

Perché occuparsi dello Stress Lavoro-Correlato?

**Conviene occuparsi di SLC
perché lo stress fa male alle persone**

Organizzazione del lavoro e salute



Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (dati 2010) *Solo settore servizi*

- | | | |
|---|-----------|---------|
| ▪ Il mio lavoro ha ripercussioni sulla mia salute | UE27: 41% | IT: 24% |
| ▪ Il mio ritmo di lavoro dipende da richieste dirette di persone (clienti, passeggeri, alunni, pazienti...) | UE27: 22% | IT: 21% |
| ▪ Il mio ritmo di lavoro dipende dal lavoro dei miei colleghi | UE27: 36% | IT: 36% |
| ▪ Negli ultimi 12 mesi ho lavorato quando ero malato | UE27: 39% | IT: 24% |

Fonti di stress nella scuola

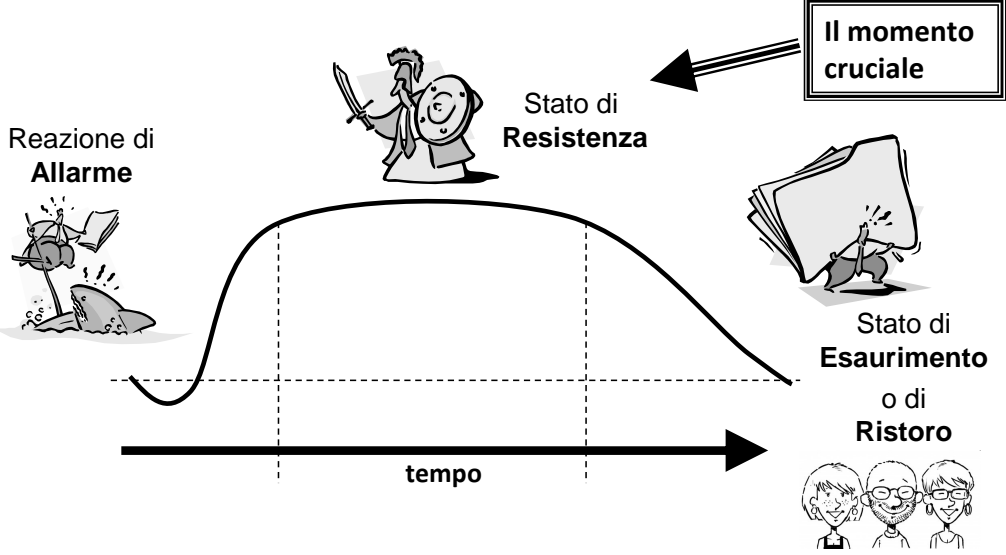


1. Pressione professionale
 - (nuovi metodi; cambiamenti di programmi o corsi; ...)
2. Allievi
 - (più allievi per docente; scarsa motivazione, attenzione o interesse; obiettivi più elevati da raggiungere per il docente; ...)
3. Relazioni con i genitori
 - (nuove richieste e/o meno collaborazione e coinvolgimento)
4. Programmazione carente
 - (continue modifiche del sistema; abitudine a operare da soli; carenze di organico; forte gerarchizzazione ma carenza di sostegno; risorse economiche insufficienti; ...)
5. Pressioni sociali e personali
 - (preoccupazioni per la qualità del servizio; incoerenze tra scopi personali e obblighi professionali; mancanza di riconoscimento; bassa stima dall'opinione pubblica; ...)
6. Contesto di lavoro
 - (carichi e orari di lavoro eccessivi; mancanza di tempo; mancanza di autonomia; condizioni ambientali; troppe scartoffie e troppi compiti amministrativi; ...)
7. Pressioni economiche
 - (retribuzione inadeguata; insicurezza del posto; ...)

**Conviene occuparsi di SLC
perché lo stress fa male, oltre alle persone,
anche alle organizzazioni**

- 1. In Europa, il costo annuo dello SLC (dati UE 2002) si aggira sui 20 miliardi di Euro**
- 2. *European Agency for Safety and Health at Work* ha stimato (2009) che 1 Euro investito in prevenzione nella salute occupazionale si traduce in un ROI tra 2.8 e 4.5 Euro, principalmente per riduzione di assenze dal lavoro**

Come opera lo stress?



