



## Stress legato all'attività lavorativa

ISSN 1681-214X

### Introduzione

Nell'Unione Europea, lo stress legato all'attività lavorativa è il problema di salute più diffuso sul posto di lavoro, dopo il mal di schiena, il quale colpisce il 28% dei lavoratori dell'UE<sup>1</sup>. Lo stress legato all'attività lavorativa può essere provocato da rischi *psicosociali*, quali la progettazione, l'organizzazione e la gestione del lavoro (ad esempio, richieste eccessive e scarso controllo del proprio lavoro), nonché da problemi come le vessazioni e la violenza sul lavoro. Anche i rischi *fisici*, come la rumorosità e la temperatura, possono provocare questo tipo di stress. La prevenzione dello stress legato all'attività lavorativa è uno degli obiettivi riportati nella Comunicazione della Commissione europea<sup>2</sup> in merito alla nuova strategia per la salute e la sicurezza sul lavoro.

L'Agenzia sta realizzando una serie di schede descrittive per aiutare ad affrontare lo stress legato all'attività lavorativa ed alcuni dei principali fattori scatenanti. Questa scheda descrittiva presenta una valutazione dei rischi ed un approccio preventivo che si possono applicare allo stress legato all'attività lavorativa e alle sue cause. È indirizzata a coloro che cercano di affrontare questo tipo di stress sul luogo di lavoro. La sezione finale 'Ulteriori informazioni' riporta alcuni dati sulle fonti informative dell'Agenzia, comprese altre schede descrittive.

### Che cos'è lo stress legato all'attività lavorativa?

Lo stress legato all'attività lavorativa si manifesta quando le richieste dell'ambiente di lavoro superano la capacità del lavoratore di affrontarle (o controllarle).<sup>3</sup>

Lo stress non è una malattia, ma può causare problemi di salute mentale e fisica se si manifesta con intensità e perdura per qualche tempo. Lavorare sotto *pressione* può migliorare le prestazioni e dare soddisfazione quando si raggiungono obiettivi impegnativi. Tuttavia, quando la richiesta e le pressioni diventano eccessive, esse provocano lo *stress*, fattore negativo sia per i lavoratori che per le loro aziende.

Le situazioni descritte qui di seguito, per quanto molto diverse da vari punti di vista, dimostrano, senza eccezione, come la pressione possa provocare lo stress.

W lavora alla catena di montaggio ed è pagata a cottimo. Non ha la possibilità di influire né sul ritmo della linea alla quale lavora, né sui compiti monotoni ed estremamente ripetitivi che deve svolgere.

X è un infermiere assunto presso un ospedale. Di recente ha ricevuto una promozione ed il suo nuovo incarico prevede alcune attività nella comunità. Deve lavorare da solo facendo visita ai clienti più vulnerabili che si trovano negli ospizi.

Y è assunto in qualità d'assistente amministrativo presso un ufficio. È un padre solo con 2 bambini piccoli. Ha l'esigenza di uscire dal lavoro non oltre le cinque del pomeriggio per riuscire ad andare a prendere i figli a scuola. La quantità di lavoro assegnatogli, tuttavia, è in continuo aumento e il suo capufficio insiste affinché porti a termine i vari compiti prima di andarsene.

Z lavora come progettista di sistema per una società multinazionale del settore informatico. È ben retribuita, le sue mansioni sono stimolanti ed è libera di pianificare il proprio lavoro come meglio crede. Il reparto vendite dall'azienda dove lavora, tuttavia, ha firmato un contratto sulla consegna puntuale di un nuovo sistema software alquanto complesso che deve essere ancora progettato da lei e dal gruppo di lavoro di cui è responsabile, dotato di personale insufficiente.

### Qual è l'entità dello stress legato all'attività lavorativa e chi è a rischio??

Lo stress legato all'attività lavorativa incide su oltre un quarto delle assenze di almeno 2 settimane dal luogo di lavoro sotto forma di vari

problemi di salute connessi al lavoro<sup>4</sup>. In base alle cifre del 1999, lo stress legato all'attività lavorativa costa agli Stati membri almeno 20 miliardi di euro all'anno<sup>5</sup>. Questo tipo di stress può essere causa di depressione, ansia, nervosismo, affaticamento e malattie cardiache. Inoltre, esso arreca notevoli problemi alla produttività, creatività e competitività.

Lo stress legato all'attività lavorativa può colpire *chiunque*, in qualunque settore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda.

### Legislazione

La Commissione europea ha introdotto dei provvedimenti al fine di garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori. La direttiva 89/391 del Consiglio del 1989 contiene le clausole fondamentali per la salute e la sicurezza sul lavoro; ai sensi di tale direttiva, i datori di lavoro hanno la responsabilità di garantire che i dipendenti non siano danneggiati dall'attività che svolgono, nonché dagli effetti dello stress legato all'attività lavorativa. Tutti gli Stati membri hanno recepito tale direttiva mediante la legislazione ed alcuni hanno anche elaborato una guida sulla prevenzione di questo genere di stress. In base all'approccio della direttiva, per eliminare o ridurre lo stress legato all'attività lavorativa, i datori di lavoro dovrebbero:

- mirare a prevenirlo;
- valutarne i rischi, ricercando le pressioni sul lavoro che potrebbero causare livelli di stress elevati e di lunga durata e decidendo a chi potrebbe nuocere;
- prendere opportuni provvedimenti per prevenire il danno.

