



STRESS E RISCHI PSICOSOCIALI





Aspetti fisiologici dello stress

I meccanismi fisiologici coinvolti nella risposta da stress sono attivati in corrispondenza di uno **stimolo ambientale che minaccia l'integrità psicofisica della persona**. In tale circostanza, l'organismo adotta una serie di **reazioni a catena** che coinvolgono primariamente il **sistema nervoso simpatico** e il **sistema endocrino**.



Fight or flight response



Le reazioni coinvolte

Incremento dello stato di allerta generale dell'organismo al fine di realizzare un monitoraggio più stringente dell'ambiente esterno, vista la sua minacciosità;

Mobilizzazione delle risorse energetiche (ad es. glucosio) immagazzinate, in maniera da renderle immediatamente fruibili e spendibili;

Canalizzazione di queste risorse verso le strutture utili in una situazione di emergenza (soprattutto cervello e sistemi muscolari maggiori);

Riduzione dei processi fisiologici meno salienti (ad es. la digestione) la cui attività assorbirebbe preziose energie utili a fronteggiare la minaccia esterna.

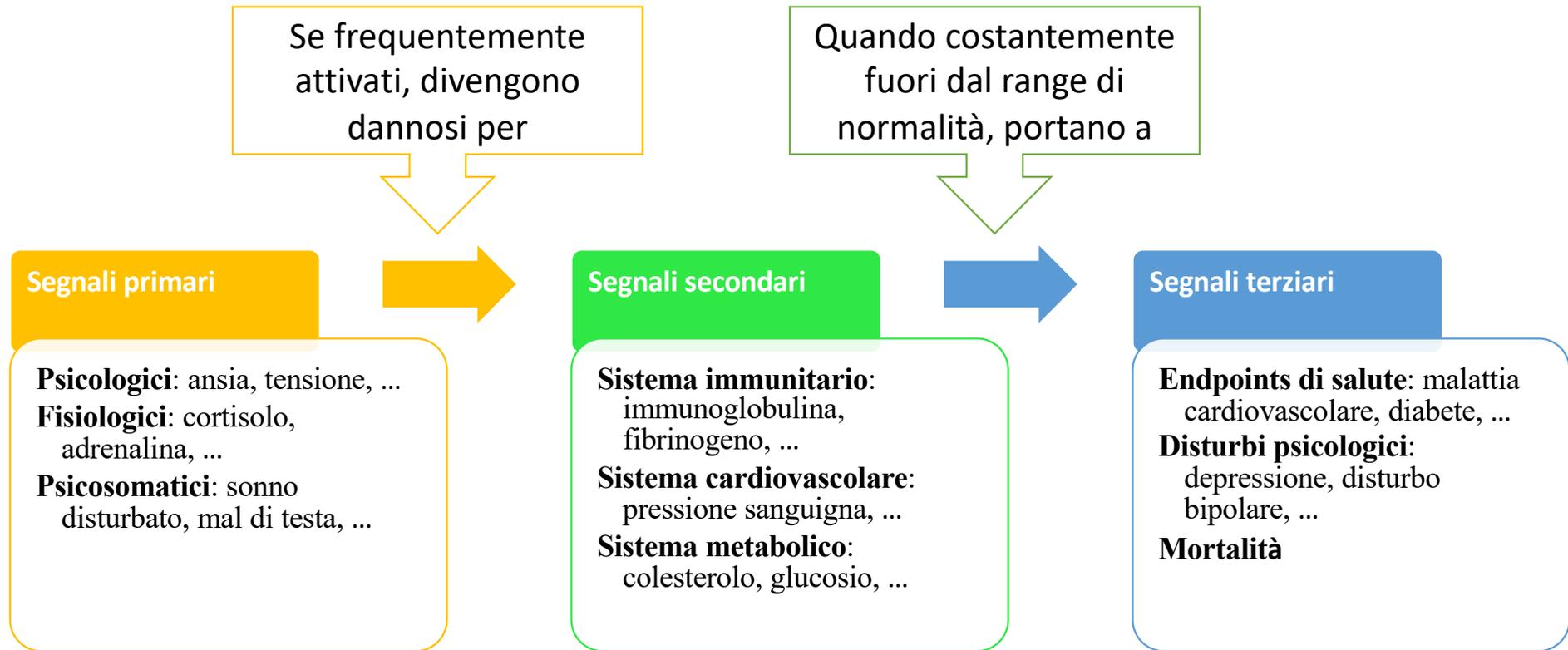


La teoria fisiologica del carico allostatico (McEwen, 2004)

- **L'organismo si adatta** ad eventi e situazioni che lo mettono alla prova (stressor) **attraverso** una serie di **aggiustamenti dinamici di vari sottosistemi** (cardiovascolare, endocrino, metabolico, immunitario, ecc.), inclusa la modifica dei normali range di funzionamento di tali sottosistemi.
- Un nuovo **equilibrio omeostatico** (o stabilità temporanea) viene raggiunto attraverso il cambiamento.