Una distinzione importante tra stress buono e cattivo

Eustress:

demand proporzionata alla capacità individuale di risposta;
stimolazione positiva, sfidante, capace di attivare risposte efficaci e
adeguate

(ad es.: obiettivi difficili, ma ragionevolmente compatibili con il massimo impegno da parte
della persona)

Distress:

demand sproporzionata alla capacità individuale di risposta (sia in
eccesso che in difetto);
stimolazione troppo ridotta o troppo elevata, tale da rendere
potenzialmente inefficace o troppo costoso il comportamento di risposta
(ad es.: grave sotto-utilizzazione, oppure obiettivi difficili e ragionevolmente non compatibili
con il massimo impegno da parte della persona)

Numerose ricerche dimostrano che insegnare è di per sé stressante (Chaplain, 2008; Montgomery e Rupp, 2005)

- Rispetto ad altre professioni, gli insegnanti mostrano più esaurimento emotivo e più disaffezione lavorativa (le dimensioni centrali del burnout)
- Gli educatori possiedono più elevati livelli di burnout in rapporto ai lavoratori che erogano servizi alle persone e rispetto ai “colletti bianchi”.
- Le cause organizzative:
 - Presenza di richieste lavorative (eccessivo carico di lavoro, conflitto lavoro-casa, richieste emotive sul lavoro, problemi di ruolo)
 - Assenza di risorse lavorative (mancanza di sostegno sociale, mancanza di controllo sul lavoro, feedback povero, limitata partecipazione al processo decisionale)

Elementi di criticità che caratterizzano il lavoro di insegnante (Santavirta, Solovieva e Theorell, 2007)

1. l'insuccesso scolastico dei propri studenti e la scarsa motivazione dimostrata dagli stessi,
2. le difficoltà nel mantenere la disciplina tra i propri allievi,
3. la frequente mancanza di supporto da parte di colleghi e superiori,
4. il fatto di essere costantemente valutati dagli altri,
5. l'inadeguatezza salariale,
6. Il rapporto spesso problematico con i genitori

Questo favorisce:

- l'aumento di assenteismo, turnover e pensionamenti anticipati,
- minacce al benessere e alla salute dei docenti e all'efficacia dell'attività di insegnamento svolta (Dorman, 2003).

Fattori di rischio (possono far male)

✓ **Percezione del conflitto**

(es: Ci sono persone che vengono emarginate)

✓ **Equità**

(es: Investo nel mio lavoro più di quanto ricevo in cambio)

✓ **Richieste lavorative**

(es: Sono pieno di lavoro)

✓ **Responsabilità**

(es: Mi trovo ad assumere responsabilità che non dovrebbero essere mie)

Fattori protettivi (aiutano)

- ✓ **Apertura all'innovazione**
(es: La mia scuola è attenta ad acquisire nuove tecnologie)
- ✓ **Controllo il mio lavoro**
(es: Ho molta influenza sulla mia situazione lavorativa quotidiana)
- ✓ **Identificazione**
(es: Quando parlo di questa scuola solitamente dico "noi" piuttosto che "loro")
- ✓ **Supporto sociale**
(es: Il mio diretto superiore mi è d'aiuto nel portare a termine il lavoro)
- ✓ **Percezione dell'efficienza**
(es: Gli obiettivi della scuola sono chiari e ben definiti)

Burnout
(un possibile esito negativo del lavorare)

- ✓ **Esaurimento emotivo**
(es: Mi sento logorato/a dal mio lavoro)

- ✓ **Disaffezione lavorativa**
(es: Sono diventato più distaccato/a dal mio lavoro)

- ✓ **Bassa realizzazione personale**
(es: Non raggiungo risultati positivi in questo lavoro)

Coinvolgimento (un possibile esito positivo del lavorare)

✓ **Vigore**

(es: Nel mio lavoro mi sento pieno/a di energie)

✓ **Dedizione al lavoro**

(es: La mattina, quando mi alzo, ho voglia di andare al lavoro)

✓ **Assorbimento nel lavoro**

(es: Quando lavoro tendo a dimenticarmi del resto)



