

I Rischi Psico-Sociali

Stress

Stress Lavoro-Correlato

Mobbing

Burnout

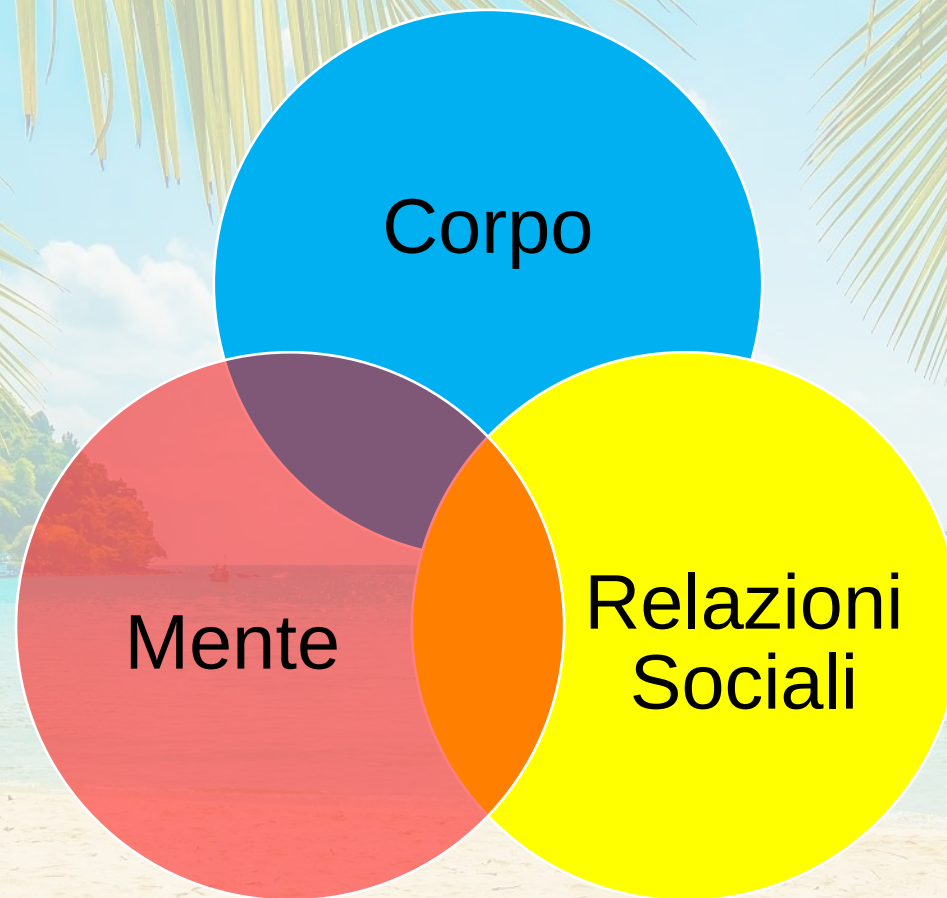
Giovanni Petrucci 2025 – www.giovannipetrucci.it

Indice

- Il benessere
- I rischi psicosociali
- Lo stress
- Lo Stress Lavoro-Correlato
- Il Mobbing
- Il Burn-Out

Il benessere

Le tre dimensioni del benessere



Le tre dimensioni del benessere lavorativo



Il benessere

Secondo l'OMS

- La Salute non è solo «assenza di malattia» ma benessere complessivo.
- L'individuo è visto come una unità psico-fisica, in relazione con le altre persone.
- Assumono valore i comportamenti e gli stili di vita: significato e ruolo della comunicazione.
- C'è il prevalere delle condizioni di malattia polifattoriali nelle quali giocano un ruolo importante i fattori psico-sociali.



L'SPP



Il Servizio di Prevenzione e Protezione negli Ambienti di Lavoro ha come compito la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori attraverso:

