

A B C

contro lo **STRESS** **LAVORO CORRELATO**

Manuale ad uso dei lavoratori




EPC LIBRI

Informazione dei lavoratori
ai sensi dell'art. 36
del D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81

Introduzione	5
Che cos'è lo stress	7
Dalla fisiologia alla patologia	9
Eustress	11
Distress	12
Lo stress lavoro correlato	13
Sintomi	14
I fattori stressanti.....	16
Le caratteristiche di personalità	19
Le strategie di coping	23
Distinzione dal mobbing	25
La sindrome del burn out	27
Il gioco delle parti: chi fa cosa.....	31
Cosa si può fare a livello organizzativo	38
Cosa si può fare a livello individuale	41
Glossario	44

INTRODUZIONE

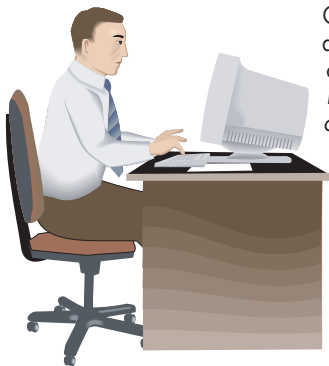
Lo scenario in cui oggi è inserita qualsiasi realtà lavorativa è caratterizzato da un uso massiccio delle tecnologie, dall'incremento della competizione internazionale, dall'incertezza dei mercati e dalle fluttuazioni demografiche che, tradotto nella pratica e rapportato alla realtà concreta, vuol dire innovazioni apportate alla progettazione, all'organizzazione e alla gestione del lavoro; aumento del carico di lavoro e del ritmo di lavoro; elevate pressioni emotive; precarietà del lavoro e scarso equilibrio tra lavoro e vita privata.

Con il decreto legislativo n. 81 del 2008 si è puntata l'attenzione sul rischio stress lavoro correlato, richiamando espressamente l'Accordo Europeo del 2004, sottoscritto dalle quattro maggiori organizzazioni europee (ETUC, UNICE, UEAPME e





L'informazione di base per i lavoratori



CEEP) per definirne il valore e le politiche da adottare per prevenirlo, che lo definisce come uno *“stato che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali e che consegue dal fatto che le persone non si sentono in grado di far fronte in maniera adeguata alle richieste o alle attese nei loro confronti”*.

Lo stress non è una malattia, ma una situazione prolungata di tensione può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute, divenendo un rischio per la sicurezza, poiché fa diminuire la percezione del rischio e altera i processi comportamentali.

La sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro rappresentano un importante obiettivo da raggiungere per garantire la massima tutela della propria salute e coinvolge tutte le persone che operano negli ambienti di lavoro. Anche per quanto riguarda lo stress lavoro correlato i lavoratori sono coinvolti nel processo di attuazione delle misure per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo.

Questo opuscolo viene realizzato al fine di fornire ai lavoratori un'adeguata informazione sul rischio stress lavoro correlato, ai sensi dell'art. 36, per migliorare la consapevolezza e la comprensione nei confronti di questo rischio.

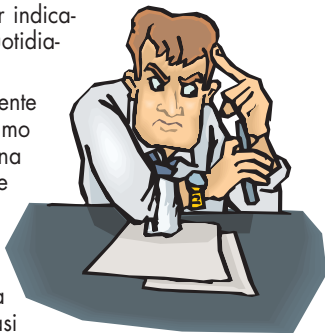
CHE COS'È LO STRESS?

Il termine stress è spesso utilizzato per indicare gli aspetti negativi della nostra vita quotidiana.

È una parola inglese che propriamente significa "sforzo, spinta". Ha lo stesso etimo di "strizzare" e si può definire come una reazione di attivazione corpo/mente che favorisce l'adattamento a un generico cambiamento fisico o psichico che turba l'equilibrio della persona.

Si tratta della risposta non specifica dell'organismo umano di fronte a qualsiasi sollecitazione e stimolo si presenti, innestando una normale reazione di adattamento che può arrivare, in situazioni estreme, ad essere patologica.

Il meccanismo è perfetto: ad ogni cambiamento si attiva il sistema nervoso simpatico e scatta in noi il segnale d'allerta: aumenta la tensione muscolare, il battito cardiaco; le pupille si dilatano, ed aumenta la percezione sensoriale: adrenalina e glucocorticoidi ci forniscono più ossigeno e più energia per affrontare la situazione. Questa reazione serve a mettere il corpo nelle condizioni di affrontare una lotta o di





L'informazione di base per i lavoratori

scappare, al fine di assicurarsi la sopravvivenza.