I FATTORI DI RISCHIO PSICOSOCIALE

Si tratta di fattori legati in modo diretto all'organizzazione del lavoro, ma anche alle relazioni tra persone nell'ambiente di lavoro

- Relazione persona/lavoro
- Relazioni tra persone nell'ambiente di lavoro

ISPESL 2009: Fattori di rischio psicosociale

CONTESTO LAVORATIVO	
CULTURA ORGANIZZATIVA	Scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno per la risoluzione di problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi
RUOLO NELL' ORGANIZZAZIONE	Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità di altre persone
SVILUPPO DI CARRIERA	Incertezza / blocco della carriera insufficienza / eccesso di promozioni, bassa retribuzione, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro
AUTONOMIA DECISIONALE/CONTROLLO	Partecipazione ridotta al processo decisionale, carenza di controllo sul lavoro (il controllo, specie nella forma di partecipazione, rappresenta anche una questione organizzativa e contestuale di più ampio respiro)
RELAZIONI INTERPERSONALI SUL LAVORO	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale
INTERFACCIA FAMIGLIA/LAVORO	Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso appoggio in ambito domestico, problemi di doppia carriera

ISPESL 2009: Fattori di rischio psicosociale

CONTENUTO DEL LAVORO	
AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE	Condizioni fisiche di lavoro, problemi inerenti l' affidabilità, la disponibilità, l' idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro
PIANIFICAZIONE DEI COMPITI	Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzazione, incertezza elevata
CARICO/RITMI DI LAVORO	Sovraccarico o sottocarico di lavoro, mancanza di controllo sul ritmo, alti livelli di pressione temporale
ORARIO DI LAVORO	Lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali.

Art. 3 - Descrizione dello stress e dello stress lavoro-correlato

1. Lo stress è una condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che **taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative** riposte in loro.
2. L'individuo è assolutamente in grado di sostenere una esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, ma ha maggiori difficoltà a sostenere una esposizione prolungata ad una pressione intensa. Inoltre, **individui diversi possono reagire diversamente** a situazioni simili e lo stesso individuo può reagire diversamente di fronte a situazioni simili in momenti diversi della propria vita.

[...]
4. Lo stress che ha origine fuori dall'ambito di lavoro può condurre a cambiamenti nel comportamento e ad una ridotta efficienza sul lavoro. **Non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato.** Lo stress lavoro-correlato può essere causato da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione del lavoro e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, etc.

**Strumenti e approcci operativi
alla valutazione dello SLC:
avvertenze per l'uso**

La valutazione dei rischi psicosociali nel lavoro: le fasi

Il “ciclo di controllo”:

- ✓ Valutazione dei fattori di rischio in senso stretto
- ✓ Elementi di gestione

Le fasi del “ciclo di controllo”:

- *Fase 0.* Preventivo coinvolgimento e consenso di tutti gli stakeholders (dirigenza, lavoratori e loro rappresentanti, medico competente e tecnici della prevenzione, esperti con competenze necessarie sul tema dello stress e non presenti in azienda).
- *Fase 1.* Individuare i pericoli e le persone a rischio.
- *Fase 2.* Valutare e attribuire un ordine di priorità ai rischi.
- *Fase 3.* Decidere le azioni preventive.
- *Fase 4.* Intervenire con azioni concrete.
- *Fase 5.* Controllo e riesame (la valutazione dei rischi dovrebbe essere periodicamente rivista per essere mantenuta aggiornata).

www.osha.europa.eu/it/topics/riskassessment

21

Come misurare lo stress lavoro-correlato in relazione alla normativa attuale

Non esiste lo strumento. Si sa meglio cosa non è utile fare per misurare bene il rischio da stress lavoro-correlato.

Ad esempio, non è utile:

- confondere la valutazione dello stressore con quella degli effetti dello stress;
- valutare soltanto lo stressore;
- valutare soltanto la percezione dello stressore;
- affidarsi a una singola rilevazione puntuale (conta il sistema di gestione dei rischi)

Esistono strumenti molto diversi. Ciascun consulente tende a presentare il proprio come migliore. Ciò che conta è:

- la validità dimostrabile
- l'attendibilità dimostrabile
- il riferimento a un modello scientificamente riconosciuto

DAGLI STRUMENTI ...

