Benvenuto
nei *Supporti per la Formazione*!

Questa è la pagina iniziale dalla quale potrai accedere a tutti i contenuti. Scorri questo documento per visionare alcune diapositive di esempio.

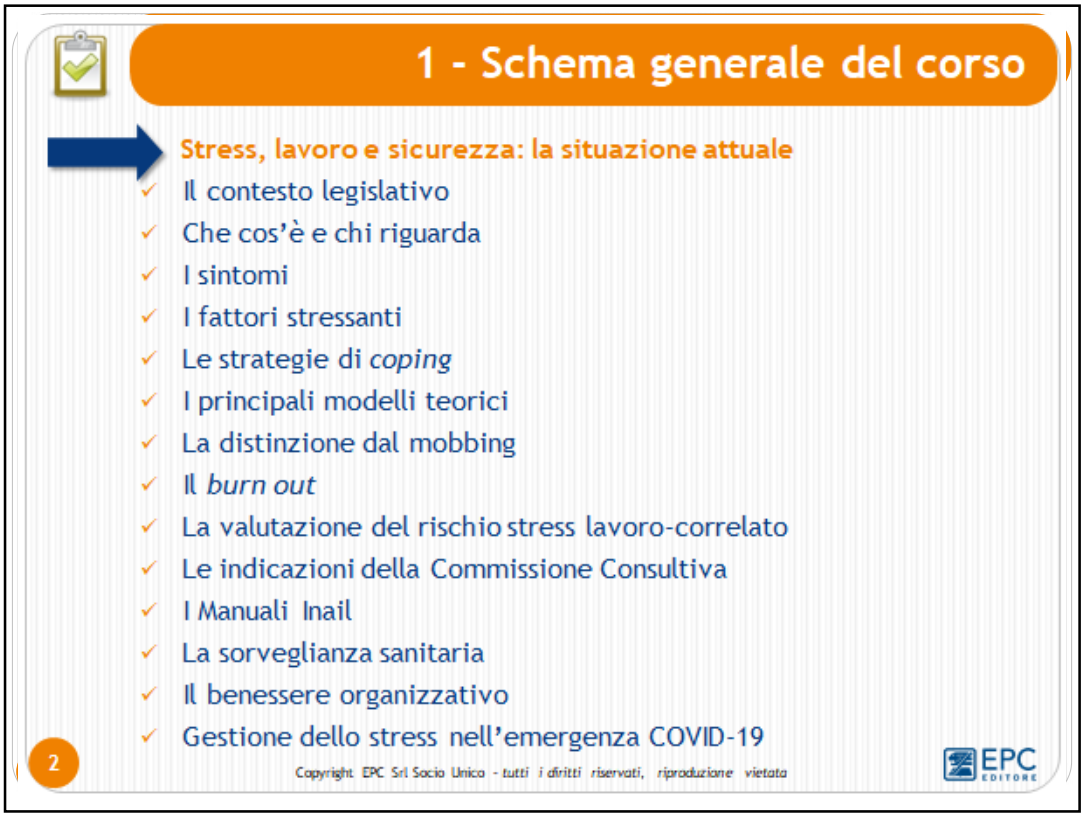
Guarda tutti i titoli in collana

Visita il sito www.epc.it

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati

Proiettando questa diapositiva il docente apre la lezione con la propria presentazione (breve e indicativa di che tipo di professionalità ed esperienza caratterizza e valorizza il suo intervento), dopodiché fa presentare i partecipanti e, pur essendosi informato precedentemente sulla loro formazione pregressa in merito alla tematica trattata, utilizza questo momento per acquisire ulteriori informazioni sul livello di conoscenza ed esperienza sull'argomento oltre che sulle motivazioni e aspettative in merito alla partecipazione al corso.

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati

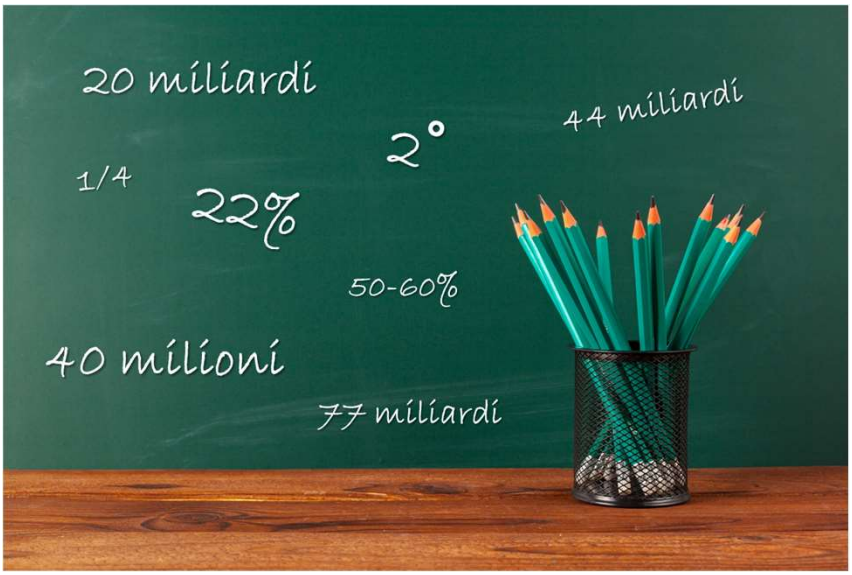


Lo schema generale del corso serve a introdurre la lezione: il docente illustra con questa diapositiva l'obiettivo della lezione che consiste nell'acquisizione di conoscenze relative alle caratteristiche del rischio stress lavoro-correlato, delle normative vigenti e della letteratura di riferimento, della metodologia e degli strumenti di valutazione, dei vantaggi e delle opportunità di una corretta valutazione ai fini dello sviluppo organizzativo. Queste conoscenze sono necessarie per sviluppare le abilità e le capacità richieste da una corretta valutazione del rischio stress lavoro-correlato che coinvolge e riguarda ogni ruolo e ogni componente della realtà lavorativa osservata.

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati

Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale

- **Diamo i numeri…**



3

Copyright EPC Srl Socio Unico - *tutti i diritti riservati, riproduzione vietata*

I dati relativi alla situazione attuale sono indicati dai numeri presenti in questa diapositiva e sono il risultato delle ricerche svolte in seguito al mandato dato dalla Comunità Europea, nel 2002, alla *European Agency for Safety and Health at Work*, di attivare un Osservatorio dei rischi psicosociali. Sono stati presentati nel 2005 e costituiscono la base per l'identificazione degli interventi di prevenzione e miglioramento.