Cessato il pericolo, si attiva il sistema nervoso parasimpatico, che riporta l'organismo allo stato di tranquillità e di rilassamento.



Ma questo meccanismo non sempre scatta. Tra le cause principali vi è senza dubbio il susseguirsi frenetico di mille impegni e responsabilità; viene a mancare cioè il segnale di cessato allarme. Molto spesso capita anche che la nostra percezione di problemi e situazioni sia alterata, e molto diversa dalla realtà. A volte ci sentiamo schiacciati dagli impegni, e del tutto inadeguati a gestire le varie incombenze. Gli ostacoli ci sembrano insormontabili e quasi sempre è proprio l'eccessivo accumulo di tensioni ad acuire il problema. Alla lunga questo accumulo di tensioni porta inevitabilmente a conseguenze sia a livello fisico, che mentale e comportamentale.



DALLA FISIOLOGIA ALLA PATOLOGIA

Lo stress è un elemento essenziale dell'esistenza, "il sale della vita": è il fattore che ci spinge a cercare una condizione di equilibrio tra le continue sollecitazioni del mondo interno ed esterno.

La mente e le emozioni hanno una notevole influenza sul corpo. O forse è meglio dire che mente e corpo rappresentano due aspetti di un'unica realtà, l'essere umano. L'organismo interagisce costantemente con se stesso e con l'ambiente: un pensiero, una lettura, un'emozione possono determinare una modificazione dei comuni parametri biologici dell'organismo; allo stesso modo agisce qualsiasi stimolo esterno, come la temperatura o un rumore forte e improvviso. Ogni organo e processo dell'organismo ha un suo stato ideale di funzionamento: c'è una temperatura corporea ottimale, un livello ottimale di acidità gastrica, di ossigenazione, e di altri parametri fisici e chimici. In termini biologici qualunque stimolo agisca, perturbando queste condizioni ottimali, può essere considerato un fattore di stress, e ogni adattamento che l'organismo mette in atto per ristabilire l'equilibrio può essere definito come una "risposta di stress". Tale risposta è la risultante delle attività dei sistemi endocrino, nervoso vegetativo e immunitario, tra loro





L'informazione di base per i lavoratori



strettamente interdipendenti.

Il sistema endocrino risponde in modo rapido alle modificazioni dello stato emozionale del cervello aumentando la produzione di ormoni come il cortisolo, l'ormone della crescita (GH), la prolattina, gli ormoni tiroidei; il sistema nervoso vegetativo fa sì che vengano rilasciate adrenalina e noradrenalina, per preparare l'organismo alle maggiori prestazioni richieste dalla situazione stressante. Queste

modificazioni endocrine e neurovegetative sono anche il mezzo attraverso il quale il cervello comunica con il sistema immunitario, che possiede inoltre i suoi meccanismi di controllo.

Questo tipo di risposta adattiva attraversa diverse fasi:



- in un primo momento si ha la **fase di allarme**: l'organismo percepisce la minaccia, ne prende atto,

raccoglie le sue risorse, si prepara ad affrontare l'emergenza;

- segue la **fase di resistenza**: ogni attività, sia biologica che comportamentale, è mirata alla conservazione dell'equilibrio perturbato; si cerca di superare la crisi in atto;
- infine vi è la **fase di esaurimento**: dopo un'esposizione prolungata ad una situazione di rischio, o quando un evento è particolarmente intenso, le riserve di energia dell'organismo si esauriscono.



EUSTRESS

Esiste quindi uno stress positivo, chiamato eustress, che è fisiologico, che ci rende più capaci di adattarci positivamente alle situazioni. Si tratta di quella giusta tensione che è alla base di uno stato di attivazione che consente all'organismo di essere attento alle esigenze dell'ambiente circostante.

Ha quindi effetti positivi nell'economia globale di una persona, permettendo all'organismo di migliorare il proprio modo di affrontare le situazioni critiche: si diventa vigili e attenti al punto giusto, migliora l'apprendimento, si è meno sensibili alla monotonia, si affinano le capacità di concentrazione e percezione. L'individuo ottiene la spinta necessaria per la miglior espressione di sé.

