

# STRESS CORRELATO AL LAVORO E RISCHI PSICOSOCIALI

## *Informazioni utili per i lavoratori*

a cura del

Gruppo tematico regionale "Ergonomia e Stress correlato al Lavoro"

### Che cos'è lo stress correlato al lavoro?

È una risposta psico-fisica dannosa che si manifesta quando le richieste poste dal lavoro non sono commisurate alle capacità, alle risorse o alle esigenze del lavoratore (*NIOSH-National Institute for Occupational Safety and Health*).

### Che cosa sono i rischi psicosociali?

Sono quegli aspetti di progettazione, organizzazione e gestione del lavoro, ed i loro contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono dar luogo a danni di natura psicologica, sociale o fisica.

La condizione di stress lavoro-correlato è una possibile conseguenza dell'esposizione a questi rischi.

### Quando si può incorrere nello stress correlato al lavoro?

L'individuo è in grado di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine ed esse possono anche essere considerate positive, ma di fronte ad un'esposizione prolungata a forti pressioni possono insorgere difficoltà di adattamento.

Persone diverse possono reagire in maniera diversa a situazioni simili e una stessa persona può, in momenti diversi della propria vita, reagire in maniera diversa a situazioni simili.

Potenzialmente lo stress può riguardare ogni luogo di lavoro e ogni lavoratore indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività, dalla tipologia del contratto o del rapporto di lavoro.

*(Accordo Interconfederale di recepimento dell'Accordo quadro Europeo sullo stress lavoro-correlato)*

### Quali sono i potenziali fattori di stress sul lavoro?

Fattori legati al contenuto del lavoro, ad esempio: carichi e ritmi di lavoro eccessivamente elevati o scarsi, orario di lavoro rigido o a turni, problemi inerenti alle attrezzature di lavoro, condizioni microclimatiche inadeguate, monotonia, ripetitività o frammentazione dei compiti, sottoutilizzo delle capacità e competenze dei lavoratori.

Fattori legati al contesto del lavoro, ad esempio scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno, ambiguità e conflitto di ruolo, incertezza sulla carriera, mancanza di autonomia, partecipazione ridotta ai processi decisionali, conflitti interpersonali, difficoltà di conciliazione tra vita e lavoro.

### Quali possono essere le ripercussioni dello stress lavoro-correlato sulla salute?

- *Sintomi psicologici ed emotivi* (ansia, paura, pensieri negativi ripetitivi, irritabilità, peggioramento dell'umore, difficoltà di concentrazione)
- *Sintomi fisici* (ipertensione arteriosa, tachicardia, disturbi gastrointestinali, dolori muscoloscheletrici, disturbi del sonno, abbassamento delle difese immunitarie, reazioni psicosomatiche)
- *Sintomi comportamentali* (aggressività, ritiro sociale, adozione di comportamenti alimentari non salutari, aumento dell'uso di sostanze come alcol e nicotina)

L'Organizzazione Mondiale della Sanità ha identificato il burn-out come una sindrome che è conseguenza di uno stress cronico lavoro correlato non gestito efficacemente. Pur non essendo una malattia è una condizione di forte disagio caratterizzata da tre dimensioni:

- esaurimento o mancanza di energie;
- atteggiamento negativo, cinico e distaccato verso il lavoro;
- percezione di inadeguatezza e ridotta efficacia professionale.

### Quali possono essere le ricadute negative dello stress sul proprio lavoro?

- Ridotto impegno e prestazioni di bassa qualità
- Mancato completamento di compiti/incarichi nei tempi definiti
- Ridotta disponibilità a lavorare in team e a collaborare
- Aumento della frequenza di errori
- Aumento della frequenza di infortuni e delle assenze per malattia
- Alto livello di conflittualità

### Cosa si intende per violenze e molestie sul lavoro?

Nel quadro della tutela della salute e sicurezza sul lavoro rientra a pieno titolo il diritto di ogni lavoratore di non essere esposto a violenze e molestie, fenomeni purtroppo diffusi non solo nel contesto sanitario e talvolta riconducibili a colleghi e superiori.

Violenze e molestie fanno parte dei rischi psicosociali e vengono definite dalla Convenzione sull'eliminazione della violenza e delle molestie nel mondo del lavoro ILO 190 del 2019 come “un insieme di pratiche e di comportamenti inaccettabili, o la minaccia di porli in essere, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico, e include la violenza e le molestie di genere”.