In particolare:

- 20 miliardi di euro indicano il costo annuale sostenuto per lo stress (già nel 2002…)
- 1 lavoratore europeo su 4 ne soffre
- È il secondo problema di salute legato all'attività lavorativa riferito più frequentemente, dopo i disturbi muscolo-scheletrici, in particolare il mal di schiena
- Ne soffre il 22% dei lavoratori dei 27 stati membri
- Il 50-60% di tutte le giornate lavorative perse è riconducibile allo stress
- Ricerche effettuate dalla European Foundation nel 2007 sottolineano l'aumento dei rischi psicosociali e lo stress lavoro-correlato tra le cause più comuni di malattia riferite da oltre 40 milioni di lavoratori nella UE
- Il trattamento sanitario del disturbo depressivo collegato incide direttamente sull'economia europea per 44 miliardi di euro, con una perdita di produttività pari a 77 miliardi di euro (European Heart Journal, 2009) e a tal proposito ricordiamo che l''Organizzazione mondiale della Sanità prevede che entro il 2020 la depressione – spesso associata a uno stile di vita stressante – sarà la principale causa di assenza sul lavoro.

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati

L'Eu-Osha ha inoltre intervistato di recente 35.540 lavoratori in tutta Europa ed è emerso che lo stress sul lavoro è la maggiore preoccupazione. Christa Sedlatschek, direttore dell'istituto europeo che ha condotto lo studio, ha affermato: «La crisi finanziaria e i cambiamenti che si susseguono nel mondo del lavoro esercitano pressioni sempre maggiori sui lavoratori; non deve stupire, quindi, che lo stress legato all'attività lavorativa sia una delle principali preoccupazioni della gente. Indipendentemente dall'età, dal genere e dalle dimensioni dell'organizzazione, una grande maggioranza della popolazione è del parere che lo stress legato all'attività lavorativa andrà aumentando».

Approfondimenti: http://osha.europa.eu/en/topics/stress

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati

Si prosegue con la diapositiva n. 4 (nella prima colonna della diapositiva possiamo leggere le situazioni/effetti determinati da situazioni/cause) illustrando come il contesto socioeconomico attuale sia caratterizzato da profondi cambiamenti che hanno influito sul mercato del lavoro quali la globalizzazione, l'aumento della competizione sul mercato, le innovazioni continue, le ristrutturazioni organizzative, i nuovi e più complessi contenuti del lavoro, la precarietà, l'aumento del carico e del ritmo di lavoro, lo scarso equilibrio tra lavoro e vita privata: tutte condizioni che hanno favorito l'aumento del rischio in questione, infatti tutto ciò ha avuto come effetto un generale aumento della pressione emotiva sui lavoratori, ai quali le aziende chiedono sempre più commitment (ossia identificazione e impegno), engagement (coinvolgimento) e responsabilità nel farsi carico e raccogliere la sfida per il successo.

Volendo entrare nel dettaglio, oltre a leggere le voci riportate sulla diapositiva, si può aggiungere che tali cambiamenti hanno favorito l'emergere di rischi psicosociali, altamente correlati gli uni agli altri, e così raggruppati tematicamente:

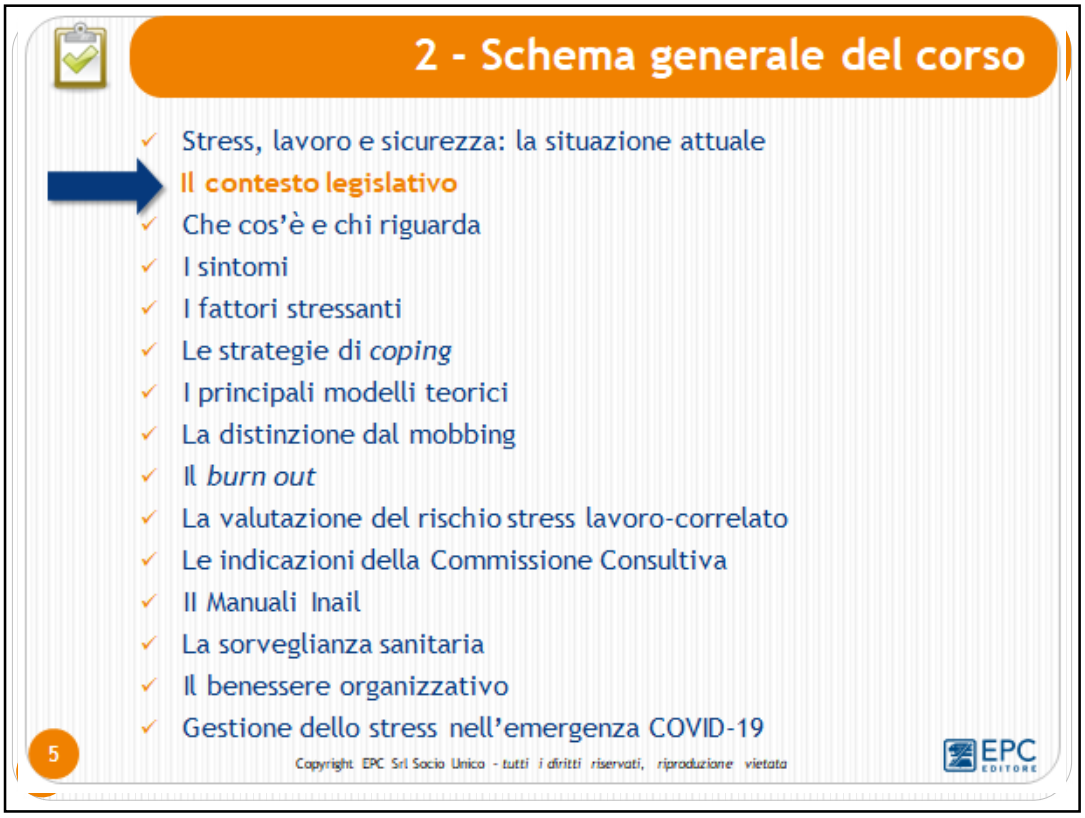
- **Flessibilità del mercato del lavoro e job insecurity**: ossia la discrepanza tra il livello di sicurezza sperimentato da una persona e quello che la persona stessa preferirebbe (Hartley et. Al, 1991); è questo un concetto multidimensionale che, oltre al timore di perdere il lavoro, comprende il timore per altri aspetti come le condizioni di impiego, la posizione nell'organizzazione e le opportunità di carriera (Ashford, Lee e Bobko 1989) ed implica inoltre un concetto complessivo