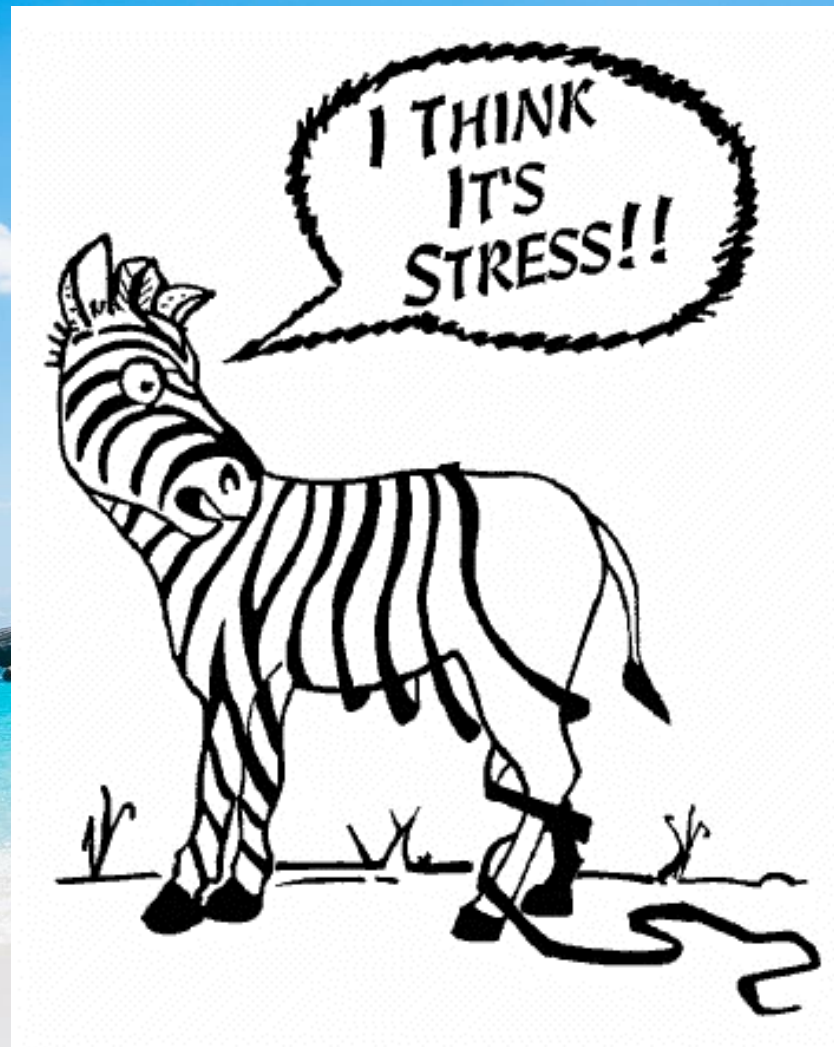
- la promozione della cultura della prevenzione,
- il controllo delle condizioni di sicurezza, igiene e salute.

