



VADEMECUM INFORMATIVO SULLO STRESS DA LAVORO CORRELATO

*(Ai sensi del Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81
Testo Unico salute e sicurezza)*

DECRETO LEGISLATIVO 3 AGOSTO 2009 n. 106

Attuazione dell'art. 1 della Legge 3 agosto 2007 n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

DECRETO LEGISLATIVO 3 AGOSTO 2009 n. 106

Disposizioni integrative e correttive del Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

PREMESSA

Dal 31 dicembre 2010 è in vigore per le aziende italiane effettuare la valutazione dello Stress Lavoro Correlato. Già il D. Lgs.81/08 (art 28 c1 bis ex D. Lgs.106/09) faceva riferimento a – “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.

Il Datore di Lavoro
Prof.ssa Clotilde Franco
Dirigente Scolastico
Istituto Comprensivo Lanzara

DEFINIZIONE DI 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 protratta nel tempo, possono assumere carattere di patologia.

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;
- 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

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.)
- i fattori soggettivi (pressioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla

situazione, percezione di una mancanza di aiuto, ecc.).

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. Trai 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 lavoro, 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, adottando fin dalla prima fase di valutazione strumenti che rilevano la percezione dei lavoratori e procedendo poi alla rilevazione, in forma collettiva, di disturbi e/o patologie determinate dallo stress.

Identificazione e gestione dello Stress Lavoro-Correlato in relazione alle mutate condizioni lavorative a causa dell'emergenza sanitaria da CoViD - 19

L'attuale emergenza sanitaria costituisce un momento di forte alterazione dell'equilibrio psicologico ed emotivo di una persona, dovuto ad una o più circostanze scatenanti. Premesso che il tipo di emergenza dal virus SARS-COV-2 è del tutto inedita, in linea generale, come tutte le situazioni emergenziali richiede l'attivazione da parte dei soggetti coinvolti di strategie per il superamento della crisi, un nuovo adattamento, utilizzando risorse e strategie inusuali e l'aiuto di esterni.

L'impatto di questa situazione grava su ognuno di noi creando situazioni psicologiche alterate, in cui ci si trova a provare emozioni forti come il dolore per le perdite subite o paura di ammalarsi o che si ammali qualcuno a noi vicino. È assolutamente normale,

quindi, provare rabbia (anche contro un presunto colpevole), generalmente legata all'incertezza e all'inevitabile senso di frustrazione.

Questo concatenarsi di emozioni porta ad un acutizzarsi di tutti i fattori di *distress* (stress con conseguenze negative), compresi quelli lavoro-correlati, legati soprattutto alla traslazione dell'ambiente di lavoro da scolastico a virtuale. Nell'ottica di comprendere tali fattori giova ricordare che lo stress lavoro-correlato non può e non deve essere confuso con lo stress del singolo individuo e deriva invece da disfunzioni organizzative.

Uno dei maggiori fattori di rischio che possono contribuire ad accrescere lo stress psicofisico durante un'epidemia è proprio l'isolamento sociale, dovuto alle misure di distanziamento e quarantena.

Nel caso della *Didattica a Distanza* vi è un sensibile aumento del carico di lavoro, causato dalla preparazione del materiale e dalla gestione delle lezioni su piattaforme web, spesso di difficile utilizzo anche per persone più avvezze all'utilizzo di nuove tecnologie, a fronte di una conseguente diminuzione del lavoro o inattività di chi non ha accesso agli strumenti per l'erogazione di didattica a distanza. Aumentando l'orario di lavoro, aumentano anche le difficoltà di gestione della famiglia o del tempo per sé.

Si verifica, inoltre, una riduzione della qualità del confronto con i colleghi, non aiutato dalla comunicazione virtuale, che costituiva uno dei principali fattori di *eustress* (fattore di stress con conseguenze positive) nella scuola, unitamente al rapporto con gli studenti.

Si va peraltro perdendo l'esclusività del rapporto docente-alunni, ormai privo di quella dimensione neutra che era l'aula scolastica; il docente si trova suo malgrado a svolgere il suo lavoro in presenza di famiglie, con alunni confinati in spazi ridotti, in ambienti in cui il rumore spesso entra nell'audio della lezione ecc.

Da studi precedentemente condotti sulle *helping professions* in caso di emergenza, si evince che è frequente che emergano emozioni di rabbia, ostilità, frustrazione, senso di impotenza e che si manifestino sintomi depressivi e stati d'ansia con somatizzazioni o insonnia.