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati

sulla continuità dell'esistenza del lavoro per il futuro (De Witte, 1999)

- **Intensificazione del lavoro**, che può anche essere descritta come un processo di "densificazione": Il lavoro è ancora più denso quando non prevede periodi di riposo o di pause per alleviare la tensione muscolare e nervosa (Hélardot, Druhle, 2006); costituisce un fenomeno che, come afferma Clot (2004), porta alla sparizione degli spazi "per respirare", rilassarsi, "prendere aria". I lavoratori danno quote sempre più cospicue del loro tempo. Lavorano un numero maggiore di ore e poi si portano il lavoro anche a casa, trascorrendo ore davanti a un computer che loro stessi hanno acquistato. Dedicano più tempo a compiti che non sono personalmente gratificanti, vale a dire che non sono né piacevoli, né producono vantaggi per le loro carriere (Maslach, Leiter, 2000).
- **Elevato coinvolgimento emotivo sul lavoro**: alcuni autori hanno inoltre evidenziato le criticità del personale di contatto di molte aziende di servizio nei periodi di crisi economica legate da un lato al crescere delle aspettative di alcuni fruitori/clienti, dall'altro al possibile contrasto tra i valori personali del lavoratore e quelli organizzativi che il lavoratore stesso è costretto a "impersonare" (es. disagio emotivo nel settore finanziario-bancario). La dimensione emotiva, che connota da sempre tutte le professioni "di aiuto", permea un numero sempre maggiore di contesti di lavoro sia per l'estensione degli aspetti di "servizio" anche in settori prima a prevalenza "trasformativa" (es. il servizio di post vendita, la cura del cliente, ecc.), sia per quel processo di maggiore coinvolgimento a tutto campo chiesto al lavoratore e già descritto per l'intensificazione;
- **Equilibrio fra vita e lavoro**: Un numero crescente di donne è entrato a far parte della forza lavoro (anche se l'Italia costituisce il fanalino di coda dell'UE), e si è così trasformata sensibilmente anche la dimensione del lavoro di cura. A ciò si aggiunge che la relazione percepita tra lavoro e resto della vita sembra essere centrale per le ricadute in termini di riduzione o incremento del benessere al lavoro e nella vita personale.
- **Invecchiamento della forza lavoro**: tra il 2000 e il 2005 il numero totale di lavoratori nella fascia di età tra i 15 e i 64 anni nell'UE a 25 Stati membri è aumentato di 8,3 milioni. Il numero di persone attive è diminuito di 0,7 milioni tra i 15 e i 24 anni mentre è cresciuto di 4,2 milioni tra quelli di età compresa tra i 55 e i 64 anni.

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati



Nella diapositiva 5 viene riportato nuovamente lo schema generale dell'intervento che costituisce il passaggio tra i diversi nodi concettuali dell'argomento.
Quindi il docente nel proiettarla può sottolineare che dopo il contesto socio-economico si va ora a conoscere quello legislativo.

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati

Il contesto legislativo

Art. 2087 del Codice Civile

Tutela delle condizioni di lavoro

L'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro

6

Copyright EPC Srl Socio Unico - *tutti i diritti riservati, riproduzione vietata*

Nell'illustrare il contesto legislativo si inizia con il premettere che già nell'art. 2087 del Codice Civile era implicito ed implicato tutto ciò che poi è stato dettagliato ed esplicitato:

- prima nella 626, laddove si parlava di tutela dell'integrità psicofisica del lavoratore;
- poi con il Decreto 81, dove l'attenzione viene focalizzata sull'aspetto preventivo in termini di tutela del benessere e quindi di assenza di disagio.

A seguire si può fare riferimento anche alla definizione di salute dell' OMS (Organizzazione mondiale della salute):

"stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia".

Può essere citato anche l'articolo 32 della Costituzione Italiana: "Il bene della salute costituisce oggetto di autonomo diritto primario assoluto".

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati

Il contesto legislativo

- Accordo - quadro europeo 8 ottobre 2004
- Art. 28 del D.Lgs. 81/2008 *Valutazione del rischio stress lavoro-correlato*
- Accordo interconfederale 9 giugno 2008 (recepimento Accordo europeo)
- D.Lgs. 106/09 introduce il comma 1-bis dell'art. 28, che afferma che "la valutazione dello stress lavoro-correlato… è effettuata nel rispetto delle indicazioni elaborate dalla Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro"
- Circolare del 18 novembre 2010

7

Copyright EPC Srl Socio Unico - *tutti i diritti riservati, riproduzione vietata*

Si procede illustrando i riferimenti più importanti che sono:

- **l'Accordo Europeo**, che risale al 2004, sottoscritto dal sindacato europeo, CES e dalle organizzazioni datoriali europee e recepito nel nostro paese nel 2008, che viene espressamente richiamato nel D.Lgs. 81/08, in cui il legislatore stabilisce che il datore di lavoro sia tenuto a valutare tutti i rischi e ad indicare, nel documento redatto a conclusione della valutazione, le misure di prevenzione e protezione individuate e le procedure per la loro attuazione. L'accordo - viene espressamente detto - non concerne la violenza, le molestie e lo stress post-traumatico, bensì esclusivamente lo stress lavoro-correlato. Nell'Accordo europeo ci sono già le indicazioni per effettuare la valutazione del rischio stress lavoro-correlato e soprattutto i criteri fondamentali che orientano una valutazione efficace di questo rischio ossia la partecipazione e la collaborazione dei Lavoratori e/o i loro Rappresentanti, prevedendo inoltre adeguata informazione e formazione sia sul rischio stesso che sulla consapevolezza del ruolo da svolgere.

- **Il D.Lgs. 81/2008**, in cui **all'art. 28** si prevede che la valutazione dei rischi "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" e del recepimento dell'Accordo

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati

europeo avvenuto l'anno successivo.