I Rischi Psico-sociali

I rischi psico-sociali

- Stress Lavoro-Correlato
- Mobbing
- Burn-out

Lo stress



Giovanni Petrucci – www.giovannipetrucci.it



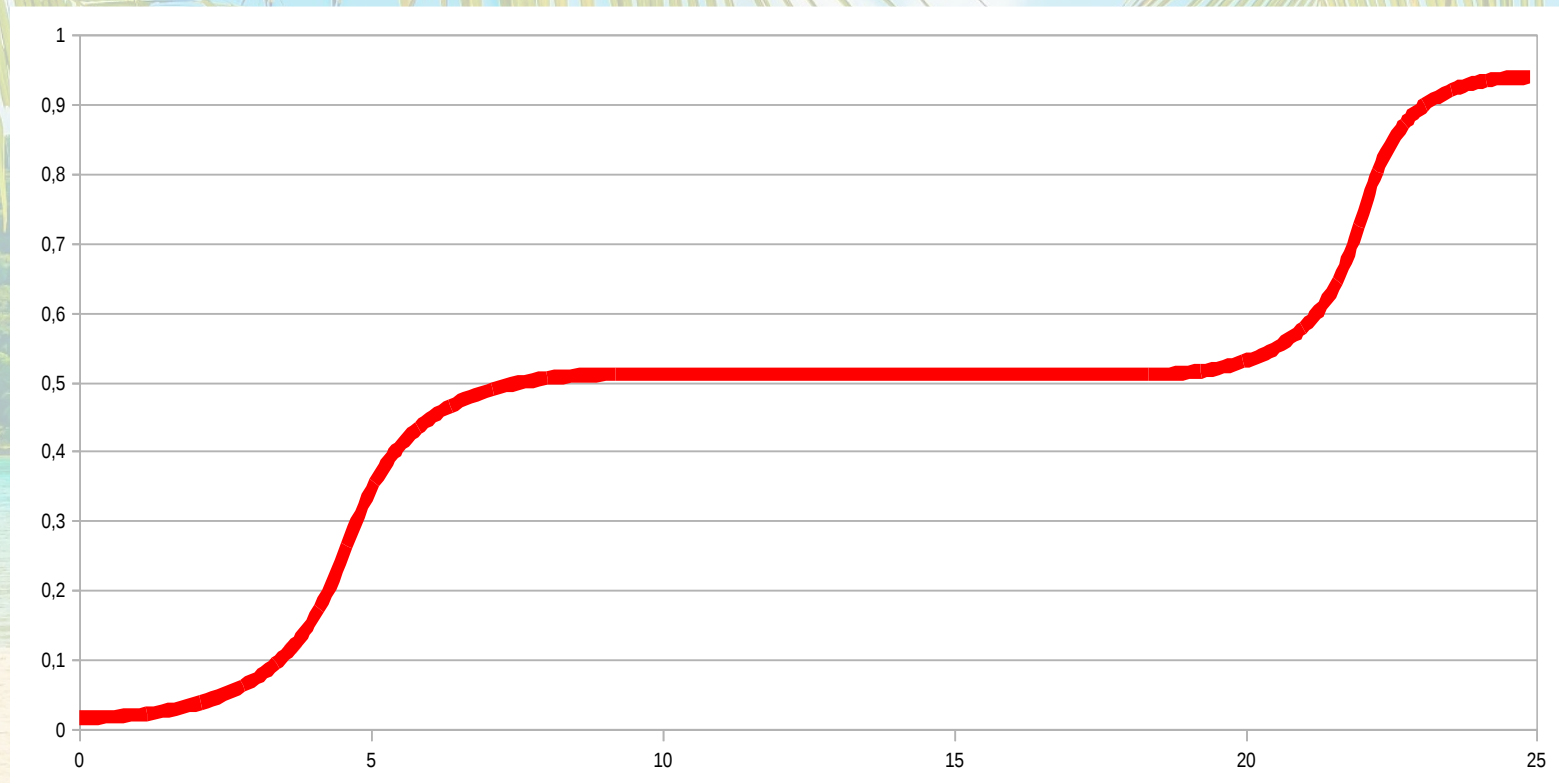
Lo Stress

Curva di attivazione fisiologica in risposta allo stress: eu-stress
(modificato da Yerkes – Dodson)



Lo Stress

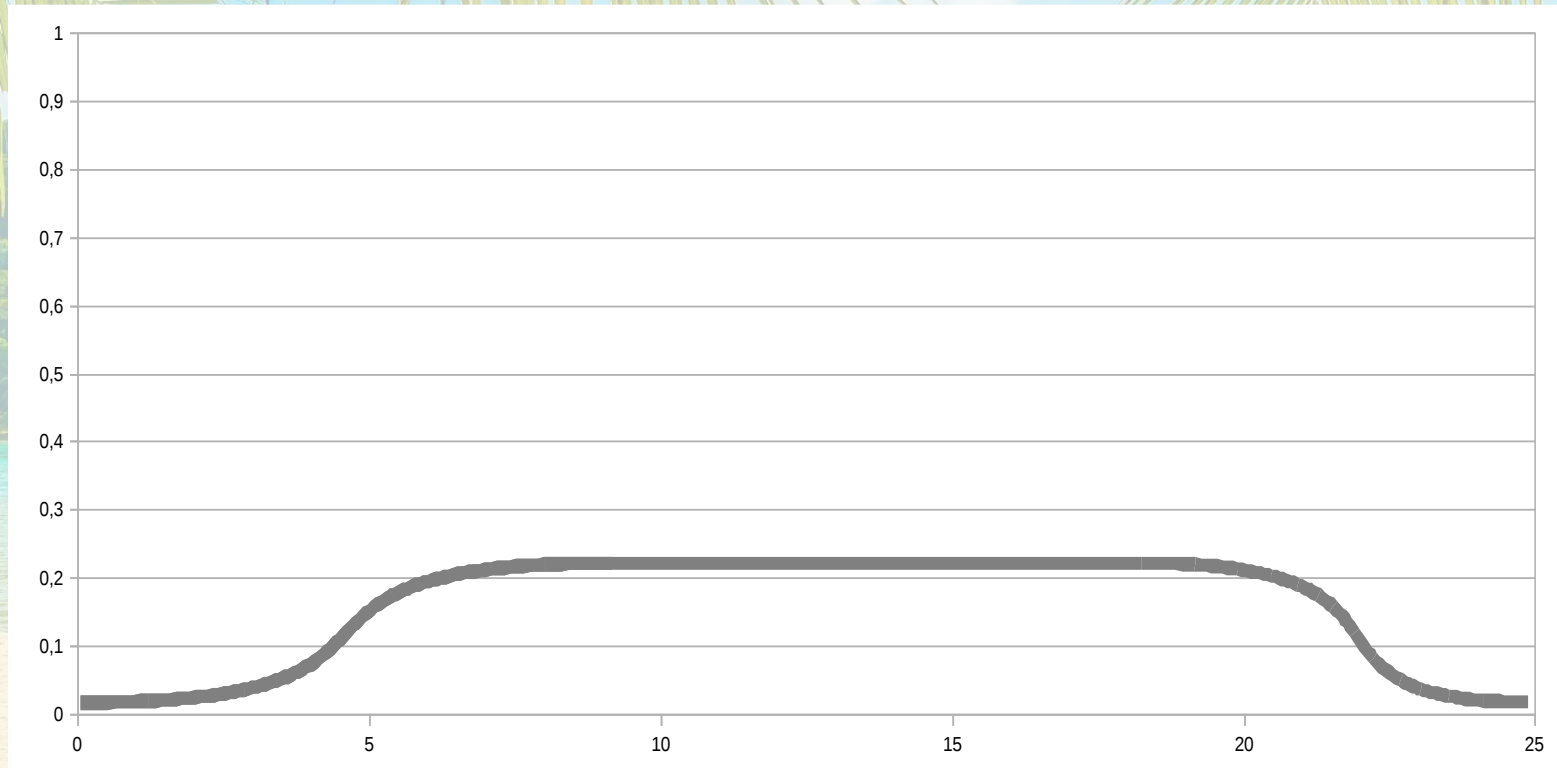
Eccesso o permanenza di stress: di-stress
(modificato da Yerkes – Dodson)