Potrebbe essere utile, pertanto, ricordare alcune misure volte alla gestione della situazione in atto, elaborate dall'Istituto Superiore della Sanità ed integrate a seguito di un primo studio sulla situazione attuale del personale docente.

- > Organizzare, per quanto possibile, il lavoro mantenendo un monte ore ragionevole e facendo delle pause (come da indicazioni già elaborate). È fondamentale garantirsi degli spazi di tregua per riposare e riflettere sull'esperienza che si sta vivendo. Gestire lo stress e occuparsi della propria salute mentale è importante per mantenere la salute fisica e per tutelare le persone a noi vicine .
- > Crearsi, nei limiti del possibile, uno spazio di lavoro adeguato e protetto. Ciò non è sempre possibile, tuttavia una piccola riorganizzazione domestica o una revisione temporanea degli spazi potrebbe aiutare.
- > Utilizzare strategie individuali di gestione delle difficoltà (coping) rivelatesi efficaci in altri contesti può aiutare a superare anche una situazione completamente nuova e senza precedenti come l'attuale emergenza.
- > Confrontarsi con i colleghi è fondamentale sia per coordinare le attività, sia per condividere la percezione personale e trovare un supporto reciproco, rispettando i diversi modi di reagire alla situazione critica. Esplicitare un riconoscimento professionale nei confronti di un collega può rafforzare la motivazione e moderare lo stress. È necessario pertanto aprire dei canali di comunicazione che vadano oltre le riunioni su piattaforme virtuali con molti partecipanti, di difficile gestione.
- > È importante concedersi anche il dialogo con gli alunni, per non interrompere quella relazione personale costruita nei mesi o negli anni a causa della distanza frapposta dagli strumenti informatici.
- > Informare le famiglie sulle attività svolte. Ci si trova a stretto contatto con le famiglie dall'altra parte dello schermo, che stanno parimenti gestendo un forte cambiamento esistenziale e quindi vedono inasprirsi timori, preoccupazioni o incertezze. Comprendere che i propri figli stanno lavorando nel migliore dei modi

possibile, compatibilmente con la situazione, potrebbe in qualche caso allentare la pressione sulla relazione docente- alunno.

- > Cercare di mantenere stili di vita salutari aiuta a gestire l'ansia, pertanto può essere utile ridurre l'assunzione di caffeina, nicotina e alcol. È altrettanto necessario concedersi sonno e riposo adeguati a ricaricarsi, fare un po' di esercizio fisico.
- > La pressione, lo stress e i sentimenti associati, possono far emergere sensazioni di impotenza e inadeguatezza verso il proprio lavoro. È importante, quindi, riconoscere ciò che si è effettivamente in grado di fare per aiutare gli altri, valorizzando anche i piccoli risultati positivi; riflettere su ciò che è andato bene e accettare ciò che non è andato secondo le aspettative, riconoscendo i limiti legati alle circostanze. È anche importante stare in contatto con gli stati d'animo personali, essere consapevoli del carico emotivo, imparando a riconoscere sintomi fisici e psicologici secondari allo stress. Prendersi cura di sé e incoraggiare i colleghi a farlo è il modo migliore per continuare a essere disponibili con gli alunni.
- > Rimanere in contatto con gli amici, la famiglia o altre persone di cui ci si fida per parlare e ricevere sostegno, anche a distanza.

IL BURN-OUT

La sindrome di burn-out o «dell'esaurimento da lavoro» è la risposta ad uno stress emotivo cronico e persistente, caratterizzato da esaurimento fisico ed emotivo, tendenza a considerare le persone come oggetti, sensazione di perdita di significato del proprio operato e ridotta produttività.

La sindrome da burn-out si manifesta generalmente seguendo quattro fasi.

Fase Preparatoria: è quella dell'entusiasmo idealistico, che spinge il soggetto a scegliere un lavoro di tipo assistenziale.

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.

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.

Fase Apatica: l'interesse e la passione per il proprio lavoro si spengono completamente e all'empatia subentra l'indifferenza.

CAUSE DEL BURN-OUT:

Sovraccarico di lavoro: il disadattamento è presente quando la persona percepisce un carico 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.

Mancanza 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 inadeguato: 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 gli 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
- Tendenza 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.