



Stress Lavoro-correlato

INFN –Laboratori Nazionali di Legnaro

22 settembre 2011

INFN – Sezione di Padova

27 settembre 2011

Incontro di formazione e valutazione
soggettiva con questionario ISPESL-HSE



STRESS

- Lo stress è il secondo problema di salute legato all'attività lavorativa riferito più frequentemente
- Lo stress interessa quasi un lavoratore europeo su quattro
- Dagli studi condotti emerge che una percentuale compresa tra il 50% e il 60% di tutte le giornate lavorative perse è dovuta allo stress
- Nel 2002 il costo economico dello stress legato all'attività lavorativa nell'UE a 15 era di circa 20 000 Mio EUR
- Il numero di persone che soffrono di stress legato all'attività lavorativa è destinato ad aumentare.



STRESS

Sono sempre più numerose le persone colpite da problemi di stress sul luogo di lavoro. I motivi sono:

- innovazioni apportate alla progettazione, all'organizzazione e alla gestione del lavoro;
- contratti precari;
- precarietà del lavoro;
- aumento del carico di lavoro e del ritmo di lavoro;
- elevate pressioni emotive esercitate sui lavoratori;
- violenza e molestie di natura psicologica;
- scarso equilibrio tra lavoro e vita privata;



STRESS

- Stress: difficoltà, avversità, afflizione;
- In fisica: forza esercitata su un oggetto che ne determina modificazioni di forma e di volume;
- Bernard (1860): stress come situazione che porta ad uno squilibrio interno;
- Cannon (1935): omeostasi.



STRESS

- Lo STRESS come un fattore o un insieme di fattori che, alterando l'omeostasi nella relazione ambiente-individuo, impongono all'organismo una reazione adattiva in senso ristorativo.