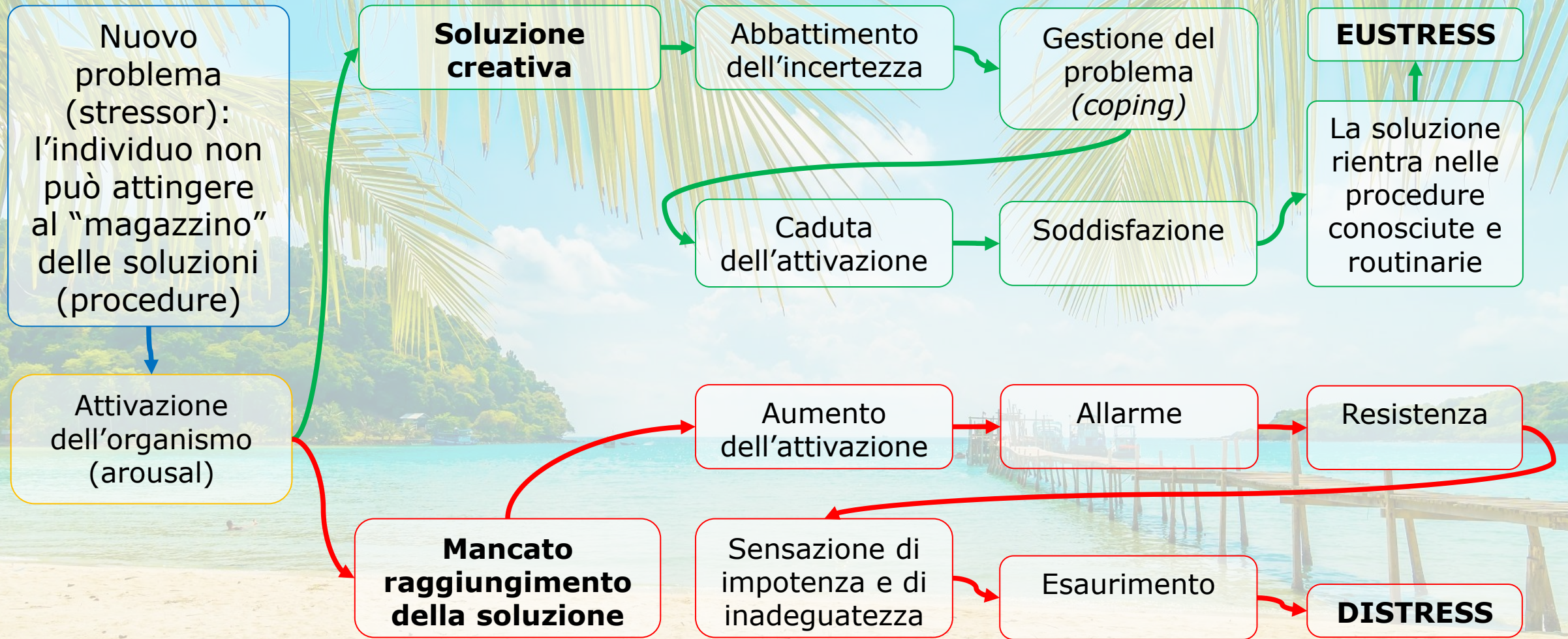
Lo Stress

Carenza di Stimoli

(modificato da Yerkes – Dodson)



Situazioni stressanti



Cos'è lo Stress?

- è uno stato di attivazione dell'organismo
- non è una malattia
- si manifesta quando le persone percepiscono uno squilibrio tra:
 - le richieste avanzate nei loro confronti e
 - le risorse a loro disposizione
- quindi un piccolo livello di stress è fisiologico
- si distingue in EU-stress e DI-stress
- diventa un rischio per la sicurezza e la salute quando è
 - eccessivo
 - prolungato nel tempo
- può portare a problemi di salute mentale e fisica.

Eventi Stressanti della «Interview For Recent Life Events» di Paykel (1969 e succ. agg.)