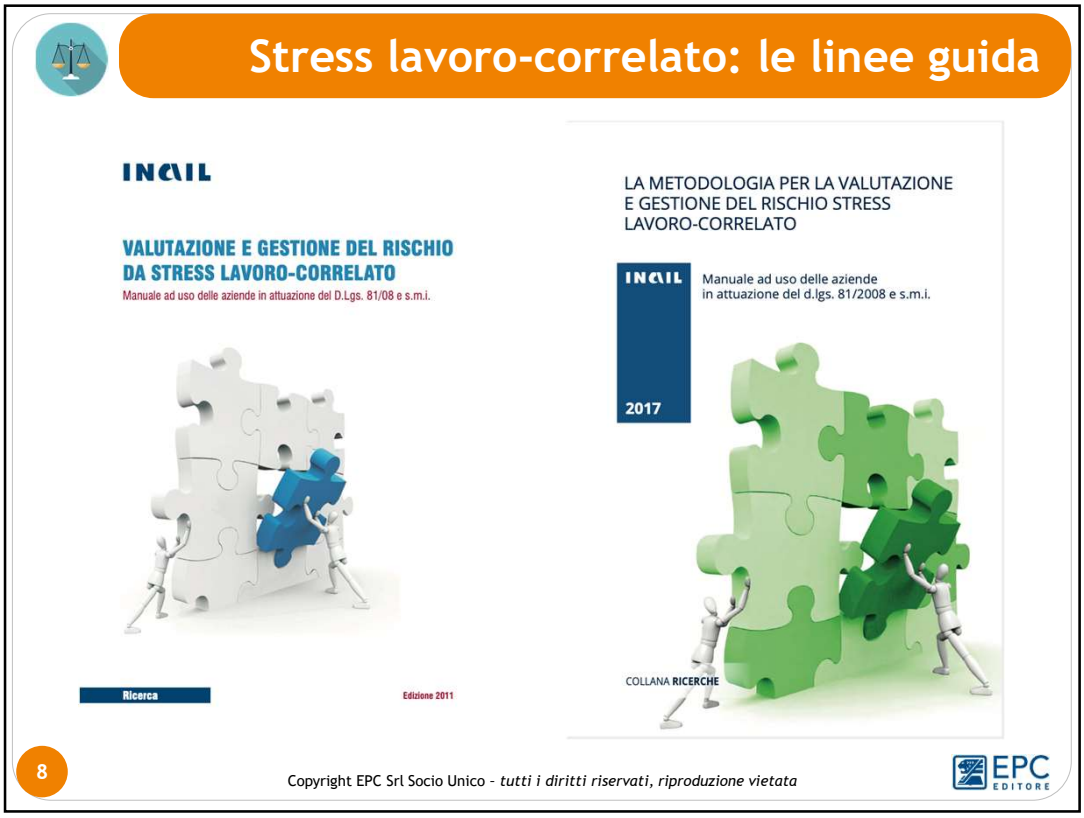
In ragione delle difficoltà operative ripetutamente segnalate in ordine alla individuazione delle corrette modalità di attuazione di tale previsione legislativa, in sede di adozione delle disposizioni integrative e correttive al citato d.lgs. n. 81/2008, è stato introdotto all'articolo 28 il comma 1-bis, con il quale si è attribuito alla Commissione consultiva il compito di formulare indicazioni metodologiche in ordine al corretto adempimento dell'obbligo, finalizzate a indirizzare le attività dei datori di lavoro, dei loro consulenti e degli organi di vigilanza.

Al fine di rispettare, entro il termine del 31 dicembre 2010, la previsione di cui all'articolo 28, commi 1 e 1-bis, del d.lgs. n. 81/2008, la Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro ha costituito un proprio comitato a composizione tripartita il quale, a seguito di ampio confronto tra i propri componenti, ha elaborato il documento, licenziato dalla Commissione consultiva nella propria riunione del 17 novembre 2010 e oggetto della

- **Lettera Circolare** diffusa dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali il **18 novembre 2010**

Tali indicazioni metodologiche sono state elaborate nei limiti e per le finalità puntualmente individuati dalla Legge tenendo conto della ampia produzione scientifica disponibile sul tema e delle proposte pervenute all'interno alla Commissione consultiva e sono state redatte secondo criteri di semplicità, brevità e comprensibilità. Verranno esposte dettagliatamente nella sezione dedicata (diapositive 60-68)

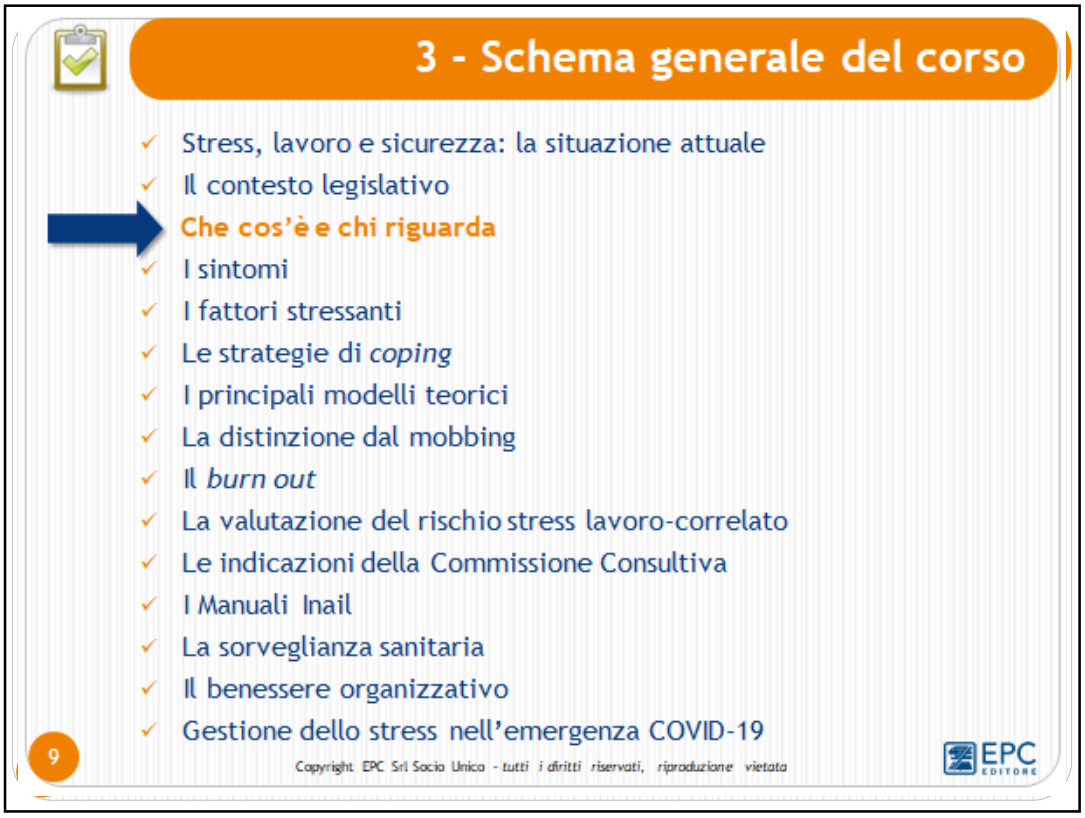
Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati



I metodi di valutazione dello stress lavoro correlato sono tutti validi a patto che comprendano l'analisi dei fattori previsti dalla circolare 18/11/2010. La circolare ha infatti carattere prescrittivo del D.Lgs. 81/08 e integra pertanto il testo di legge vero e proprio.

Sono state pertanto prodotte varie linee guida per la messa in atto del processo valutativo. Le due linee guida Inail sono quelle che hanno avuto maggiore consenso e applicazione, almeno nelle fasi preliminari della valutazione.

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati



Dopo aver illustrato il contesto in cui è inserita la tematica dello stress lavoro-correlato proseguiamo addentrandoci nel suo significato.

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati

Prima di procedere con la diapositiva successiva possiamo attivare l'aula domandando: "Secondo voi che cosa è lo stress?" avendo così modo di accedere alle rappresentazioni mentali che i partecipanti hanno sull'argomento per gestire adeguatamente il carico e il grado di dettaglio di informazioni da trasmettere.

Dopo aver raccolto i contributi dell'aula il docente constata come la parola "stress" sia ormai entrata nel linguaggio comune ad indicare una sensazione di disagio psicofisico che si genera quando certi eventi, o situazioni della vita, richiedono un eccessivo livello di impegno e concentrazione e introduce quindi la necessità di definire questo concetto, partendo da un livello generale a quello più specifico correlato al lavoro.

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati

Che cos'è?

Qualche definizione:

La parola ***stress*** deriva dal latino *strictus*, che significa stretto, serrato, compresso.

Come espressione anglosassone veniva utilizzata già nel XVII nel XVII secolo con il significato di **difficoltà**, **avversità** o **afflizione**.

Nel XVIII e nel XIX secolo il termine ha acquisito il significato di **forza**, **pressione**, **tensione**, **sforzo**.

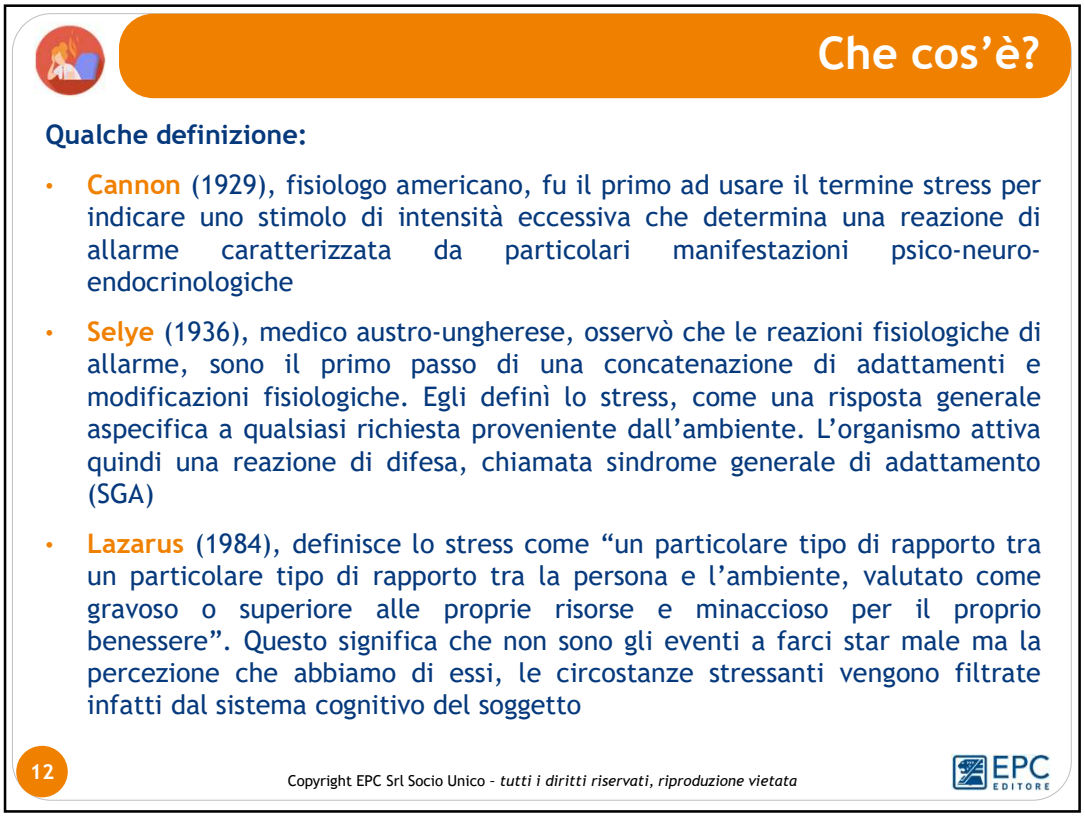
Il termine ha origine nella **metallurgia**, dove tradizionalmente indica gli effetti che grandi pressioni determinano sui materiali.

11

Copyright EPC Srl Socio Unico - *tutti i diritti riservati, riproduzione vietata*

Si procede quindi con l'etimologia della parola stress e la derivazione del significato dalla terminologia ingegneristica anglosassone che lo definisce come "la forza che, applicata ad una struttura data, induce, in funzione della sua intensità, tensione reversibile oppure deformazione irreversibile (plastica) oppure rottura di quella struttura".