La teoria fisiologica del carico allostatico (McEwen, 2004)





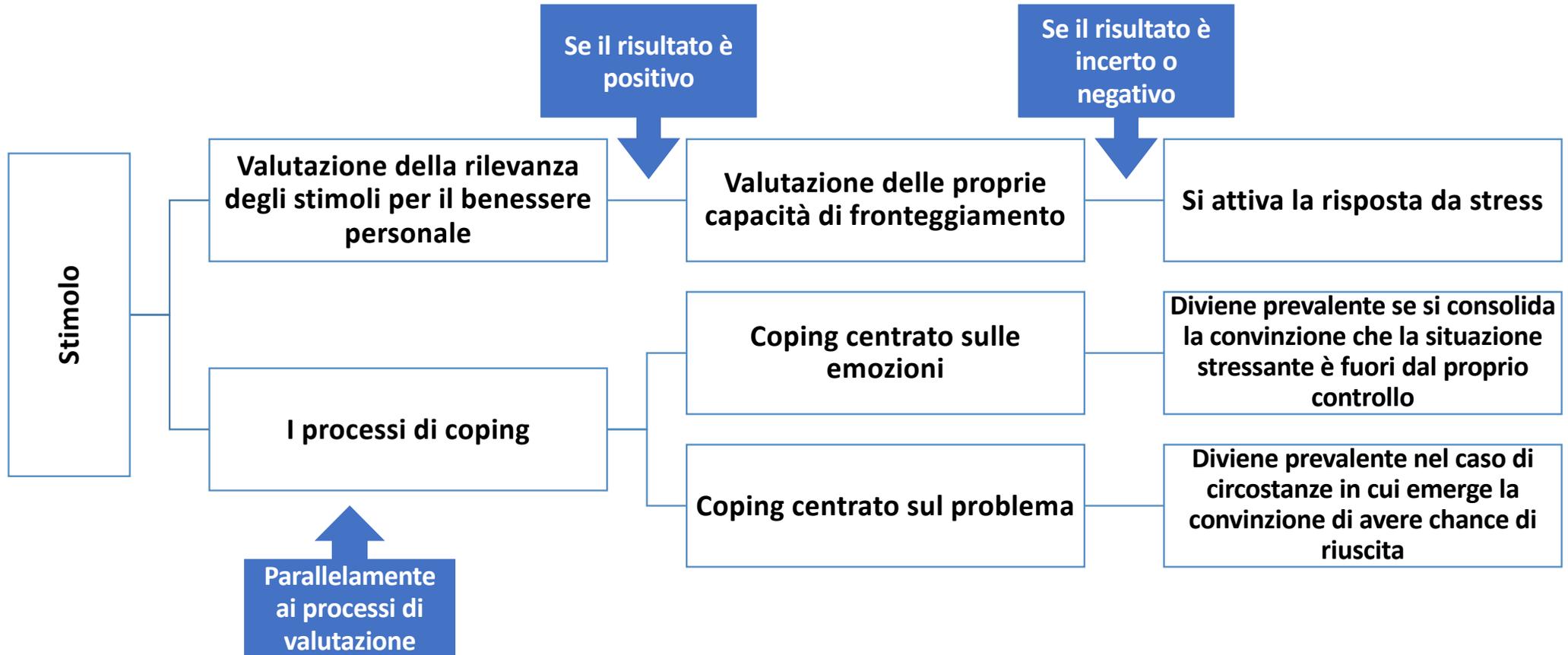
Aspetti psicologici dello stress

Secondo **Lazarus (2006)**, la **mente monitora costantemente** l'ambiente esterno ed interno, in un processo non necessariamente consapevole. Gli **stimoli** percepiti vengono sottoposti a due diversi tipi di **valutazione cognitiva**, che avvengono in successione.





Il processo dello stress secondo il modello di Lazarus





Lo stress da lavoro

Secondo l'Accordo quadro europeo sullo stress da lavoro del 2004, **lo stress** è una *“condizione caratterizzata da insoddisfazione o da disturbi fisici, psicologici o sociali ed è la conseguenza del fatto che le persone non si sentono in grado di far fronte adeguatamente alle esigenze o alle attese nei loro confronti”*.