### Valutazione del rischio e prevenzione dello stress legato all'attività lavorativa

Lo stress legato all'attività lavorativa si può prevenire e l'azione finalizzata a ridurlo può essere economicamente molto efficace. La valutazione del rischio per questo tipo di stress prevede gli stessi principi e metodi di base che si applicano per gli altri rischi sul posto di lavoro. Coinvolgere i lavoratori e i loro rappresentanti in questo metodo è essenziale per il suo successo; a loro si dovrebbe chiedere qual è la causa dello stress, quali gruppi ne soffrono e cosa si potrebbe fare per aiutarli.

Le fasi della valutazione del rischio si possono riassumere come riportato di seguito:

- individuare i rischi;
- decidere a chi potrebbero nuocere e in quale modo;
- valutare il rischio:
  - individuando quale tipo di azione è già stata intrapresa;
  - decidendo se è sufficiente; e
  - se così non fosse, decidendo che cosa si dovrebbe fare di più;
- registrare le conclusioni;
- riesaminare la valutazione con opportuna regolarità e verificare le ripercussioni dei provvedimenti presi.

In prosieguo vengono fornite ulteriori indicazioni su ogni singola fase della valutazione del rischio e, successivamente, verranno forniti suggerimenti per le possibili azioni da intraprendere.

#### 1. Scoprire se esiste un problema

I fattori di rischio da ricercare sono:

- *cultura* o 'atmosfera' aziendale e il modo in cui l'azienda affronta lo stress legato all'attività lavorativa;
- *richieste* quali la quantità di lavoro e l'esposizione ai pericoli fisici;
- *controllo* – in che termini possono influire i lavoratori sul modo in cui svolgono il loro lavoro;
- *rapporti* - inclusi problemi quali vessazioni e molestie;
- *cambiamento* – come viene gestito e comunicato il cambiamento organizzativo;

<sup>1</sup> Terzo studio europeo sulle condizioni di lavoro 2000. Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro. Lussemburgo, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

<sup>2</sup> Comunicazione della Commissione – Adattarsi alle trasformazioni del lavoro e della società; una nuova strategia comunitaria per la salute e la sicurezza 2002-2006. Commissione europea 2002. <http://europa.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

<sup>3</sup> Ricerca sullo stress legato all'attività lavorativa. Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, 2000. Lussemburgo, 2000

<sup>4</sup> Problemi di salute connessi al lavoro nell'UE 1998-1999. Eurostat, Lussemburgo 2001

<sup>5</sup> Guida sullo stress legato all'attività lavorativa – spice of life or kiss of death? Commissione europea. Lussemburgo, 1999



- *ruolo* – verificare se i lavoratori comprendono quale sia il loro ruolo all'interno dell'azienda e se viene evitata la conflittualità nel loro ruolo;
- *sostegno* da parte dei colleghi e dei responsabili;
- *formazione* per assicurare ai lavoratori le capacità necessarie per eseguire le loro mansioni;
- *fattori individuali* che tengano conto delle differenze individuali.

## 2. Decidere a chi potrebbero nuocere i rischi e in quale modo

Siamo tutti vulnerabili, in funzione della pressione alla quale siamo sottoposti in un determinato momento. I fattori sopra individuati serviranno a determinare quali siano le persone a rischio.

### Lo stress legato all'attività lavorativa può essere un problema in un'azienda – I sintomi

#### A livello dell'azienda

##### Partecipazione

- Assenteismo, frequente avvicendamento del personale, scarso controllo dei tempi di lavorazione, problemi disciplinari, vessazioni, comunicazione aggressiva, isolamento.

##### Prestazioni

- Riduzione della produttività o della qualità del prodotto o del servizio, infortuni, processo decisionale inadeguato, errori.

##### Costi

- Aumento dei costi d'indennizzo o delle spese mediche, rimando ai servizi sanitari.

#### A livello individuale

##### Comportamento

- Abuso di tabacco, alcolici o droga, violenza, vessazioni o molestie.

##### Psicologia

- Disturbi del sonno, disturbi d'ansia, depressione, incapacità di concentrarsi, irritabilità, problemi relazionali con la famiglia, esaurimento psicofisico.

##### Salute

- Problemi alla schiena, disturbi cardiaci, ulcere peptiche, ipertensione, sistema immunitario deficitario.

## 3. Valutazione del rischio

Per ciascun fattore della fase 1, si devono formulare le seguenti domande:

- Quale azione è già stata intrapresa?
- È sufficiente?
- Cos'altro si deve fare?