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati



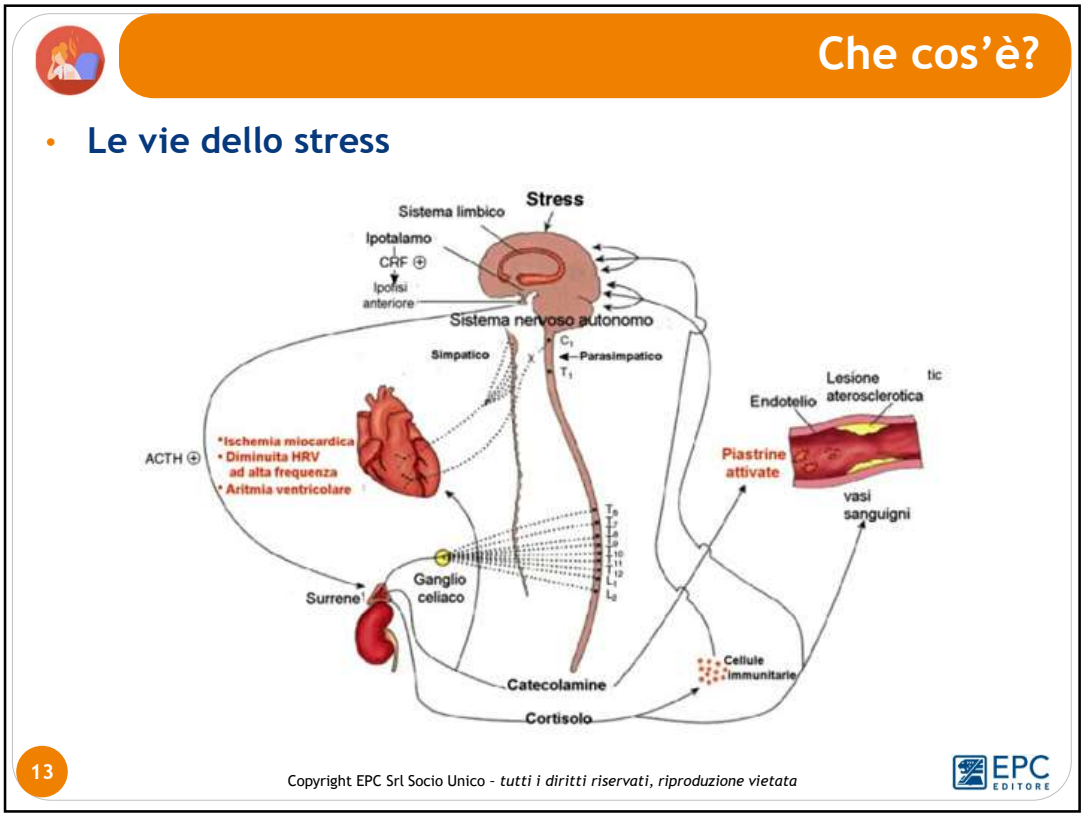
Con questa diapositiva passiamo in rassegna alcune delle definizioni più celebri:

- In psicologia viene utilizzato per la prima volta da Cannon come sinonimo di stimolo nocivo e successivamente Selye concettualizzò lo *stress* come un insieme di reazioni difensive di natura fisiologica e psicologica attuate per far fronte ad una minaccia o ad una sfida.
- In particolare con i suoi studi ed esperimenti Selye osservò come a diversi tipi di minacce provenienti dall'ambiente esterno corrispondesse sempre la stessa risposta organica, definita "sindrome generale di adattamento" (In medicina la parola sindrome indica un insieme di sintomi sempre e strettamente collegati tra loro).

In seguito a queste ricerche sistematiche, condotte lungo il corso della sua vita, Selye giunse ad una precisa distinzione dei fenomeni coinvolti: lo Stress è la condizione aspecifica che permette all'organismo di adattarsi a qualunque sollecitazione gli venga imposta; stressore, o agente stressante, è invece il fattore che spinge l'organismo all'adattamento.

- Nella definizione di Lazarus (che condusse i suoi studi insieme a Falkman) è centrale l'interazione di variabili ambientali e individuali, che vengono mediate da variabili di tipo cognitivo. Quindi lo *stress* viene concettualizzato come qualcosa di dinamico, a carattere relazionale e compare per la prima volta il concetto di ***stress psicologico***.

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati



I processi fisiologici più importanti che si attivano nella condizione di stress operano lungo due vie: quella nervosa, costituita dal sistema ortosimpatico, indipendente dalla nostra volontà, che regola le funzioni essenziali per l'organismo e dalla porzione midollare delle ghiandole surrenali.

È attraverso questa via che vengono liberate le catecolamine, ossia sostanze quali l'adrenalina e la noradrenalina che, con la loro azione, accelerano l'attività del cuore, fornendo più sangue al cervello e ai muscoli; provocano il restringimento di vene e arterie e abbreviano il tempo di coagulazione, allontanando il pericolo di un'emorragia profusa in caso di ferita; la respirazione diventa rapida e profonda, procurando più ossigeno; la mente diviene molto vigile, afferrando ogni minimo indizio e affinando tutte le capacità intellettive.