La Legge 15 gennaio 2021, n. 4 che ha ratificato e dato esecuzione alla suddetta Convenzione in Italia, ha formalizzato l'inclusione di molestie e violenze tra i rischi da prevenire, valutare e gestire in ambiente di lavoro.

### Quali possono essere le forme di violenza e molestia sul lavoro?

- Violenza fisica: azione violenta intensa come percosse, sputi, graffi, morsi, pizzicotti, pugni, spinte, calci, ecc.
- Violenza verbale: aggressione verbale, insulti, offese, minacce, calunnie, diffamazione lesive dell'onore della persona.
- Violenza e molestie di genere: violenza e molestie in ragione del sesso o genere di una persona.
- Bullismo/Mobbing: insieme di comportamenti molesti/violenti e persecutori posti in essere sul luogo di lavoro.
- Discriminazione: trattamento ingiusto o sfavorevole riservato ad una persona o ad un gruppo di persone, sulla base di caratteristiche personali come razza, etnia, sesso, genere, religione, età, disabilità, orientamento sessuale.
- Molestia/violenza sessuale: atti inaccettabili, o la minaccia di porli in essere, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si manifestano con azioni o comportamenti indesiderati – fisici, verbali o non verbali – che hanno una connotazione sessuale.

## Lo Sportello di assistenza ed ascolto sul disagio lavorativo come possibile strumento di tutela

In attuazione della Legge Regionale n. 8/2010, presso ogni SPISAL della Regione Veneto è attivo uno Sportello di assistenza ed ascolto sul disagio lavorativo e sullo stress psicosociale nei luoghi di lavoro.

I compiti dello Sportello sono:

- 1) fornire informazioni ed indicazioni sui diritti dei lavoratori e sui relativi strumenti di tutela;
- 2) orientare il lavoratore presso le strutture di supporto presenti nella Regione.

## A chi è rivolto lo Sportello?

Lo Sportello è rivolto a tutti i lavoratori impiegati in aziende pubbliche e private del Veneto che vogliano conoscere i propri diritti e gli strumenti di tutela e/o che presentino situazioni di disagio psicologico correlato al lavoro.

## Come fare per accedere allo Sportello?

Per avere informazioni e per fissare un appuntamento è necessario contattare telefonicamente o via e-mail lo Sportello dello SPISAL competente rispetto alla sede di lavoro.

## L'accesso allo Sportello è a pagamento?

No, la prestazione è gratuita e non serve alcuna impegnativa medica.

## SEDE E CONTATTI DEGLI SPORTELLI DI ASCOLTO

<b>ULSS 1 Dolomiti</b> Viale Europa, 22 BELLUNO	0437/514565 da lunedì a venerdì 9:00-12:00 spisal.bl@aulss1.veneto.it
<b>ULSS 2 Marca Trevigiana</b> Via Castellana, 2 TREVISO	0422/323820 da lunedì a venerdì 8:30-12:30 segspisaltv@aulss2.veneto.it
<b>ULSS 3 Serenissima</b> P.le S. L. Giustiniani, 11/D MESTRE (VE)	041/2608471 (tasto 2) da lunedì a giovedì 09:00-12:30 spisal@aulss3.veneto.it
<b>ULSS 4 Veneto Orientale</b> Via Zappetti, 23 PORTOGRUARO (VE)	0421/396759 da lunedì a venerdì 9:00-12:00 spisal@aulss4.veneto.it
<b>ULSS 5 Polesana</b> Viale Tre Martiri, 89 ROVIGO	0425/394942-4944 da lunedì a venerdì 8:00-13:00 gabriella.sanguin@aulss5.veneto.it
<b>ULSS 6 Euganea</b> Via S. Crispino, 28 PADOVA	049/5494297 martedì e venerdì 10:00-12:00 direzione_spisal@aulss6.veneto.it
<b>ULSS 7 Pedemontana</b> Via Boldrini, 1 THIENE (VI)	0445/389170 dal lunedì al venerdì 9:30-12:30 spisal@aulss7.veneto.it
<b>ULSS 8 Berica</b> Via IV Novembre, 46 VICENZA	0444/752203 martedì e giovedì 12:00-16:00 segreteria.spisal@aulss8.veneto.it
<b>ULSS 9 Scaligera</b> Via Salvo D'Acquisto, 7 VERONA	045/8075923 da lunedì a venerdì 12:00-13:00 spisal@aulss9.veneto.it