

Valutare il benessere, rilevare lo stress

Conegliano 12 novembre 2010

Stress lavoro correlato: fattori di rischio e di prevenzione

***Prof. Giulio Vidotto
Ordinario di Psicomетria
Dipartimento di Psicologia Generale
Università degli Studi di Padova***

“LO SCONTENTO E LA DEPRESSIONE
MENTALE SARANNO SOSTITUITI
NELLA NOSTRA COMUNITÀ SOCIALE
DA UNA FIORENTE GIOIA E DA UNA
PERFETTA ARMONIA”

(SPALTRO, 1974)

Stress – Sindrome Generale Adattamento

"Lo Stress è la reazione adattiva generale di un organismo, stimolato da minacce esterne di svariata natura"

Ovvero

"La risposta non specifica dell'organismo davanti a qualsiasi sollecitazione si presenti, innestando una normale reazione di adattamento che può arrivare ad essere patologica in situazioni estreme"

TESTO UNICO , ART. 28 INDICA

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)

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

L'obiettivo è quello 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

Lo stress lavorativo

- lo stress sul luogo di lavoro coinvolge più di 40 milioni di lavoratori e si stima che ogni anno questo problema causi all'UE una spesa quantificabile in 20 miliardi di euro (2003)
- L'Agenzia europea per la sicurezza e la salute del lavoro (Cox et al. 2000) segnala, tra l'altro, che:
- oltre il 50% dei lavoratori opera in condizioni di pressione temporale (ritmi);
- 1/3 dei lavoratori lamenta di non avere controllo sul proprio lavoro;
- il 23% dei lavoratori dichiara di soffrire di stanchezza generale, ecc.

**LO STRESS LAVORATIVO È QUINDI UNO DEI PIÙ IMPORTANTI PROBLEMI
DA AFFRONTARE NELL'ATTUALE CONTESTO SOCIO-ECONOMICO**

Tre grandi categorie di approcci di studio dello stress lavorativo

- 1. Lo stress, inteso come **risposta**, è la reazione costrittiva non specifica a differenti stimoli
- 2. Lo stress, inteso come **stimolo**, è una fonte di disagio
- 3. Lo stress, inteso come **processo di interazione** stimolo-risposta-variabili intervenienti, è un processo dinamico e cangiante

Tre grandi categorie di approcci di studio dello stress lavorativo

- 1. Sindrome generale di adattamento (Selye): reazione fisiologica aspecifica a qualunque richiesta proveniente dall'ambiente
 - La curva di stress (eustress, distress)
 - fase di allarme, resistenza, esaurimento
 - Asse ipotalamo-ipofisi-surrene

Tre grandi categorie di approcci di studio dello stress lavorativo

- 2. Lo stress è inteso come **stimolo**, fonte di disagio (Esempio: Life events theory, la ricerca sugli stressors)
 - Ha dato impulso all'indagine ambientale
 - I limiti stanno nelle differenze individuali
 - Attualità derivante dal cambiamento nei contesti lavorativi
 - Tecnostress, flessibilità occupazionale, mobbing ...