AI METODI ...

Scelta degli strumenti

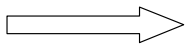
- 1. VALUTAZIONE DELLE FONTI DI STRESS**
riguarda principalmente strumenti di rilevazione dei fattori relativi all'organizzazione del lavoro
- 2. VALUTAZIONE DELLO STRESS INDIVIDUALE**
riguarda principalmente strumenti di rilevazione delle condizioni di disagio individuali riconducibili al lavoro
- 3. VALUTAZIONE DEGLI EFFETTI DELLO STRESS**
riguarda principalmente liste di sintomi di cui il lavoratore indica presenza e frequenza

- **Punti forza delle misure auto-descrittive:**

- ✓ Permettono di analizzare la reazione dei lavoratori agli stressori
- ✓ Sono largamente utilizzati perché sono poco costosi e facili da analizzare

- **Limiti delle misure auto-descrittive:**

- ✓ Rappresentano percezioni soggettive degli individui e quindi sono interpretazioni individuali della realtà lavorativa
- ✓ Possono essere distorte da: caratteristiche di personalità, desiderabilità sociale, processi emozionali, processi cognitivi



Opportunità di integrare misure soggettive con indicatori OGGETTIVI

25

È importante realizzare una congiunzione tra l'analisi del processo da parte degli esperti e l'analisi partecipata.

Un'analisi oggettiva da parte di esperti esterni si deve associare **INFATTI** all'esperienza dei lavoratori.

Valutazione oggettiva: strumenti

- ✓ Osservazione da parte di un esperto
- ✓ Dati di archivio (ad es. assenteismo, turnover, misure di performance, incidenti)
- ✓ Misure biologiche (ad es. cortisolo, adrenalina, ecc.)

Punti di forza delle misure oggettive:

- ✓ Punto di vista oggettivo sulla realtà lavorativa, meno filtrato dalla soggettività dei lavoratori

Limiti delle misure oggettive:

- ✓ Non sempre facilmente disponibili (ad es., dati sulla formazione; indicatori biomedici)
- ✓ Costi (ad es. osservazione)
- ✓ Poca considerazione dell'esperienza individuale e della reazione soggettiva agli stressori

**LA NORMATIVA:
Indicazioni della Commissione consultiva per la valutazione dello SLC
(d.lgs. 81/2008)**

- Livello minimo di attuazione dell'obbligo
- VdR fatta dal datore di lavoro, con RSPP e consultando RLS
- Riguarda tutti i lavoratori (compresi i dirigenti e gli stessi preposti)
- Non sui singoli lavoratori, ma su gruppi omogenei
- Due fasi:
 1. Valutazione preliminare (necessaria)
 2. Eventuale valutazione approfondita, se: a) rischio; b) misure inefficaci

La valutazione preliminare

1. Indicatori oggettivi e verificabili
2. Comprende almeno:
 1. Eventi sentinella
 2. Contenuto del lavoro
 3. Contesto del lavoro
3. Anche su liste di controllo
4. Sempre sentiti i lavoratori e/o RLS
5. Se non rischio → monitoraggio
6. Se rischio → interventi correttivi
7. Se interventi correttivi inefficaci → valutazione approfondita

Livello di rischio riscontrato	Cosa si deve fare
<p><u>Rischio non rilevante</u> Non ci sono condizioni organizzative critiche</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●Indicare nel VDR ●Fare un piano di monitoraggio (quando valutare di nuovo lo SLC?)
<p><u>Rischio medio</u> Ci sono condizioni organizzative critiche</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●Individuare azioni correttive ●Adottare azioni correttive ●Valutare l'efficacia delle azioni correttive ●Se le azioni correttive sono inefficaci, passare a valutazione approfondita
<p><u>Rischio alto</u> Ci sono condizioni organizzative molto critiche</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●Individuare azioni correttive ●Adottare azioni correttive ●Valutare l'efficacia delle azioni correttive ●Se le azioni correttive sono inefficaci, passare a valutazione approfondita

La valutazione approfondita

1. Percezione soggettiva dei lavoratori
2. Sui gruppi omogenei risultati problematici alla fase 1
3. Nelle aziende sino a 5 lavoratori, anche con valutazioni adattate (es.: riunioni)