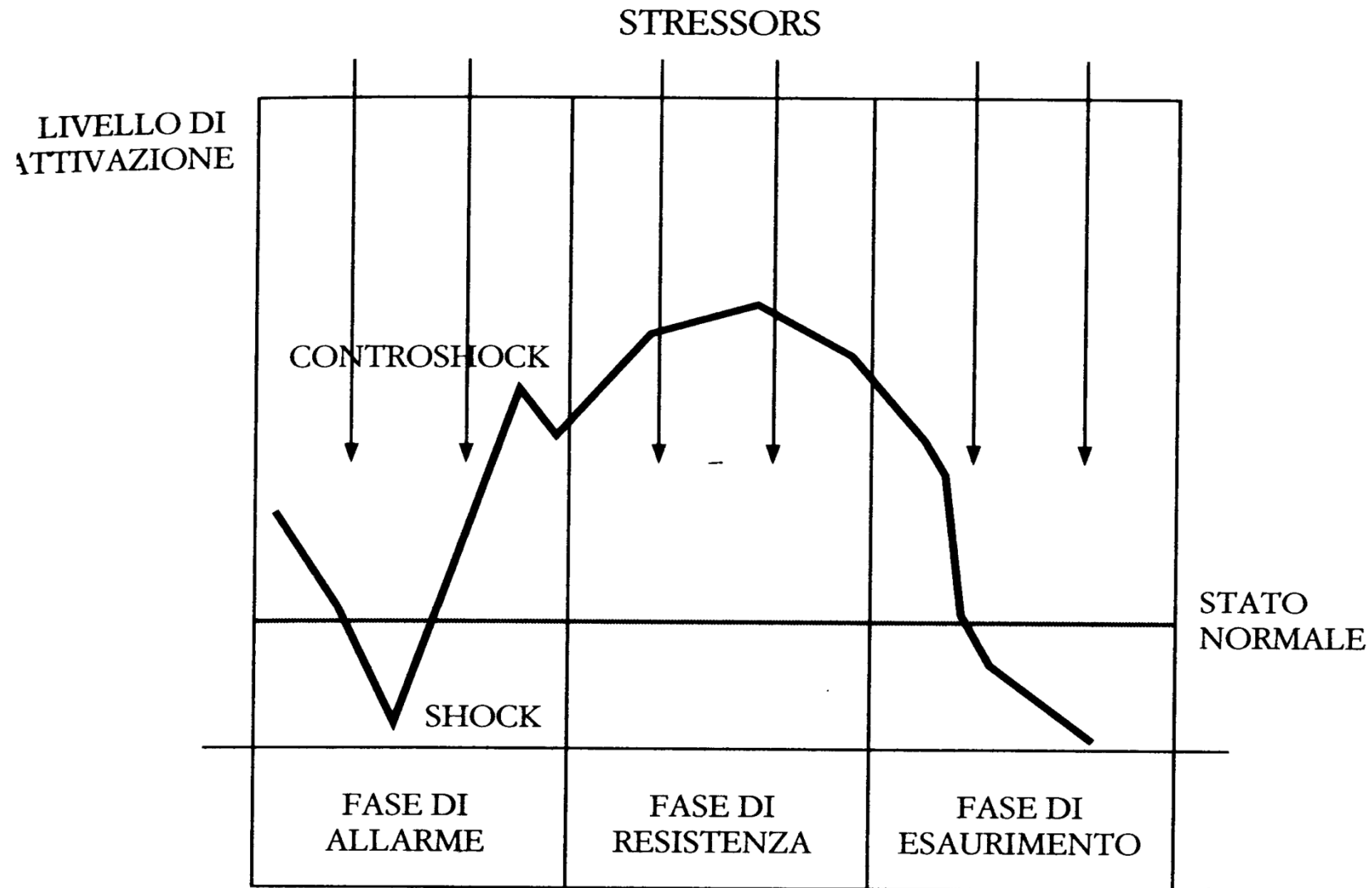
STRESS

Selye (1936)

Lo stress come risposta generale aspecifica a qualsiasi richiesta proveniente dall'ambiente

- Aspecifica
- Non una causa=>un effetto, ma cause diverse=>unico effetto
- Non è importante la natura dello stimolo, ma la sua intensità
- First mediator: sostanza biochimica presente in tutte le risposte da stress in grado di tradurre tutti gli stimoli esterni differenziati in un'unica SGA (sindrome generale di adattamento)

● ● ● | STRESS





STRESS

- Risposta dell'organismo alle mutate condizioni di stimolazione interna ed esterna, la quale è determinata dall'attivazione emozionale e mediata dalla valutazione cognitiva del significato dello stimolo che si manifesta con una risposta integrata a livello sia fisiologico che comportamentale.

DOMANDA

Inferiore ←

→ Elevata

CONTROLLO

Elevata

Inferiore

Basso livello di stress
Il lavoratore ha molto controllo e le esigenze sono basse.

Stress medio (Eustress)
Apprendimento
Crescita
Maggiore motivazione

Mancanza motivazione
Apprendimento negativo
Disapprendimento di professionalità precedentemente acquisite

Strain
Stanchezza
Ansia
Depressione
Burnout
Malattia psicologica



STRESS

- Nel caso di **LAVORI ATTIVI** si instaura una circolarità positiva: più una persona apprende tanto più è gratificata, riducendo così la tensione e continuando ad apprendere;
- Nel caso di **LAVORI AD ALTO STRAIN** si instaura una circolarità negativa: una persona si trova ad affrontare una domanda elevata con poche capacità di controllo; si crea ansia e di conseguenza una minore capacità di apprendimento.



STRESS

- Rilevanza dimensione soggettiva (percezione);
- Essenzialità percezione sbilanciamento tra abilità soggettive e richieste ambientali;
- Importanza percezione soggettiva di esercitare qualche forma di controllo sulle azioni e sull'ambiente;
- Presenza supporto sociale significativo;



STRESS

Dati Fisiologici:

- Misure neuroendocrine: Corticosteroidi (*cortisolo*) Catecolamine (*adrenalina, noradrenalina*)
- Misure cardiovascolari: Frequenza cardiaca, Pressione arteriosa
- Lipidi e glucosio

Dati Epidemiologici

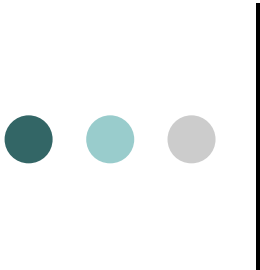
- Assenze per malattia
- Abitudini di vita: dieta, alcool, fumo, attività fisica
- Rischio cardiovascolare: ipertensione, ipercolesterolemia, eccesso ponderale
- Morbosità e mortalità cardiovascolare
- Disordini psicofisiologici: sintomi mal definiti, allergopatie, gastroenteropatie, etc.

