

Sommario

1 STRESS DA LAVORO CORRELATO

...che cos'è lo stress?

...che cos'è lo stress lavoro-correlato?

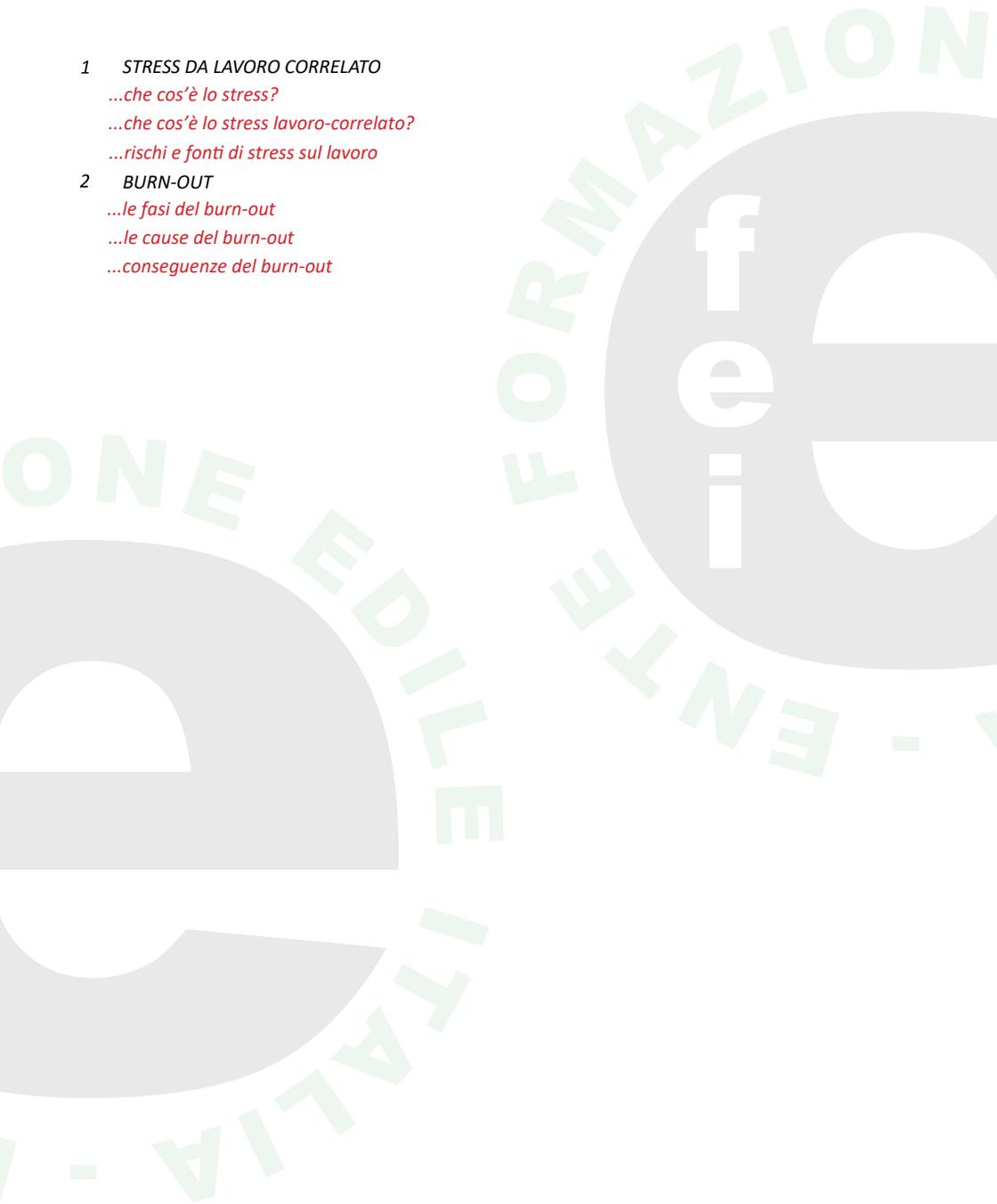
...rischi e fonti di stress sul lavoro

2 BURN-OUT

...le fasi del burn-out

...le cause del burn-out

...conseguenze del burn-out





STRESS DA LAVORO CORRELATO

Dal 31 dicembre 2010 è in vigore per le aziende italiane effettuare la valutazione dello Stress Lavoro Correlato. Era stato già anticipato nel D. Lgs.81/08 (art 28 c1 bis ex D. Lgs.106/09) – “La valutazione di cui all’articolo 17, comma 1 lettera a) [...], 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, [...]”- il recepimento dell’accordo europeo 8 ottobre 2004, avvenuto il 9 giugno 2008, è stato sottoscritto dalle quattro maggiori organizzazioni Europee (CEEP, UEAPME, UNICE e ETUC) i cui contenuti erano rivolti alla definizione studio dei criteri di prevenzione di questo rischio. La Commissione Consultiva Permanente si è poi espressa, attraverso la circolare del 18 novembre 2010, in merito alle tempistiche da rispettare, imponendo tra gli altri, l’obbligo per i datori di lavoro di ripetere la valutazione con una frequenza non inferiore ai tre anni, salvo che gli esiti delle valutazioni pregresse non indichino situazioni di disagio che inducano ad adottare provvedimenti più restrittivi e tempistiche più ravvicinate. Come accennato, anche a livello di Comunità Europea è alta l’attenzione sui rischi emergenti, in particolare con la messa a punto di indagini rivolte non solo a identificare e monitorare la situazione e i disagi derivanti da rischi psicosociali quali lo Stress, la violenza e le molestie; ma anche a fornire strumenti utili per la valutazione e l’adozione di adeguate misure preventive e/o correttive terapeutiche.

Le sanzioni comminate al datore di lavoro o dirigente in caso di mancata valutazione dello Stress Lavoro Correlato sono le seguenti:

- Per omessa redazione del DVR, violazione Art. 29, c.1, l’arresto da 3 a 6 mesi o ammenda da € 2.500 a € 6.400;
- Per incompleta redazione del DVR con omessa indicazione delle misure ritenute opportune al fine di garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza è prevista una ammenda da € 2.000 a € 4.000.

Che cos’è lo stress?

Si definisce Stress, quello stato, che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali 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. In termini generici quindi è importante sottolineare come lo Stress non sia di per sé una malattia, bensì una condizione innescata nell’organismo umano da parte di una fonte o sollecitazione esterna che comporta una serie di adattamenti che, se protratti nel tempo, possono assumere carattere di

patologia.

Che cos'è lo stress lavoro-correlato?