Morte di un figlio	19,33	Matrimonio del figlio senza consenso	13,24	Rottura con il/la ragazzo/a	8,8
Morte del coniuge	18,76	Rottura di fidanzamento o relazione	13,23	Cambiamento di residenza (nuova città)	8,53
Sentenza di carcerazione	17,6	Aumento dei conflitti coniugali	13,02	Cambiamento nella scuola	8,15
Morte di un familiare stretto	17,21	Aumento dei conflitti con familiari conviventi	12,83	Termine degli studi	7,61
Infedeltà del coniuge	16,78	Aumento dei conflitti con fidanzato/a, partner	12,66	Un figlio lascia la casa (per college, ecc.)	7,2
Grosse difficoltà finanziarie	16,57	Grosso debito (più di metà del guadagno annuale)		Riconciliazione coniugale (dopo che il partner ha	
Crollo negli affari	16,46		12,64	lasciato la casa)	6,95
Licenziamento	16,45	Partenza del figlio per il servizio di leva	12,32	Violazione della legge di grado lieve	6,05
Aborto o figlio nato morto	16,34	Conflitto con il capo o i collaboratori	12,21	Nascita di un figlio vivo (per la madre)	5,91
Divorzio	15,93	Conflitti con familiari non conviventi	12,11	Gravidanza della moglie	5,67
Separazione coniugale dovuta a conflitti	15,93	Trasferimento in un altro paese	11,37	Matrimonio	5,61
Chiamata in giudizio per gravi violazioni di legge	15,79	Menopausa	11,02	Promozione	5,39
Gravidanza non desiderata	15,57	Difficoltà finanziarie moderate	10,91	Malattia fisica personale minore (che richiede visita	
Ricovero di un familiare (grave malattia)	15,3	Separazione da una persona significativa (amico,		medica)	5,2
Disoccupazione per un mese	15,26	parente)	10,68	Trasloco (nella stessa città)	5,14
Morte di un caro amico	15,18	Sostenere un esame importante	10,44	Nascita di un bambino (per il padre), adozione	5,13
Retrocessione nel lavoro	15,05	Separazione dal coniuge non dovuta a conflitti	10,33	Inizio della scuola	5,09
Grave malattia fisica personale	14,61	Cambiamento negli orari di lavoro	9,96	Fidanzamento del figlio	4,53
Inizio di relazione extraconiugale	14,09	Nuova persona in casa	9,71	Fidanzamento	3,79
Perdita di oggetti personali di valore	14,07	Pensionamento	9,33	Gravidanza desiderata	3,56
Causa legale	13,78	Cambiamento delle condizioni di lavoro	9,23	Matrimonio del figlio/a con consenso	2,94
Insuccesso accademico (esami o corso)	13,52	Cambiamento nel tipo di lavoro	8,84		

Cause generali di stress sul lavoro

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
- ...

Chi è stressato?

Lo stress può colpire:

- chiunque, a qualsiasi livello
- qualsiasi settore
- aziende di ogni dimensione.
- Lo stress influisce:
 - sulla salute e la sicurezza delle singole persone
 - sulla salute delle imprese
 - sulla salute delle economie nazionali.

Lo stress può

- mettere in pericolo la sicurezza sul luogo di lavoro
- contribuire all'insorgere di problemi di salute legati all'attività lavorativa
- Lo stress incide in misura massiccia sul risultato economico di un'organizzazione.

Campanelli d'allarme

Segni obiettivi

- aumento delle catecolamine ematiche e urinarie
- aumento dei corticoidi ematici e urinari
- aumento del colesterolo
- aumento degli acidi grassi liberi

Segni soggettivi

- Tachicardia
- secchezza di gola e bocca
- instabilità emotiva e irrequietezza
- difficoltà a concentrarsi
- senso di stanchezza e perdita della “gioia di vivere”
- tensione e senso di allarme
- Insonnia
- sudorazione eccessiva

(adattata da Selye 1976 e da Farnè e Sebellico 1990)

Conseguenze dello stress

- **Reazioni emotive**

(irritabilità, ansia, disturbi del sonno, depressione, ipocondria, alienazione, spossatezza, problemi relazionali con la famiglia)

- **Reazioni cognitive**

(difficoltà di concentrazione, perdita della memoria, scarsa propensione all'apprendimento di cose nuove, ridotta capacità decisionale)

- **Reazioni comportamentali**

(abuso di sostanze stupefacenti, alcol o tabacco, comportamento distruttivo)

- **Reazioni fisiologiche**

(problemi alla schiena, indebolimento del sistema immunitario, ulcere peptiche, disturbi cardiaci, ipertensione).

Conseguenze mediche dello stress

- Malattie dell'apparato digerente
(gastroduodenite, ulcera peptica, rettocolite ulcerosa)
- Malattie cardiovascolari
(ipertensione, infarto, arteriosclerosi, coronaropatie)
- Malattie endocrine e metaboliche
(diabete mellito, iper o ipotiroidismo)
- Disordini del sistema immunitario
(allergie, infezioni, malattie reumatiche)
- Disturbi della sessualità
(impotenza, infertilità, dismenorrea,...)
- Altre malattie
(renali, ginecologiche, cutanee, oculari,...)



Conseguenze aziendali

A livello aziendale:

- assenteismo
- turn over (frequente avvicendamento del personale)
- problemi disciplinari
- violenze e molestie di natura psicologica (mobbing, stalking...)
- discriminazioni
- riduzione della produttività
- errori e infortuni
- aumento dei costi d'indennizzo o delle spese mediche
- contenziosi legali e sindacali

Lo stress in Europa

- 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 nella UE a 15 era di circa 20 Miliardi di €uro.
- Il numero di persone che soffrono di stress legato all'attività lavorativa è destinato ad aumentare.

Lo Stress Lavoro-correlato

Lo stress legato all'attività lavorativa si manifesta quando le richieste dell'ambiente di lavoro superano la capacità del lavoratore di affrontarle o controllarle.

(Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro)

Normativa

Responsabilità del DDL:

- l'obbligo di gestire lo stress legato all'attività lavorativa (come per gli altri rischi per la sicurezza);
- l'obbligo di effettuare regolarmente la valutazione del rischio stress;
- prevenire lo stress adottando azioni appropriate.