Tre grandi categorie di approcci di studio dello stress lavorativo

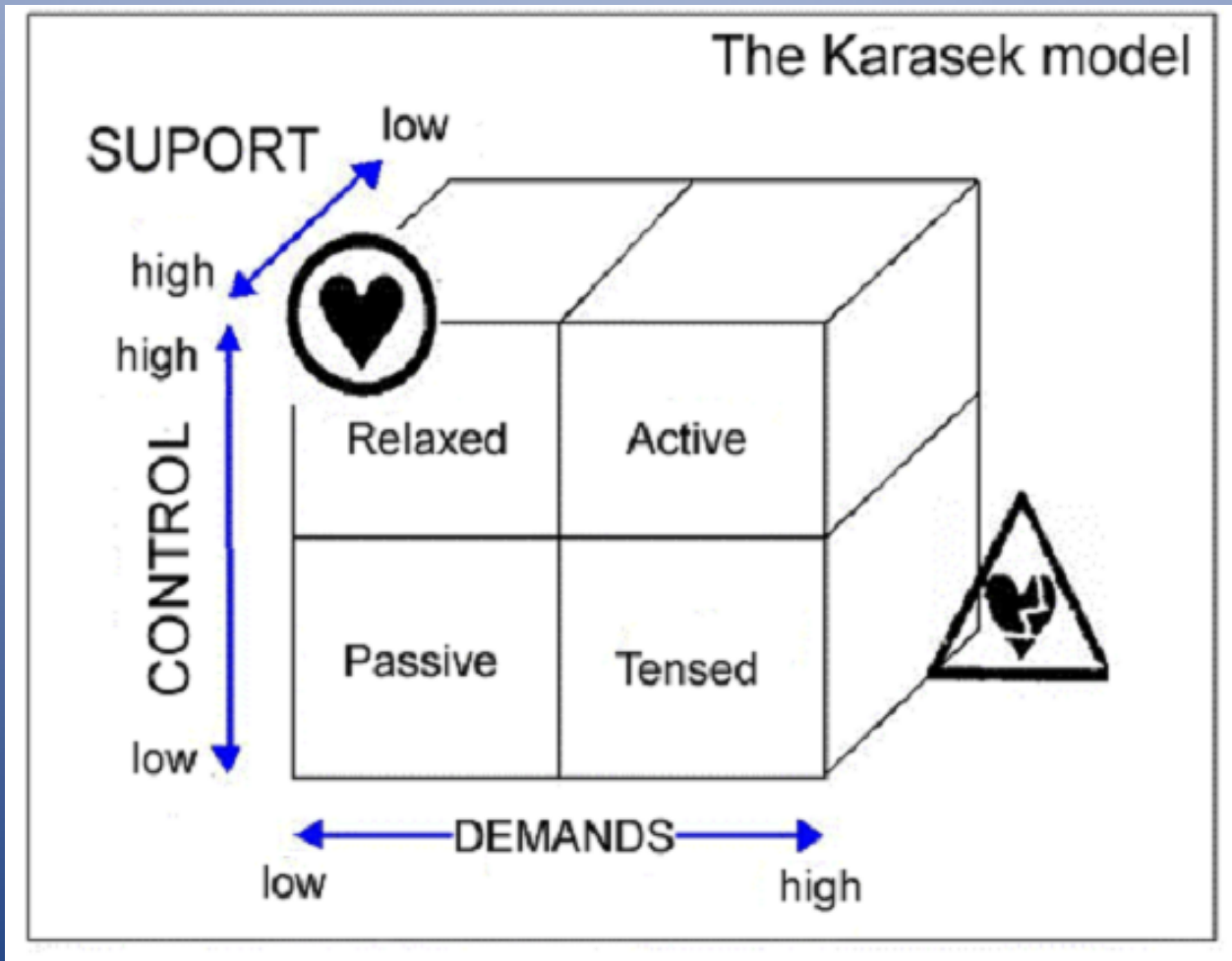
Esempi di categorie di stressors

- Stressors legati all'ambiente sociale, al contesto organizzativo, al livello di partecipazione e controllo della situazione, al ruolo sociale, alle possibilità di carriera, al rapporto lavoro/contesto esterno, familiare
- Stressors legati all'ambiente fisico, ai mezzi di lavoro, al tipo di *task design*, ai gradi di carico di lavoro, al livello di pressione temporale (ritmi, orari, ecc.)

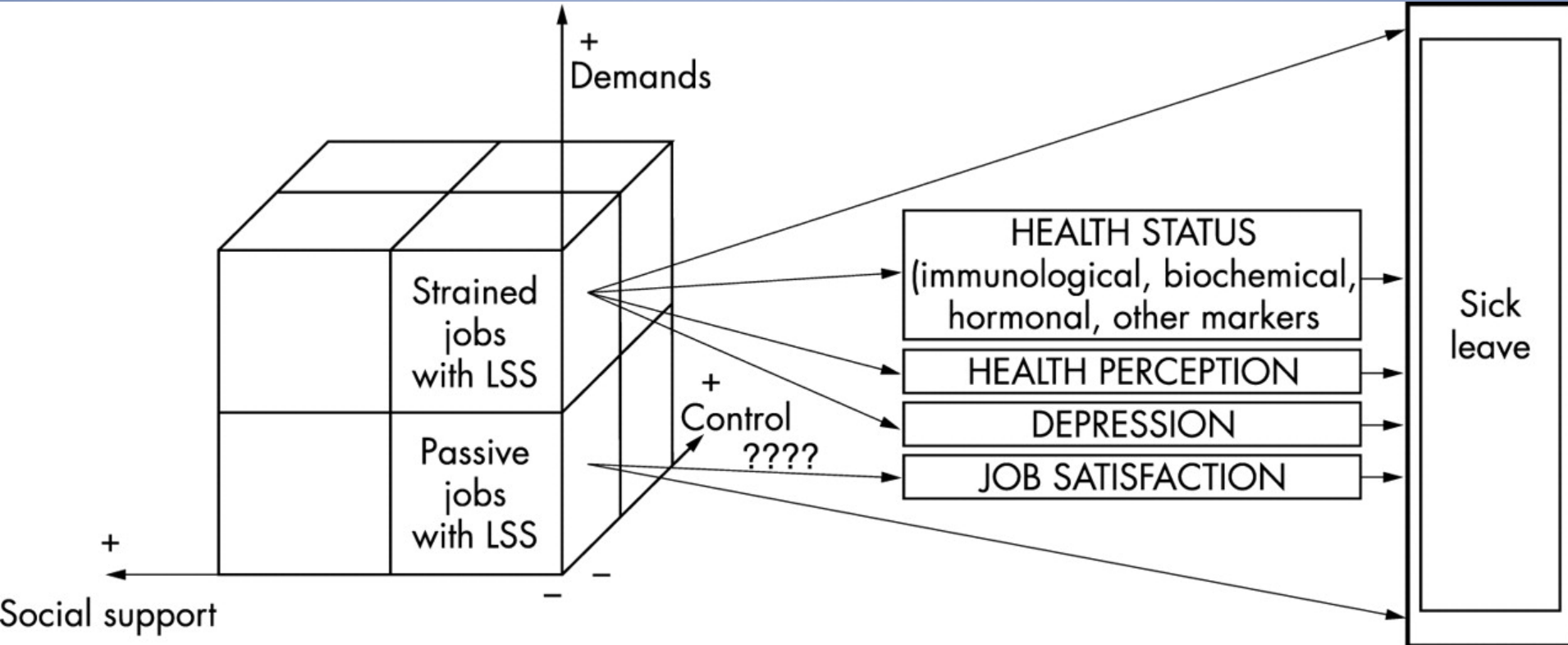
Tre grandi categorie di approcci di studio dello stress lavorativo