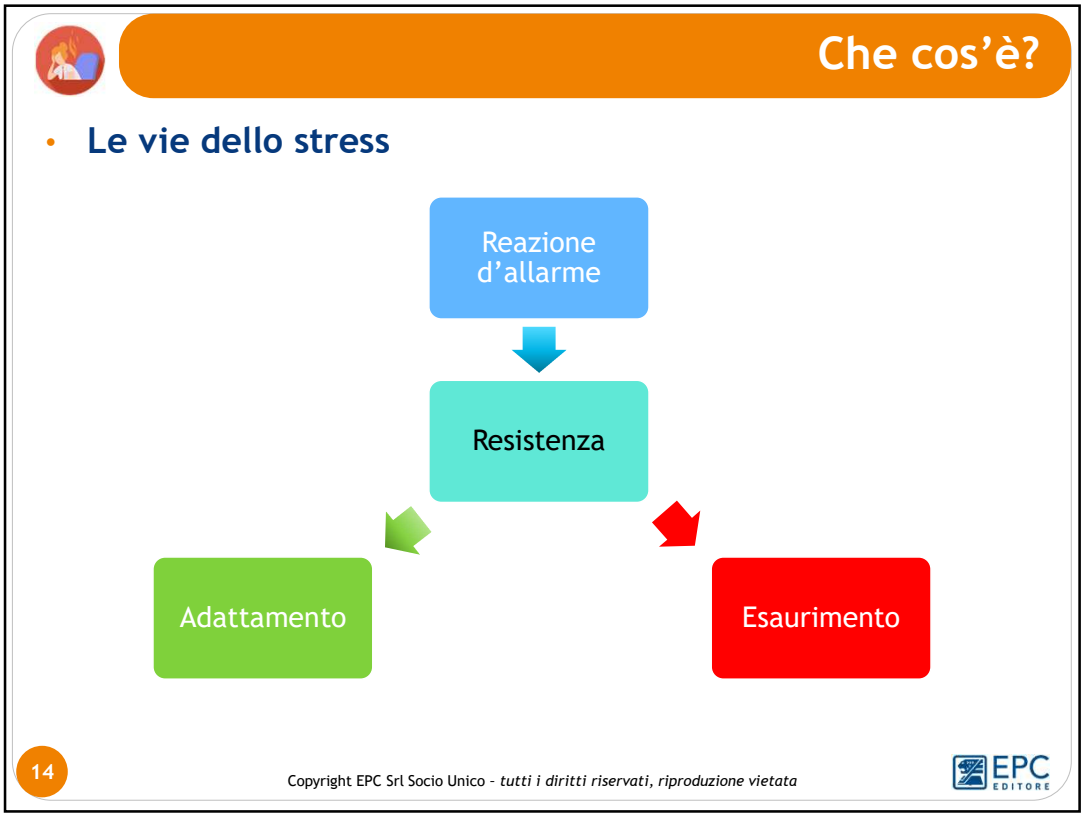
Tutte queste modificazioni dovute alle catecolamine sono di breve durata e, cessato l'allarme, si torna rapidamente ai livelli normali. I problemi iniziano quando l'allarme continua nel tempo e l'attivazione è eccessiva.

La seconda via lungo la quale operano i processi fisiologici dello stress è la via endocrina, rappresentata soprattutto dalla corteccia delle ghiandole surrenali e dai suoi ormoni, i corticosteroidi, tra cui il principale è il cortisone, che ci aiutano ad adattarci agli stressori.

L'esposizione prolungata agli ormoni dello stress, riduce i livelli di DOPAMINA aumentando il rischio di depressione.

Immagine tratta da: http://www.raymondbard.com/2012/05/stress-interazioni-asse-ipotalamo.html

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati



Non appena percepiamo una situazione come potenzialmente minacciosa, entra in azione la nostra primitiva risposta allo stress, la "reazione combatti o fuggi".

Per prima cosa la mente entra in uno **STATO DI ALLARME** nel quale i centri celebrali innescano la reazione di pericolo dando il via alle modificazioni chimiche nel corpo: i muscoli si tendono, il livello di adrenalina nel sangue aumenta, il ritmo respiratorio si velocizza, il battito cardiaco aumenta, la pressione del sangue sale, zuccheri e grassi vengono rilasciati nel sangue per fornire energia supplementare, la salivazione diminuisce, aumenta la sudorazione. Tutti i sensi sono in "allarme rosso" e la liberazione dell'adrenalina e del cortisolo rendono l'organismo pronto ad agire.

Queste reazioni fisiche spontanee sono molto utili in alcune situazioni, perché permettono di reagire più velocemente e di allontanarsi in fretta dal pericolo. Tuttavia, se per avere le stesse reazioni automatiche basta pensare alla riunione di lavoro dell'indomani, allora la situazione diventa critica. Se nel primo caso infatti viene fatto buon uso della tensione e di tutte le energie fisiche supplementari, nel secondo caso questo eccesso di energia non ha modo di sfogarsi, gli ormoni dello stress entrano in circolo nell'organismo, mantenendo un eccessivo stato di agitazione.

Per qualcuno ciò significa un aumento della secrezione dei succhi gastrici che in definitiva può causare ulcere; inoltre, la prolungata presenza di tensione e un'eccessiva sollecitazione della personale capacità di adattamento, può sfinire l'organismo e aumentare il rischio di danni funzionali ad organi come cuore e reni.

Nel secondo stadio, quello di **RESISTENZA**, tutte le accresciute risposte fisiche e

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati

mentali prima attivate continuano a creare un aumento di attività per poter far fronte alla difficoltà, si entra quindi progressivamente in una fase di "adattamento" finché non termina l'azione dell'agente stressogeno.

In questa fase il corpo "si adatta" a vivere nello stress come se fosse diventata una condizione "normale", ma è una condizione molto pericolosa perché progressivamente avviene un impoverimento di tutte le riserve fisiologiche dell'organismo.

C'è infatti un limite alla forza e alla resistenza che una persona può mettere in campo prima di entrare nel terzo stadio: **L'ESAURIMENTO**, stadio in cui si arriva quando si supera una certa soglia di stanchezza, quando si raggiunge uno stato in cui nulla sembra giovare e i tentativi di rilassarsi fanno sentire solo più stanchi.

Spesso arriviamo al terzo stadio ignorando i segnali dei primi due.

Nello stadio di allerta corpo e mente si preparano ad agire, ma, dato che si tratta di una preparazione inconscia e quindi automatica, è facile che venga ignorata.

Ci sono persone che si ammalano senza rendersene conto, persone che non avvertono lo stress nemmeno quando questo ha cominciato a pesare su di loro fisicamente ed emotivamente. Lo si può notare soprattutto nelle persone che si sforzano sempre troppo duramente o che sono molto sensibili ai bisogni o alle esigenze degli altri e che interagiscono in modo esagerato con il loro ambiente, abusando delle proprie risorse, fino a sfinirsi.