Trasferendo il concetto generale agli ambienti di lavoro si può definire quindi lo Stress da Lavoro Correlato, come la percezione di squilibrio avvertita dal lavoratore quando le richieste del contenuto, dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, eccedono le capacità individuali per fronteggiare tali richieste. Esiste uno stress, a dosi accettabili, che ha effetti positivi sul nostro organismo, consentendoci di reagire in modo efficace ed efficiente agli stimoli esterni e di innescare un'adeguata soglia di attenzione verso le esigenze dell'ambiente; un'esposizione prolungata a fattori stressogeni invece, può essere fonte di rischio per la salute dell'individuo, sia di tipo psicologico che fisico, riducendo l'efficienza sul lavoro.

Importante sottolineare e distinguere il concetto di Stress da Lavoro Correlato, da quello di Mobbing inteso come una persecuzione sistematica messa in atto da una o più persone allo scopo di danneggiare chi ne è vittima fino alla perdita del lavoro. Se dunque i possibili rischi soprattutto a livello psicologico, evidenziati dagli indicatori sintomatici che vedremo di seguito, possono risultare analoghi, nello Stress manca la componente di intenzionalità che è invece presente nel mobbing.



Possibili cause di stress da lavoro correlato possono essere:

- *ripetuti mutamenti di turno;*
- *lavoro notturno;*
- *prestazione di attività lavorativa in emergenza;*
- *lavoro ripetitivo.*

Lo stress può inoltre essere indotto da fattori esterni all'ambiente di lavoro ma riversarsi ugualmente sull'attività lavorativa. Tutte le manifestazioni di stress sul lavoro non vanno comunque considerate causate dal lavoro stesso. L'individuazione di un problema di stress da lavoro correlato può avvenire attraverso un'analisi di fattori quali l'organizzazione e i processi di lavoro, le condizioni e l'ambiente di lavoro, la comunicazione e i fattori soggettivi.

Una seconda distinzione opportuna da ricordare è quella relativa al fenomeno conosciuto come Burn-Out definito come: l'esito patologico di un processo stressogeno che colpisce le persone che esercitano professioni d'aiuto, qualora queste non rispondano in maniera adeguata ai carichi eccessivi di stress che il loro lavoro li porta ad assumere. Questo fenomeno quindi, conosciuto già dagli anni '70, è il risultato patologico di una componente di fattori di stress e di reazioni soggettive che colpisce solo quelle professioni rivolte ad aiutare altre persone (medici, infermieri, avvocati, sacerdoti...) e che porta il soggetto a "bruciarsi" attraverso un meccanismo di eccessiva immedesimazione nei confronti degli individui oggetto dell'attività professionale, facendosi carico in prima persona dei loro problemi e non riuscendo quindi più a discernere tra la loro vita e quella propria.