- 3. Lo stress riguarda il **processo di interazione** stimolo-risposta-variabili intervenienti
 - Sottolineano la qualità della relazione persona/ambiente
 - Valutazione oggettiva vs soggettiva
 - Approcci interazionali (modello di Karasek →) e transazionali

MODELLO IMPEGNO RICHIESTO- CONTROLLO-SOSTEGNO



MODELLO IMPEGNO RICHIESTO- CONTROLLO-SOSTEGNO



Categorie di conseguenze dello stress lavorativo

- 1) Esiti economici e organizzativi
- 2) Patologie da stress
- 3) Disagio psichico
- 4) Una specifica sindrome cronica: il burnout
- 5) Esistenza sociale impoverita (superlavoro, devalorizzazione del lavoro, riduzione delle relazioni sociali, degradazione progetti)

Manifestazioni dello stress

- 1. Manifestazioni emotive
- 2. Manifestazioni cognitive
- 3. Manifestazioni comportamentali
- 4. Manifestazioni fisiologiche

Manifestazioni dello stress

1. Manifestazioni emotive

- Tensione
- Ansia situazionale ed anticipatoria
- Depressione
- Irritabilità/insofferenza
- Facilità al pianto
- Vissuti di impotenza
- Insicurezza
- Caduta motivazionale
- Disinteresse

Manifestazioni dello stress

2. Disfunzioni cognitive

- Scarsa concentrazione
- Difficoltà di memorizzazione
- Difficoltà ad apprendere cose nuove
- Facilità a dimenticare
- Senso di confusione
- Incertezza decisionale
- Polarizzazione ideativa

Manifestazioni dello stress

3. Manifestazioni comportamentali

- Abuso di alcolici
- Tabagismo
- Abuso di sostanze tranquillanti, stimolanti, stupefacenti
- Isolamento sociale
- Reazioni aggressive auto o eterodirette
- Turbe del comportamento alimentare (bulimia, anoressia)
- Disfunzioni sessuali

Manifestazioni dello stress

4. Manifestazioni fisiologiche

- Disturbi del sonno
- Disturbi del ritmo cardiaco
- Dispnea, cefalea, aumento della glicemia
- Sudorazione, bocca asciutta
- Parestesie, tic nervosi, tremori

La Prevenzione/Gestione dello stress lavorativo

- Le linee di azione si definiscono considerando con attenzione i “segnali di rischio” che derivano dalle possibili fonti di stress; dalle caratteristiche personali; dalle strategie di coping usate; dalla situazione lavorativa sperimentata
- I programmi di prevenzione/gestione dello stress operano:
 - a) a livello dell'individuo
 - b) a livello dei gruppi di lavoro
 - c) a livello organizzativo

Strategie di coping

- Sono strategie di fronteggiamento (azioni o riflessioni) intese a limitare o prevenire il distress
- Eliminazione delle cause; rielaborazione cognitiva; controllo delle conseguenze emotive
- Se non hanno successo si determinano le conseguenze dette in precedenza (a breve e lungo termine)