Dati Ambientali


- Fattori di rischio ambiente fisico: *illuminazione, temperatura, umidità, ventilazione; rumore, vibrazioni; inquinanti, polveri, fumi ...*
- Fattori di rischio posto di lavoro: *disposizione e caratteristiche postazione; posture, uomo-macchina...*

Misure psicologiche soggettive

- Questionari
- Scale di valutazione
- Test psicometrici
- Focus group
- Gruppi di discussione



Modello teorico/operativo di benessere organizzativo



- DETERMINANTI ORGANIZZATIVE POSITIVE oppure NEGATIVE (Fonti di stress- Rischi psicosociali)

- ▶ ● **Clima Organizzativo**
- ▶ ● **Cultura Organizzativa**
 - **Sicurezza e Ambiente**
- ▶ ● **Conflitto Organizzativo**
- ▶ ● **Percezione di Supporto da parte dell'Organizzazione**
- ▶ ● **Efficacia Collettiva**

- CONSEGUENZE DI BENESSERE oppure di MALESSERE (Tipologie e gradi di strain)

- ▶ ● **Soddisfazione lavorativa**
- ▶ ● **Commitment**
- ▶ ● **Altruismo**
- ▶ ● **Assenteismo/Turnover**
- ▶ ● **Sintomi di malessere psicofisico/Straining**
- ▶ ● **Burnout**
- ▶ ● **Mobbing**



Modello teorico/operativo di benessere organizzativo

○ VARIABILI INDIVIDUALI

- ▶ ● Resilienza
- ▶ ● Self-efficacy
- ▶ ● Affettività negativa
 - Ottimismo
- ▶ ● Overcommitment



Clima organizzativo

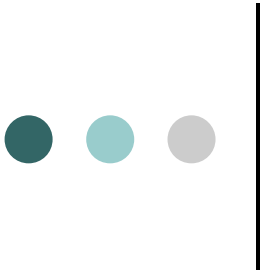
- È un costrutto psicologico che si riferisce alle percezioni sviluppate dalle persone nei riguardi del proprio ambiente di lavoro. È un insieme di esperienze, valutazioni e reazioni emotive che accomuna i membri di un'organizzazione o di un gruppo di lavoro.
- Il clima organizzativo si compone di diverse dimensioni. Secondo il modello di Ostroff (1993) il clima è dato da 12 dimensioni: partecipazione, calore, ricompense sociali, cooperazione, comunicazione (fattore affettivo); crescita, innovazione, autonomia (fattore cognitivo); gerarchia, struttura, ricompense estrinseche, achievement (fattore strumentale).





Cultura organizzativa

- Il concetto di cultura organizzativa designa i valori dominanti di un'organizzazione, le norme che vigono e si sviluppano nei gruppi di lavoro e nell'interazione tra i membri, i modelli di comportamento utilizzati con regolarità e frequenza, i linguaggi ed i rituali, le regole che i nuovi assunti devono apprendere per orientarsi all'interno dell'organizzazione e per essere accettati come membri, il lay-out e le modalità di interazione con gli interlocutori esterni (Schein, 2000).
- Si articola su 3 livelli di visibilità e profondità: gli artefatti (ambiente fisico e sociale, tecnologia, linguaggio, comportamenti), i valori (strategie, obiettivi, filosofie, giustificazioni dichiarate), gli assunti di base impliciti (convinzioni inconsce e date per scontate, percezioni e pensieri di base, sentimenti).



Confronto Clima/Cultura organizzativa

Marocci (2001) propone la seguente sintesi:

- ✓ Clima e cultura trattano entrambi dei modi in cui i membri dell'organizzazione attribuiscono un *sensò* al loro ambiente.
- ✓ Sono entrambi appresi attraverso i processi di *socializzazione* e attraverso le *interazioni* fra i membri dell'organizzazione.
- ✓ La cultura è il risultato delle interazioni del *gruppo storico* mentre il clima è un prodotto, continuamente rielaborato, del *gruppo attuale*.
- ✓ Il clima è una caratteristica *relativamente stabile* mentre la cultura è *estremamente stabile*.
- ✓ Il clima opera a livello di *percezioni, atteggiamenti e valori*, mentre la cultura opera sia a questi livelli sia a livello degli *assunti fondamentali*.



Confronto Clima/Cultura organizzativa

- ✓ Il clima è relativamente consapevole, dunque, sebbene sia una proprietà collettiva, è *misurabile* attraverso *dati percettivi*.
- ✓ La cultura è difficile da modificare nelle sue caratteristiche principali, mentre il clima è *flessibile, variabile, mutevole* e relativamente consapevole, quindi più facilmente *modificabile*.
- ✓ Le *metodologie di studio* derivano dai rispettivi campi di origine: il clima ha mutuato dalla psicologia sociale metodologie prevalentemente di tipo *quantitativo* (questionari), mentre la cultura ha ereditato dall'antropologia metodologie *qualitative* (osservazione, intervista, partecipazione).
- ✓ Il clima nasce da *percezioni individuali* e si manifesta a livello del gruppo e del collettivo, mentre la cultura nasce a *livello collettivo* e si manifesta a livello individuale.
- ✓ Oggi la convinzione più diffusa è che clima e cultura siano due *costrutti complementari*.