L'accordo europeo 8 ottobre 2004 individua all'art. 4 i problemi di stress da lavoro:

"[...]Tuttavia, un alto assenteismo o un'elevata rotazione del personale, conflitti interpersonali o lamenti frequenti da parte dei lavoratori sono alcuni dei sintomi che possono rivelare la presenza di stress da lavoro. L'individuazione di un problema di stress da lavoro può avvenire attraverso un'analisi di fattori quali l'organizzazione e i processi di lavoro (pianificazione dell'orario di lavoro, grado di autonomia, grado di coincidenza tra esigenze imposte dal lavoro e capacità/conoscenze dei lavoratori, carico di lavoro, ecc.), le condizioni e l'ambiente di lavoro (esposizione ad un comportamento illecito, al rumore, al calore, a sostanze pericolose, ecc.), la comunicazione (incertezza circa le aspettative riguardo al lavoro, prospettive di occupazione, un futuro cambiamento, ecc.) e i fattori soggettivi (pressioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di

una mancanza di aiuto, ecc.): se il problema di stress da lavoro è identificato, bisogna agire per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo. La responsabilità di stabilire le misure adeguate da adottare spetta al datore di lavoro. Queste misure saranno attuate con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.”

RISCHI E FONTI DI STRESS SUL LAVORO:

Il processo di valutazione del rischio parte dall'identificazione delle fonti di stress nell'ambiente di lavoro, attraverso l'utilizzo di opportuni indicatori suddivisi tra quelli relativi al contesto lavorativo e quelli riconducibili invece al vero e proprio contenuto del lavoro. Tra i primi risultano essere fonti di stress particolarmente significative gli ambiti legati a cultura e funzione organizzativa (problemi legati alla comunicazione, scarsi livelli di sostegno e assenza di obiettivi professionali), ad ambiguità nella definizione della carriera professionale e del ruolo all'interno dell'azienda; a mancanza di autonomia relativamente alle responsabilità assegnate e a difficoltà nel gestire rapporti interpersonali sul luogo di lavoro. Per quando riguarda invece il contenuto del lavoro, le fonti di stress possono derivare da orari di lavoro particolarmente pesanti, anche per esempio sui turni, a carichi di lavoro eccessivi, a organizzazione del lavoro inadeguata rispetto alle competenze professionali, e infine (ma non ultimo) a carenze infrastrutturali del luogo di lavoro, come ad esempio scarsa illuminazione, temperature disagiati, scarse condizioni igieniche, spazi insufficienti.

Alcune delle categorie professionali più interessate dallo Stress Lavoro Correlato sono, a titolo di esempio, le seguenti, per le quali vengono brevemente elencate le principali e potenziali fonti di stress:

- **Medici:** sottoposti a forte responsabilità legate ad eventuali decisioni sbagliate che possono avere effetti anche gravi sulla salute delle persone;
- **Infermieri:** elevato rischio del fenomeno da Burn-Out come causale eziologica di stress da lavoro correlato;
- **Polizia:** soprattutto il personale operativo esposto a rischi quotidiani di aggressione ed esposti a situazioni di disagio sociale con potenziale impatto psicologico molto significativo;
- **Assistenti Sociali:** anche in questa professione è elevato il rischio della sindrome da Burn Out, associata all'esposizione a fenomeni di disagio sociale e familiare; da cui la sensazione di sentirsi inefficaci;
- **Insegnanti:** forte esposizione a stress da divario generazionale, con difficoltà a relazionarsi con un elevato ed eterogeneo numero di studenti in età giovanile;
- **Autotrasportatori:** stress legato a condizioni di lavoro particolarmente difficili, orari di la-

voro, distanza da casa, responsabilità nel rispetto delle tempistiche (soprattutto per i privati).

In un documento del 2010 dell'organizzazione mondiale della sanità si afferma che il modo più accurato ed obiettivo di valutare lo stress lavoro-correlato è una combinazione di più strumenti tra cui misure oggettive del carico di lavoro, confrontate con le informazioni provenienti dai lavoratori. In particolare:

- È possibile affiancare i lavoratori indicati per effettuare questa valutazione da esperti esterni in possesso di specifiche competenze
- Adottare fin dalla prima fase di valutazione strumenti che rilevano la percezione dei lavoratori
- È possibile procedere alla rilevazione, in forma collettiva, di disturbi e/o patologie determinate dallo stress.



BURN-OUT

LE FASI DEL BURN-OUT:

Negli operatori sanitari, la sindrome si manifesta generalmente seguendo quattro fasi.