Esempio di un protocollo applicato

Protocollo di indagine messo a punto da Padova Risorse (Spin-off del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Padova) basato sul modello proposto dall'O.M.S. (PRIMA-EF; W.H.O., 2008) che definisce la gestione dei rischi psicosociali in ambito lavorativo parte integrante delle normali attività delle organizzazioni

Esempio di un protocollo applicato

Il protocollo è articolato in 4 fasi

- **Analisi del contesto organizzativo di riferimento**
- **Informazione e coinvolgimento del personale interessato all'indagine**
- **Rilevazione quantitativa e qualitativa dei dati**
- **Restituzione dei risultati**

Esempio di un protocollo applicato

Raccolta, in sede di riunione e/o di sopralluogo, delle informazioni sulle situazioni lavorative presenti in azienda che possono comportare rischi per gli addetti in relazione alle loro specifiche mansioni

Metodologia che tiene conto di due variabili:

- **P = probabilità** o frequenza che si verifichi un certo evento dannoso per la sicurezza e la salute dei lavoratori nell'espletamento delle loro mansioni.
- **M = magnitudo** delle conseguenze, ovvero entità del danno di un eventuale infortunio.

Esempio di un protocollo applicato

- Rischio considerato come una combinazione quali-quantitativa della probabilità o pericolo che avvenga un determinato evento e del danno associato all' accadimento, cioè $R=f(P,M)$.
- Valutazione delle condizioni connesse alla mansione considerata per:

Funzione e cultura organizzativa

Evoluzione della carriera;

Rapporti interpersonali sul Lavoro;

Ambiente di lavoro/attrezzature di lavoro;

Carico/ritmo di lavoro

Ruolo nell' ambito dell' organizzazione

Autonomia decisionale/controllo

Interfaccia casa/lavoro;

Progettazione dei compiti

Orario di lavoro

Esempio di un protocollo applicato

Risultati della valutazione elaborati secondo i seguenti parametri di livello di rischio :

- **RISCHIO SOTTO CONTROLLO**: lo stress lavoro-correlato non è causa incrementale di infortunio.
- **RISCHIO MIGLIORABILE**: lo stress lavoro-correlato è solo occasionalmente causa di infortunio e sarà opportuno individuare le misure di prevenzione per ridurlo.
- **RISCHIO NON ACCETTABILE**: lo stress lavoro-correlato può essere causa primaria di infortunio e il datore di lavoro dovrà adottare immediate misure di prevenzione per ridurlo.

Esempio di un protocollo applicato

Strumenti e tecniche utilizzate

Per la rilevazione dei dati sono stati utilizzati:

- Intervista strutturata
- Questionario sulla Percezione Soggettiva dei Rischi in Azienda
- Questionario CBA-VE 2009

Esempio di un protocollo applicato

L' intervista strutturata

- E' stata appositamente realizzata attraverso un' accurata selezione delle domande volte ad indagare nello specifico le condizioni e il contenuto del lavoro svolto dal soggetto intervistato, in linea con i fattori potenzialmente stressanti individuati dall' Accordo Europeo dell' 8 ottobre 2004.
- Le risposte vengono valutate attraverso una scala Likert a 5 punti, che va da 1 (per nulla) a 5 (moltissimo).

Esempio di un protocollo applicato

Questionario sulla Percezione Soggettiva dei Rischi in Azienda

- E' stato appositamente realizzato attraverso un' accurata selezione di *item* estrapolati dalla letteratura scientifica in materia.
- Caratteristiche del questionario sono la sua brevità e la completezza delle informazioni che indaga, nonché il valore aggiunto del porsi in prospettiva di continuità con strumenti già utilizzati.

Esempio di un protocollo applicato

- **Questionario CBA-VE - Cognitive Behavioural Assessment VE 2009**
- Si compone di 80 item che fanno riferimento alla condizione psicologica dei soggetti degli ultimi 15 giorni e sono strutturati per comodità sintattica in tre parti.
- Gli item, in particolare, fanno riferimento alle seguenti aree: Ansia, Benessere psicologico, Percezione di cambiamento positivo, Depressione, Disagio psicologico.

Esempio di un protocollo applicato

Modalità di somministrazione

- Per la somministrazione si è proceduto ad una fase di formazione degli psicologi attraverso corso ed esercitazioni pratiche (role playing).
- La formazione del personale qualificato appare tanto più centrale dal momento che una parte della somministrazione consisteva anche in un'intervista strutturata da parte dell'operatore.