Per ciascun fattore di rischio della fase 1, si riportano alcune idee su cosa si debba ricercare e su cosa si debba fare:

### Cultura

La comunicazione aperta, il sostegno e il rispetto reciproco sono adeguati? Le opinioni dei lavoratori e dei loro rappresentanti sono prese in considerazione?

- ✓ In caso contrario, la comunicazione va migliorata, in particolare per il personale che lavora a distanza.

### Richieste

La quantità di lavoro assegnata al personale è eccessiva o insufficiente? I lavoratori hanno le facoltà e le capacità necessarie a svolgere le loro mansioni? Come sono gli ambienti di lavoro dal punto di vista fisico (rumorosità, vibrazioni, ventilazione, illuminazione, ecc.) e psicosociale (violenza, vessazioni, ecc.)?

- ✓ Si devono rendere disponibili risorse sufficienti se esistono dei problemi; ad esempio vanno ristabilite le priorità degli incarichi.
- ✓ La formazione del personale deve consentire ai lavoratori di svolgere i loro incarichi con competenza.

### Controllo

I lavoratori hanno abbastanza voce in capitolo sul modo in cui il loro lavoro viene svolto?

- ✓ Il personale deve poter pianificare il proprio lavoro e prendere delle decisioni circa il modo in cui esso deve essere eseguito e quello in cui risolvere i problemi. Si devono arricchire le mansioni, in modo che il personale possa sfruttare la propria capacità con profitto. È essenziale poter lavorare in un ambiente che dà sostegno.

### Rapporti

Come sono i rapporti tra i colleghi e tra i colleghi e i responsabili? E quelli tra i responsabili e i vertici aziendali? Esistono prove di vessazioni o molestie?

- ✓ Devono esistere delle procedure per fronteggiare comportamenti inaccettabili, come quelle disciplinari e quelle applicate per risolvere le vertenze aziendali. Si deve sviluppare una cultura in cui i lavoratori si fidino gli uni degli altri e riconoscano il contributo di ciascuno.

### Cambiamento

I lavoratori sono preoccupati della loro posizione professionale? Sono confusi dai cambiamenti sul luogo di lavoro e da ciò che significa per loro e per i loro colleghi? Una comunicazione chiara aiuta prima, durante e dopo il cambiamento.

- ✓ Dando al personale la possibilità di influire sui cambiamenti, lo si rende più partecipe.

### Ruolo

¿I lavoratori soffrono per la conflittualità dei ruoli (richieste contraddittorie) o l'ambiguità del ruolo (mancanza di chiarezza)?

- ✓ Si devono definire chiaramente i ruoli e le responsabilità del personale.

### Sostegno, formazione e fattori individuali

Esiste un inserimento adeguato per i nuovi assunti e per il personale che ha cambiato incarico? Il personale riceve sostegno sociale? Si tiene conto delle differenze individuali? Ad esempio, alcuni lavoratori potrebbero rendere molto lavorando con scadenze pressanti, mentre altri preferiscono pianificare il lavoro.

- ✓ Il personale deve essere sostenuto, incoraggiato e deve ricevere un feedback, anche quando le cose vanno male. È necessario coinvolgere il personale e apprezzare le differenze individuali.
- ✓ Le attività di promozione della salute nei luoghi di lavoro vanno incoraggiate, come pure un salutare equilibrio di vita e lavoro.

## 4. Registrare le conclusioni principali

È buona norma registrare le conclusioni principali ricavate dalla valutazione e condividere queste informazioni con i dipendenti ed i loro rappresentanti. Questa documentazione dovrebbe aiutare a verificare i miglioramenti.

## 5. Riesaminare la valutazione con opportuna regolarità

La valutazione andrebbe riesaminata ogni qualvolta si verificano notevoli cambiamenti all'interno dell'azienda. Ancora una volta, quest'operazione andrebbe intrapresa insieme ai dipendenti. Si dovrebbero inoltre verificare le ripercussioni dei provvedimenti presi per ridurre lo stress legato all'attività lavorativa.

## Ulteriori informazioni

Ulteriori informazioni sui problemi psicosociali legati all'attività lavorativa, compreso lo stress e le vessazioni, sono disponibili all'indirizzo <http://osha.eu.int/ew2002/>. Questa fonte informativa è aggiornata ed ampliata costantemente. Sono disponibili anche altre schede descrittive di questa serie.

Il sito Internet dell'Agenzia è <http://agency.osha.eu.int>

Guida sullo stress legato all'attività lavorativa "Spice of Life – or Kiss of Death?" ("Sale della vita o veleno mortale?"). Occupazione e affari sociali. Salute e sicurezza sul lavoro, Commissione europea, 1999

[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/h&s/publicat/pubintro\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm)

## Ringraziamenti

Questa scheda descrittiva riporta informazioni tratte dalla guida del Comitato esecutivo per la salute e la sicurezza su come affrontare lo stress legato all'attività lavorativa, nonché dalla guida della Commissione sopracitata.