1. **Fase Preparatoria:** è quella dell'entusiasmo idealistico, che spinge il soggetto a scegliere un lavoro di tipo assistenziale.
2. **Fase di Stagnazione:** il soggetto, sottoposto a carichi di lavoro e di stress eccessivi, inizia a rendersi conto di come le sue aspettative non coincidano con la realtà lavorativa. L'entusiasmo, l'interesse ed il senso di gratificazione legati alla professione iniziano a diminuire.
3. **Fase di Frustrazione:** il soggetto affetto da burn-out avverte sentimenti di inutilità, di inadeguatezza, di insoddisfazione, uniti alla percezione di essere sfruttato, oberato di lavoro e poco apprezzato; spesso tende a mettere in atto comportamenti di fuga dall'ambiente lavorativo, ed eventualmente atteggiamenti aggressivi verso gli altri o verso sé stesso.
4. **Fase Apatica:** l'interesse e la passione per il proprio lavoro si spengono completamente e all'empatia subentra l'indifferenza.

LE CAUSE DEL BURN-OUT:

- **Sovraccarico di lavoro:** il disadattamento è presente quando la persona percepisce un ca-

rico di lavoro eccessivo, quando anche in presenza di un carico ragionevole il tipo di lavoro non è adatto alla persona e quando il carico emotivo del lavoro è troppo elevato.

• **Senso di impotenza:** il soggetto non ritiene che ciò che fa o vuole fare riesca ad influire sull'esito di un determinato evento.

• **Manca di controllo:** il disadattamento si verifica quando l'individuo percepisce di avere insufficiente controllo sulle risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro oppure quando non ha sufficiente autorità per attuare l'attività nella maniera che ritiene più efficace.

• **Riconoscimento:** si ha disadattamento quando si percepisce di ricevere un riconoscimento inadeguato per il lavoro svolto.

• **Senso di comunità:** è presente disadattamento quando crolla il senso di appartenenza comunitario all'ambiente di lavoro, ovvero quando si percepisce che manca il sostegno, la fiducia reciproca ed il rispetto e le relazioni vengono vissute in modo distaccato ed impersonale.

• **Assenza di equità:** si ha disadattamento quando non viene percepita l'equità nell'ambiente di lavoro in ambiti quali, ad esempio, l'assegnazione dei carichi di lavoro e della retribuzione o l'attribuzione di promozioni e avanzamenti di carriera.

• **Valori contrastanti:** il disadattamento nasce quando si vive un conflitto di valori all'interno del contesto di lavoro, cioè quando la persona non condivide i valori che l'organizzazione trasmette oppure quando i valori non trovano corrispondenza, a livello organizzativo, nelle scelte operate e nella condotta.

CONSEGUENZE DEL BURN-OUT:

A livello individuale:

- Atteggiamenti negativi verso i clienti/utenti
- Atteggiamenti negativi verso sé stessi
- Atteggiamenti negativi verso il lavoro
- Atteggiamenti negativi verso la vita
- Calo della soddisfazione lavorativa
- Calo dell'impegno verso l'organizzazione
- Riduzione della qualità della vita personale
- Peggioramento dello stato di salute
- Portanza ad assumere alcolici o droghe.

A livello organizzativo:

- Aumento dell'assenteismo

-
- *Aumento del turnover*
 - *Calo della performance*
 - *Calo della qualità del servizio*
 - *Calo della soddisfazione lavorativa.*

Servizi:

Assicurazioni

Formazione(Art. 81)

Accordi Interconfederali, ambiente, sicurezza e salute

Ufficio legale, vertenze e mediazione

Internazionalizzazione delle PMI

Servizi di Patronato

Servizi di Caf

Enti bilaterali con codici uniemens

Fondo interprofessionale

Convenzioni con i consulenti del lavoro

Diagnosi e preparazione per l'ottenimento di certificazioni Iso e Deca

Consulenza e servizio buste paga gratuito

Finanziamenti: ES.A.AR.CO. Confidi

Gestione e avvio dell'impresa

Servizi amministrativi e per il personale

Universitas
Mercatorum



Università telematica delle
Camere di Commercio Italiane

L'università di tutte le aziende italiane

***Centro Studio Michele Amatruda
sede di esami***

Via Po n°56, Lamezia Terme (CZ)

ES.A.AR.CO. University



european informatics passport



www.ebsap.info

www.enbli.info

www.confederazioneesaarco.it

www.efei.info

www.efeiopn.info

www.esaarcouniversity.it

www.centroserviziefei.it

www.sicurnews.it

www.procivonaps.it

www.esafad.it

**...partner ideale
 per la tua
 impresa**



Numero Verde
800-960-170
 servizio gratuito

Numero Verde
800-584-940
 servizio gratuito