Esempio di un protocollo applicato

- **Modalità di somministrazione**
- Accoglienza dei soggetti, a cui è stato spiegato il motivo della loro convocazione e gli obiettivi
- Somministrazione ai lavoratori dell'azienda dell'intervista strutturata
- Somministrazione dei questionari
- Ringraziamento e congedo

Esempio di un protocollo applicato

- Risultati dell'indagine
- L'analisi del contesto organizzativo di riferimento e dei dati qualitativi e quantitativi raccolti nel corso dell'indagine consentono di definire il livello di rischio presente nelle mansioni considerate come **RISCHIO SOTTO CONTROLLO**

Esempio di un protocollo applicato

Risultati dell' indagine

- Lo stress lavoro-correlato non è causa incrementale di infortunio per le mansioni considerate.
- Non esistono, dunque, elementi tali da far emergere correlazioni tra l'ambiente di lavoro relativo alle posizioni analizzate nella presente ricerca con il rischio di stress lavoro correlato.
- I partecipanti all'indagine non hanno evidenziato situazioni individuali a rischio.

Esempio di un protocollo applicato

Proposte di miglioramento

- Pur se presente valutazione di RISCHIO SOTTO CONTROLLO, si suggerisce di “non abbassare la guardia”
- Elemento importante riguarda il processo di comunicazione
- Altro elemento da rinforzare in ottica di prevenzione primaria, già parte della normale attività di gestione aziendale, è una ulteriore spinta al coinvolgimento nelle tematiche della sicurezza sul lavoro soprattutto in lavori dove le attività ed i margini di manovra risultano particolarmente codificate

Esempio di un protocollo applicato

Proposte di miglioramento

- Aggiornamento professionale anche in attività che possono essere ritenute routinarie
- Ripetizione dell'indagine a 12-18 mesi per poter verificare gli effetti delle azioni di miglioramento in ottica di prevenzione primaria

Caratteristiche stressanti del lavoro (Agenzia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro)

Contesto lavorativo

CATEGORIA	CONDIZIONI DI DEFINIZIONE DEL RISCHIO
Funzione e cultura organizzativa	• Scarsa comunicazione; • Livelli bassi per la risoluzione dei problemi e lo sviluppo personale; • Mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi.
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	• Ambiguità, conflitto e insufficienza di ruolo; • Responsabilità di altre persone.
Evoluzione della carriera	• Insicurezza dell'impiego; • Retribuzione bassa; • Incongruenza di posizione tra attesa ed effettiva; • Incertezza o fase di stasi per la carriera.
Autonomia decisionale/controllo	• Partecipazione ridotta al processo decisionale; • Mancanza di controllo sul proprio lavoro.
Rapporti interpersonali sul Lavoro	• Isolamento fisico o sociale; • Rapporti limitati con i superiori; • Conflitto interpersonale; • Mancanza di supporto sociale; • Violenza sul lavoro.
Interfaccia casa/lavoro	• Richieste contrastanti tra casa e lavoro; • Mancanza di supporto; • Problemi di doppia carriera.
Funzione e cultura organizzativa	• Scarsa comunicazione; • Livelli bassi per la risoluzione dei problemi e lo sviluppo personale; • Mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi.

Caratteristiche stressanti del lavoro (Agenzia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro)

Contenuto del lavoro

CATEGORIA	CONDIZIONI DI DEFINIZIONE DEL RISCHIO
Ambiente di lavoro/attrezzature di lavoro	• Problemi relativi alle caratteristiche fisiche dei luoghi e all'affidabilità, alla disponibilità, all'idoneità, alla manutenzione, alla riparazione di strutture e di attrezzature di lavoro.
Progettazione dei compiti	• Monotonia, ripetitività; • Cicli di lavoro brevi; • Lavoro frammentato o inutile; • Sottoutilizzo delle capacità; • Mancanza di feedback sul rendimento; • Mancanza di possibilità di apprendimento; • Richieste conflittuali e risorse insufficienti; • Basso valore del lavoro.
Carico/ritmo di lavoro	• Carico di lavoro eccessivamente alto o basso; • Carico di lavoro quantitativamente alto e qualitativamente basso (per esempio, assemblaggio); • Ritmo di lavoro elevato e mancanza di controllo sulle modalità di regolazione (per esempio, ritmo regolato da macchine); • Livelli elevati di pressione in relazione al tempo.
Orario di lavoro	• Lavoro a turni; • Orari di lavoro lunghi (oltre le 48 ore a settimana); • Mancanza di controllo sugli orari di lavoro; • Orari imprevedibili.