La valutazione dei rischi è utilissima per pianificare la prevenzione

Lo Stress Lavoro-Correlato



C'è differenza tra lo Stress e lo Stress Lavoro-Correlato?

C'è differenza tra lo Stress e lo Stress Lavoro-Correlato?

Lo Stress (di-stress, per gli specialisti)

NON E' la stessa cosa

dello Stress Lavoro Correlato

C'è differenza tra lo Stress e lo Stress Lavoro-Correlato?

- Lo Stress è uno stato di attivazione dell'organismo
- Lo Stress Lavoro-Correlato è lo stress causato dalla cattiva organizzazione del lavoro
- Il Rischio Stress Lavoro-Correlato è il rischio che la cattiva organizzazione causi stress ai lavoratori
- La Valutazione del Rischio Stress Lavoro-Correlato è il procedimento con cui si valuta la possibilità che la cattiva organizzazione del lavoro causi stress ai lavoratori

La valutazione del rischio Stress Lavoro-Correlato



La Valutazione del Rischio Stress Lavoro-correlato è

- un processo di valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori derivanti da pericoli presenti sul luogo di lavoro;
- un esame sistematico di tutti gli aspetti dell'attività lavorativa per stabilire:
 - cosa può provocare lesioni o danni
 - se è possibile eliminare i pericoli
 - quali misure preventive o di protezione devono essere messe in atto
- la base per una gestione efficace dello stress legato all'attività lavorativa.

Valutazione Preliminare



Le aree di analisi

Per valutare il Rischio Stress Lavoro-Correlato si prendono in considerazione tre aree:

- Gli eventi sentinella
- L'ambiente di lavoro
- Il contenuto del lavoro

Indicatori aziendali

Eventi Sentinella:

- Alto assenteismo
- Elevata rotazione del personale
- Frequenti conflitti interpersonali
- Frequenti lamentele dei lavoratori

Ambiente di lavoro



- Le caratteristiche dell'ambiente di lavoro possono influenzare lo stato di stress dei lavoratori.
- La valutazione delle condizioni dell'ambiente di lavoro nell'ottica dello Stress Lavoro-Correlato fornisce indicazioni sul possibile stato di stress dei lavoratori

Contenuto del lavoro

- Il tipo di mansioni e il modo di svolgerle possono influenzare lo stato di stress dei lavoratori



Valutazione approfondita

Quando è **obbligatoria**?

- qualora emerga in fase di valutazione preliminare la presenza di rischi stress lavoro-correlati e
- dopo aver pianificato ed attuato misure preventive per la rimozione degli stessi, non si siano registrati esiti migliorativi

Valutazione approfondita

E' indicata anche se non obbligatoria:

- quando vi è incertezza sul livello di rischio da attribuire nella valutazione preliminare;
- in caso di forte disaccordo all'interno del team di valutazione;
- quando vi è incertezza nella verifica dell'efficacia delle misure correttive adottate.

Valutazione approfondita

Gli strumenti a disposizione sono

- i focus group,
- i questionari,
- le interviste semi-strutturate.



Azioni preventive

o correttive



Possibili misure preventive

Si possono introdurre misure:

- di gestione e di comunicazione in grado di chiarire gli obiettivi aziendali e il ruolo di ciascun lavoratore;
- per assicurare un sostegno adeguato da parte della direzione ai singoli individui e ai team di lavoro;
- per aumentare coerenza, responsabilità e controllo sul lavoro;
- per migliorare l'organizzazione, i processi, le condizioni e l'ambiente di lavoro.
- A tali interventi devono affiancarsi iniziative formative e informative che introducano una maggiore conoscenza dello stress, delle sue possibili cause e dei rimedi.

Possibili misure preventive



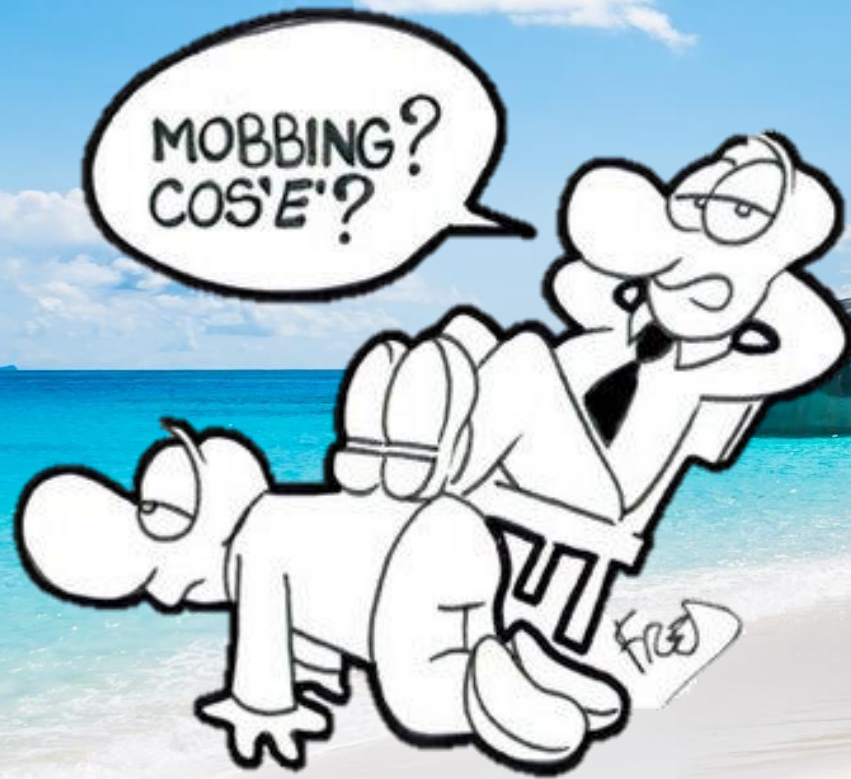
Alcune misure di prevenzione dello stress legato all'attività lavorativa:

- ridurre al minimo i rischi fisici;
- consentire ai lavoratori di partecipare alle decisioni che hanno ripercussioni dirette su di loro;
- adattare i carichi di lavoro alle capacità e alle risorse di ciascun lavoratore;
- assegnare le mansioni in modo che il lavoro sia più stimolante;
- definire con chiarezza i ruoli e le responsabilità di lavoro;
- offrire possibilità di interazione sociale;
- evitare ambiguità per quanto riguarda la sicurezza del posto di lavoro e le prospettive di sviluppo professionale.

Elementi su cui agire

Orario di lavoro	Organizzato in modo da evitare conflitti con esigenze e responsabilità extra-lavorative. Gli orari dei turni a rotazione devono essere stabili e prevedibili, con rotazione in avanti (mattino-pomeriggio-notte).
Partecipazione e controllo	Occorre consentire ai lavoratori di partecipare alle decisioni o alle misure che hanno ripercussioni sul loro lavoro.
Quantità di lavoro assegnato	Incarichi compatibili con le capacità e le risorse del lavoratore e consentire la possibilità di recupero dopo l'esecuzione di compiti particolarmente impegnativi sul piano fisico o mentale.
Contenuto delle mansioni	Le mansioni vanno stabilite in modo che il lavoro risulti dotato di significato, stimolante, compiuto e fornisca l'opportunità di esercitare le proprie competenze.
Ruoli	I ruoli e le responsabilità di lavoro vanno definiti con chiarezza.
Ambiente sociale	Bisogna offrire la possibilità di interazione sociale, ivi inclusi sostegno emotivo e sociale fra i collaboratori.
Prospettive future	Evitare ambiguità per quanto riguarda la sicurezza del posto di lavoro e le prospettive di sviluppo professionale; bisogna, inoltre, promuovere la formazione permanente e la capacità di inserimento professionale.

Il mobbing



Cos'è il mobbing?



- E' una situazione lavorativa di conflittualità sistematica
- persistente ed in costante progresso
- in cui una o più persone
- vengono fatte oggetto di azioni ad alto contenuto persecutorio
- da parte di uno o più aggressori
- in posizione superiore, inferiore o di parità
- con lo scopo di causare alla vittima danni di vario tipo o gravità.

Caratteristiche del mobbing

- Durata
- Iterazione
- Intento persecutorio
- Danno alla vittima

Gli attori del mobbing

- Il mobber
- Il mobbizzato
- I co-mobbers
- I side-mobbers

la parte attiva
la vittima
i complici del mobber
gli spettatori inattivi

Alcuni tipi di mobbing

- Strategico: disegno aziendale premeditato
- Emozionale o relazionale: alterazione delle relazioni interpersonali
 - Verticale (da un superiore)
 - Orizzontale (da 1 o + colleghi)
- Doppio mobbing: trasferimento della frustrazione lavorativa nel gruppo familiare e amicale (separazioni, divorzi, litigi, isolamento)

Bersagli tipici

- Elementi di diversità (razza, religione, colore, partito, preferenze sessuali,....)
- Donne in o al rientro dalla maternità
- Portatori di handicap
- Persone con disturbi del comportamento



Alcune azioni mobbizzanti

- Marginalizzazione dall'attività lavorativa
- Alienazione della comunicazione
- Limitazione dell'accesso alle informazioni
- Svuotamento delle mansioni
- Assenza o boicottaggio degli strumenti di lavoro
- Attribuzione compiti eccessivi
- Esclusione da attività formative e qualificanti
- Esercizio esasperato di controlli e strumenti disciplinari
- Trasferimenti ingiustificati

La legge e il mobbing



- Non esiste al momento una normativa sul mobbing, quindi il mobbing in Italia non è reato.
- Esistono delle sentenze degli ultimi anni che hanno creato dei precedenti.
- Per impugnare un caso di mobbing si devono dimostrare le 4 componenti.
- E' possibile impugnare le singole azioni mobbizzanti solo se hanno una consistenza di reato a sé stante.

Il Burn Out



Cos'è il burn-out?

- Letteralmente vuol dire «bruciato».
- La sindrome del Burn-out identifica uno stato in cui il lavoratore ha perso l'interesse e la motivazione a svolgere il proprio lavoro.
- E' tipica delle professioni di aiuto (medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali) ma può colpire tutti i lavoratori.