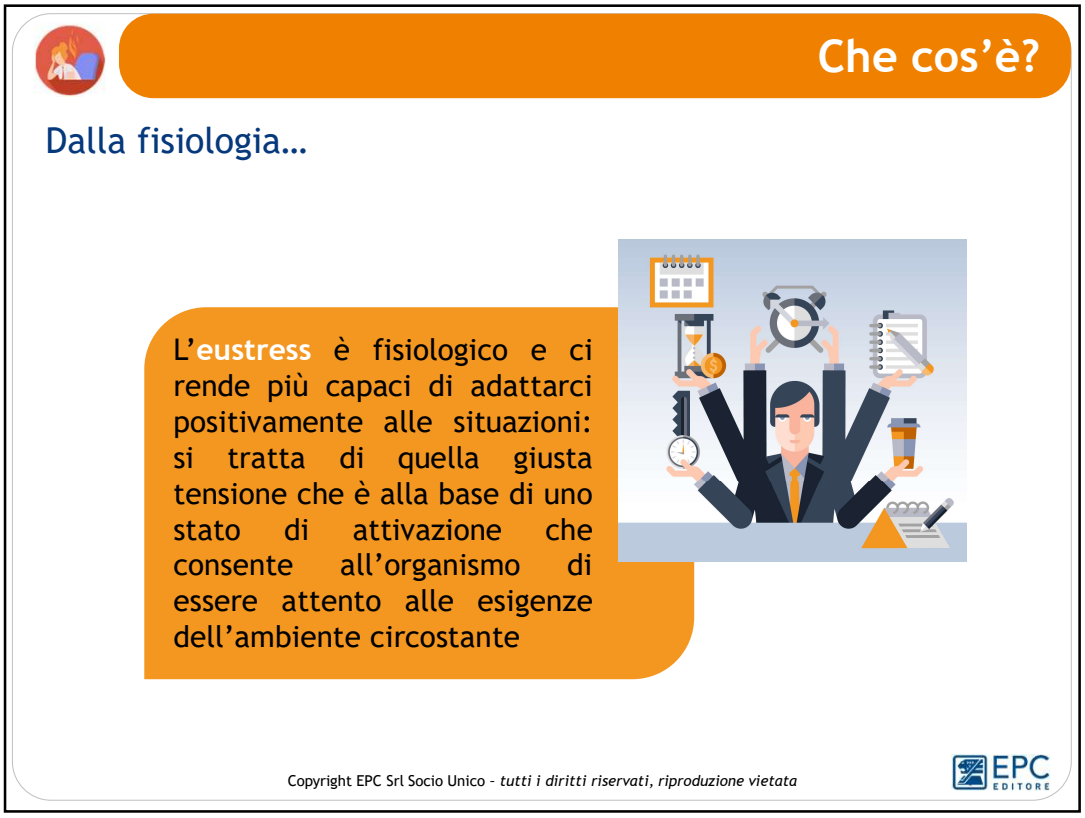
C'è infatti differenza tra uno sforzo naturale ed uno sforzo eccessivo.

Se si tira troppo la corda, non si sarà in grado di mantenere un impegno troppo a lungo. Nessuno sforzo irragionevole può produrre un progresso costante e duraturo.

Per non cadere nella trappola dello stress è necessario essere in grado di valutare il proprio stato fisico ed emotivo in modo obiettivo: cosa facile a dirsi ma non a farsi…

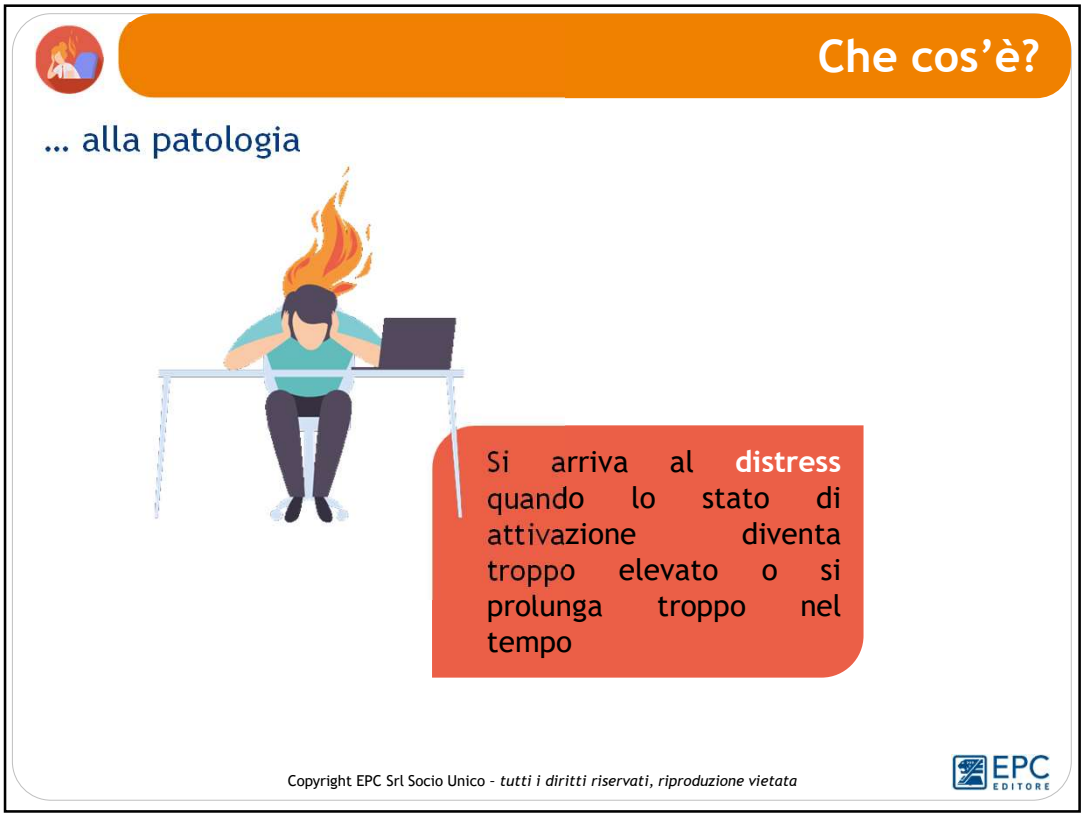
Il docente può a tal proposito attivare l'aula invitando i partecipanti a raccontare a titolo di esempio qualche caso relativo alle loro esperienze.

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati



Procediamo distinguendo l'eustress dal distress e aggiungendo a ciò che è scritto sulla diapositiva che l'eustress ha effetti positivi nell'economia globale di una persona, permettendo all'organismo di migliorare il proprio modo di affrontare le situazioni critiche innalzando la soglia attentiva e di vigilanza, migliorando l'apprendimento e affinando la concentrazione e la percezione, motivo per cui anche una situazione di deprivazione di stimoli può condurre ad una condizione di malessere.

Pagine tratte da www.epc.it - Tutti i diritti riservati



Nel proiettare questa diapositiva far riflettere sulle conseguenze del perdurare di una condizione di distress in termini di vulnerabilità allo sviluppo di quadri psicopatologici: l'adattabilità dell'organismo ha infatti dei limiti che non possono essere superati senza entrare nell'area di rischio psicosomatico, che esamineremo più avanti quando parleremo dei sintomi.