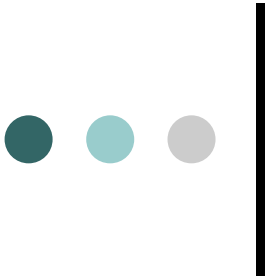




Conflitto organizzativo

- Il conflitto organizzativo può derivare dalla percezione di incompatibilità tra preferenze comportamentali, limitatezza delle risorse disponibili in relazione agli obiettivi di più persone nonché dal contrasto fra valori e atteggiamenti di persone diverse.
- L'essenza dei conflitti sociali è l'interazione: la tipologia di relazione determina la tipologia di conflitto intrapersonale, interpersonale, intergruppi.
- Secondo un approccio tradizionale il conflitto è disfunzionale per l'organizzazione e l'obiettivo da perseguire è la sua risoluzione o riduzione.
- Secondo un approccio innovativo esiste un conflitto costruttivo, capace di aumentare la produttività, da un lato, e la soddisfazione per il lavoro delle persone, dall'altro: l'interesse si sposta dalla sua risoluzione alla gestione delle situazioni conflittuali.

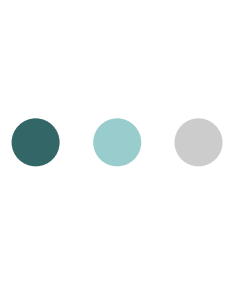




Percezione di supporto da parte dell'organizzazione - Perceived organizational support (POS)

- Si riferisce alle percezioni di sostegno/supporto da parte dell'organizzazione sviluppate dai suoi componenti. Il sostegno organizzativo percepito (POS) si sviluppa quando i dipendenti percepiscono di essere rispettati, apprezzati e ricompensati per il lavoro effettuato da parte dell'organizzazione e inoltre quando essa da loro accesso alle informazioni, fornisce sostegno nelle situazioni stressanti e soddisfa i bisogni socioemotivi.





Efficacia collettiva

- Viene definita come la convinzione condivisa tra i membri che il gruppo o l'organizzazione a cui si appartiene sia capace di organizzare ed eseguire i comportamenti necessari per produrre determinati risultati. Le convinzioni di efficacia collettiva influiscono sul senso di missione e di finalità di un sistema, sulla forza dell'impegno comune in ciò che si cerca di raggiungere, sulla qualità della collaborazione e sulla resistenza del gruppo di fronte alle difficoltà.





Soddisfazione lavorativa

- Può essere definita come un sentimento di piacevolezza derivante dalla percezione che l'attività professionale svolta consente di soddisfare importanti valori personali connessi al lavoro. Si riferisce ad uno stato emozionale piacevole o positivo che deriva dalla valutazione o dall'esperienza del proprio lavoro. La soddisfazione lavorativa può essere studiata focalizzando l'attenzione sulle sue diverse dimensioni (il lavoro in sé, la retribuzione, la supervisione, le relazioni con i colleghi, ...).





Altruismo

- Rappresenta una delle due componenti (l'altra è la compliance) del costrutto di cittadinanza organizzativa (organizational citizenship). La cittadinanza organizzativa può essere inclusa nei comportamenti extra-ruolo, ossia non previsti dalla propria mansione professionale e dunque non obbligatori. Comprende quegli atti di collaborazione nei confronti di colleghi, supervisori o clienti che non sono formalmente prescritti, ma valorizzati dall'organizzazione. È uno dei tipici atti lavorativi discrezionali non esplicitamente inclusi nel sistema di ricompense ma che ha un'influenza positiva sull'efficienza organizzativa (aumenta l'efficacia della performance e diminuisce il turnover). L'altruismo si riferisce all'aiuto rivolto a persone specifiche, mentre la compliance è una forma impersonale di aiuto rivolta all'organizzazione in generale (ad es. sono sempre puntuale, avviso in anticipo quando non posso recarmi al lavoro, non perdo tempo in conversazioni inutili, non mi concedo pause oltre a quelle previste, ...).