Sintomi tipici

- Esaurimento emotivo e fisico: sensazione di essere sempre sotto stress, impoverimento emotivo, stanchezza cronica.
- Depersonalizzazione: ostilità e distacco nei confronti delle richieste di clienti e colleghi, con conseguenti risposte negative o maleducate.
- Ridotta realizzazione professionale: demotivazione a conseguire gli obiettivi, sensazione di fallimento e inadeguatezza.

Conseguenze Tipiche

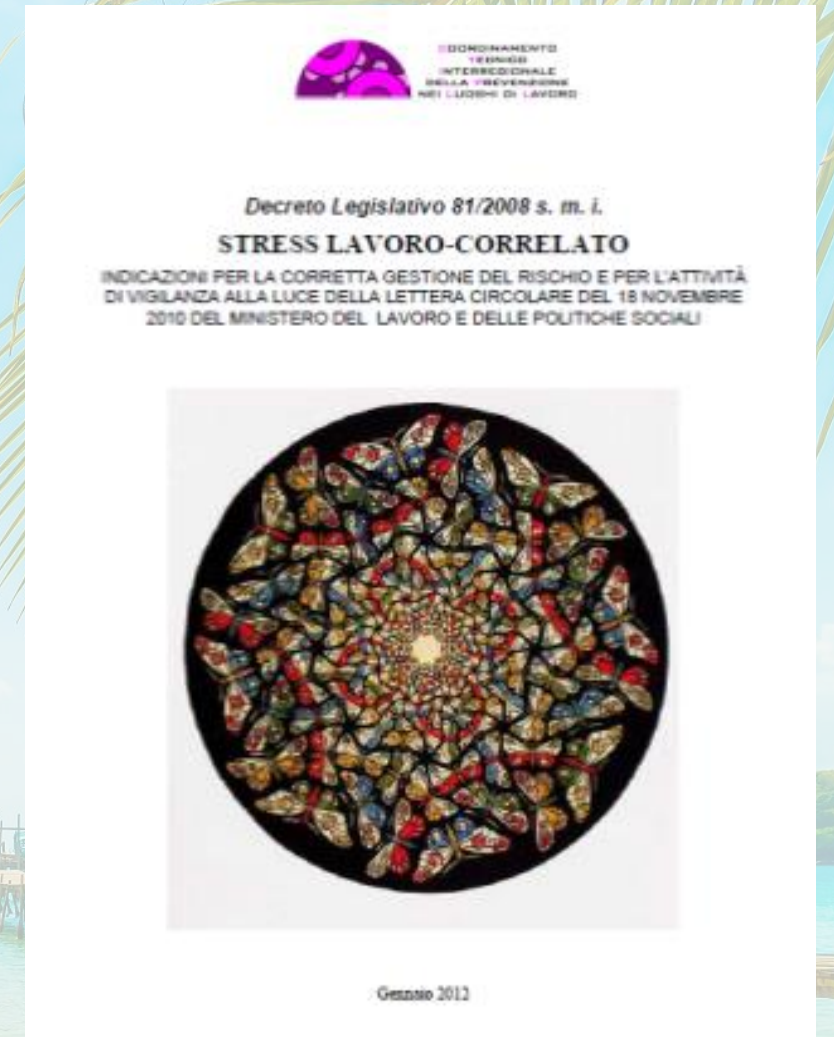
- Calo della produttività
- Demotivazione
- Scarso problem solving
- Comportamenti non consoni
- Problemi disciplinari
- Difficoltà relazionali
- Assenteismo
- Dimissioni
- Problemi psicologici anche gravi (sindromi ansioso-depressive,...)

Possibili cause del burn-out

- Sovraccarico di lavoro
- Mancanza di controllo del proprio lavoro
- Scarse gratificazioni (morali e/o economiche)
- Scarso senso del gruppo aziendale
- Scarsi valori aziendali

Fonti e bibliografia

- SPISAL di Verona
 - http://prevenzione.ulss20.verona.it/stress_lavoro.html
- Wikipedia
 - http://it.wikipedia.org/wiki/Stress_lavoro_correlato
- INAIL: Dossier stress lavoro-correlato
 - www.inail.it
- Centro Antimobbing Padova
 - www.centroantimobbingpadova.it
- Per le immagini
 - <https://www.freepik.com>
- Interview For Recent Life Events» di Paykel
 - <https://www.psychiatryonline.it/clinica/scale-di-valutazione-eventi-psicosociali-stressanti/>



Filmografia

- Mobbing, mi piace lavorare, F Comencini, 2002
 - «manuale» del mobbing strategico
- Quo Vado, G. Nunziante, 2016
 - Versione umoristica del mobbing
- Volevo solo dormirle addosso, E. Cappuccio, 2004
 - Un formatore diventa un tagliatore di teste
- Philadelphia, J. Demme, 1993
 - Caso di mobbing in ambito legale
- La Febbre, A. D'Alatri, 2005
 - Scena del dipendente pubblico solerte penalizzato dal dirigente