Commitment organizzativo

- Si riferisce all'impegno dei dipendenti nei confronti dell'organizzazione di cui fanno parte. Secondo il modello di Meyer e Allen (1991) il commitment organizzativo si compone di 3 diverse dimensioni.
 - Impegno affettivo (*affective commitment*): è un attaccamento affettivo agli obiettivi e ai valori dell'organizzazione, al proprio ruolo in relazione a tali obiettivi e valori e all'organizzazione nel suo complesso per i suoi interessi indipendenti da quelli puramente strumentali. I dipendenti sono legati emotivamente all'organizzazione in cui operano, si identificano e sono coinvolti con essa. Continuano a farne parte perché lo vogliono.
 - Impegno normativo (*normative commitment*): è una sorta di responsabilità morale verso l'organizzazione. I dipendenti sentono che è loro dovere rimanere all'interno dell'organizzazione.
 - Impegno per continuità (*continuance commitment*): emerge dalla percezione di profitto associata con il rimanere a far parte dell'organizzazione e con i costi associati al lasciarla. I dipendenti rimangono nell'organizzazione perché hanno bisogno di farlo.





Effetti negativi

- Stress/strain: si riferisce alla produzione di risposte fisiologiche, psicologiche e comportamentali di tensione (stress) da parte del lavoratore in seguito alla percezione di potenziali fonti di tensione nell'ambiente (stressor).
- Burnout: può essere definito come uno stato di esaurimento fisico, emozionale e mentale che si sviluppa da una protratta esposizione a situazioni lavorative emotivamente "esigenti". La scala utilizzata (Maslach & Leiter, 2000) applicabile sia alle professioni di servizio che ad altri campi professionali si compone di 3 dimensioni.
 1. Esaurimento emotivo: stanchezza psicofisica e sensazione di essere emotivamente svuotato.
 2. Cinismo: atteggiamento negativo e di distacco verso l'attività lavorativa.
 3. Sensazione di diminuzione o perdita della propria competenza professionale e del proprio desiderio di successo.






Effetti negativi

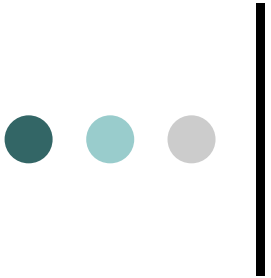
- Assenteismo/Turnover: si riferisce alla decisione del dipendente di abbandonare l'organizzazione in cui opera. Si può suddividere in fisiologico (funzionale per l'organizzazione che può sostituire lavoratori poco idonei) e patologico (sono i lavoratori capaci ad abbandonare l'organizzazione).
- Mobbing: Leymann (1996) definisce mobbing una azione ostile e non etica diretta in maniera sistematica da parte di uno o più individui generalmente contro un singolo che, a causa del mobbing, è spinto in una posizione in cui è privo di appoggio e di difesa e lì costretto per mezzo di continue attività mobbizzanti. Perché si possa parlare di mobbing devono verificarsi con una frequenza piuttosto alta e su un lungo periodo di tempo (una durata di almeno sei mesi).





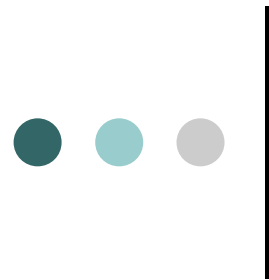
Modello teorico/operativo di benessere organizzativo

- Resilienza: capacità di far fronte in maniera positiva agli eventi traumatici di riorganizzare positivamente la propria vita dinanzi alle difficoltà. È la capacità di ricostruirsi restando sensibili alle opportunità positive che la vita offre, senza perdere la propria umanità. Persone resilienti sono coloro che immerse in circostanze avverse riescono, nonostante tutto e talvolta contro ogni previsione, a fronteggiare efficacemente le contrarietà, a dare nuovo slancio alla propria esistenza e perfino a raggiungere mete importanti.



Modello teorico/operativo di benessere organizzativo

- Autoefficacia percepita: chi ha un'alta *self-efficacy* appare più capace di affrontare le innovazioni ed i rischi ad esse connesse con impegno ed entusiasmo, concepisce i compiti difficili come occasioni per mettersi alla prova e ha alti livelli di aspirazione, mentre chi ha una bassa percezione di autoefficacia preferisce ruoli sicuri in organizzazioni tradizionali, evita compiti difficili se non ritiene di essere in grado di svolgerli, abbandona il compito di fronte agli ostacoli e sottostima potenzialità e opportunità



Modello teorico/operativo di benessere organizzativo

- Affettività negativa: caratterizza una persona infelice, tesa, sotto stress, focalizzata sugli insuccessi, angustiato, ostile e nervoso.



Valutazione dello stress lavoro-correlato

- D. Lgs. 81 del 9/4/2008 “Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro”:
 - Art. 28: Oggetto della valutazione dei rischi. 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...
- Circolare Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 18/11/2010: Indicazioni della Commissione Consultiva per la valutazione dello stress lavoro-correlato