I sintomi dello stress

Sintomi fisici	Sintomi psicologici		Sintomi comportamentali
	<i>Di tipo emotivo</i>	<i>Di tipo cognitivo</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - Mal di testa, emicrania - Disturbi del sonno - Tensione muscolare - Aumento/perdita di peso - Disturbi gastrointestinali - Aumento pressione sanguigna - Allergie - Aumento tasso colesterolo - Malattie dermatologiche - Fatica cronica - Malattia cardiovascolare 	<ul style="list-style-type: none"> - Ansia (tensione) - Depressione - Rabbia (frustrazione, irritabilità) - Paura - Disgusto - Insoddisfazione - Scoraggiamento - Disperazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Difficoltà di memorizzazione e rievocazione - Fuga dei pensieri - Difficoltà di attenzione - Perdita di prospettiva - Tendenza al pensiero ossessivo - Tendenza a focalizzarsi sugli aspetti negativi 	<ul style="list-style-type: none"> - Assenteismo - Eccessivo consumo di tabacco (es. sigarette) - Eccessivo consumo di farmaci - Eccessivo consumo alcool - Disfunzioni sessuali - Aggressività - Disturbi dell'alimentazione - Impazienza - Isolamento sociale - Turnover - Presenteismo - Comportamenti insicuri



Il ruolo delle differenze individuali

- Sebbene le componenti soggettive non possano essere trascurate (es.: fattori protettivi come positività e self-efficacy), **le cause dello stress** vanno ricercate nell'**ambiente di lavoro** ed è questo il **target** principale della **valutazione del rischio stress** e degli **interventi** di tipo correttivo.
- L'influenza delle **differenze individuali** sulla stima della prevalenza di stress e fattori di rischio è **minimizzabile conducendo la valutazione a livello di gruppi omogenei**, ossia di lavoratori esposti ad un ambiente simile.



I fattori di rischio psicosociale

I fattori di rischio psicosociale, rappresentano di fatto *stressor* lavorativi o organizzativi e sono **costituiti** dalle **caratteristiche ambientali** che possono costituire una **minaccia all'equilibrio fisiologico e psicologico del lavoratore**.

La **definizione** più nota li qualifica come *“aspetti di progettazione e di organizzazione e gestione del lavoro, e i loro contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono dar luogo a danni di natura psicologica, sociale o fisica”* (EU-OSHA, 2000, p. 71).



Classificazione delle caratteristiche del contesto secondo Sonnentag e Frese (2012)

Fisici: rumore, polveri, luminosità, postura

Relativi al compito: carico di lavoro, pressione temporale, complessità del compito, orari

Relativi al ruolo: ambiguità e conflitto di ruolo

Sociali: relazioni con utenti, colleghi e superiori

Relativi alla carriera: scarse opportunità di carriera, competizione con colleghi

Organizzativi: processi di valutazione, gestione della leadership, equità percepita

Relativi ai processi di cambiamento: incertezza e insicurezza

Relativi a eventi traumatici: eventi lavorativi di elevata gravità, incidenti



Gli approcci teorici allo stress lavoro-correlato

Diversi **approcci teorici** hanno studiato le caratteristiche dell'ambiente lavorativo e **individuato in fattori (o rischi) di natura psicosociale i principali antecedenti dello stress lavorativo, della salute e del benessere** dei singoli lavoratori e della stessa organizzazione. Tra questi

- Il modello *Demand-Control*, (Karasek, 1979)
- Il modello *Effort-Reward Imbalance (ERI)*, (Siegrist, 1996)
- *Job Demands-Resources Model*, (Demerouti *et al.*, 2001)
- Il modello *Demand-induced strain compensation (DISC)*, (Jonge e Dormann, 2003)



Il modello *Demand-Control* (Karasek, 1979)

L'**ambiente psicosociale** di lavoro può essere **caratterizzato** da una combinazione di due importanti caratteristiche che determinano salute e benessere: **domanda e controllo**.



La prima si riferisce al **ritmo di lavoro**, alla **mole di compiti** da svolgere ed alla **complessità** di quest'ultimi.



La seconda si riferisce al grado di **autonomia decisionale** ed al grado di **utilizzo delle capacità possedute**.



Il modello *Demand-Control* (Karasek, 1979)

- **Strain Hypothesis:** lavori che espongono ad un'elevata richiesta di lavoro e contemporaneamente permettono uno scarso controllo (*high-strain jobs*) determinano un alto rischio di stress e delle sue conseguenze sia fisiche che psicologiche.
- **Learning Hypothesis:** lavori ad alta domanda/alto controllo portano ad apprendimento e diminuzione dello strain (*active job*: elevata motivazione lavorativa e buon coinvolgimento nel lavoro garantiti da compiti impegnativi ed elevato controllo sul lavoro).





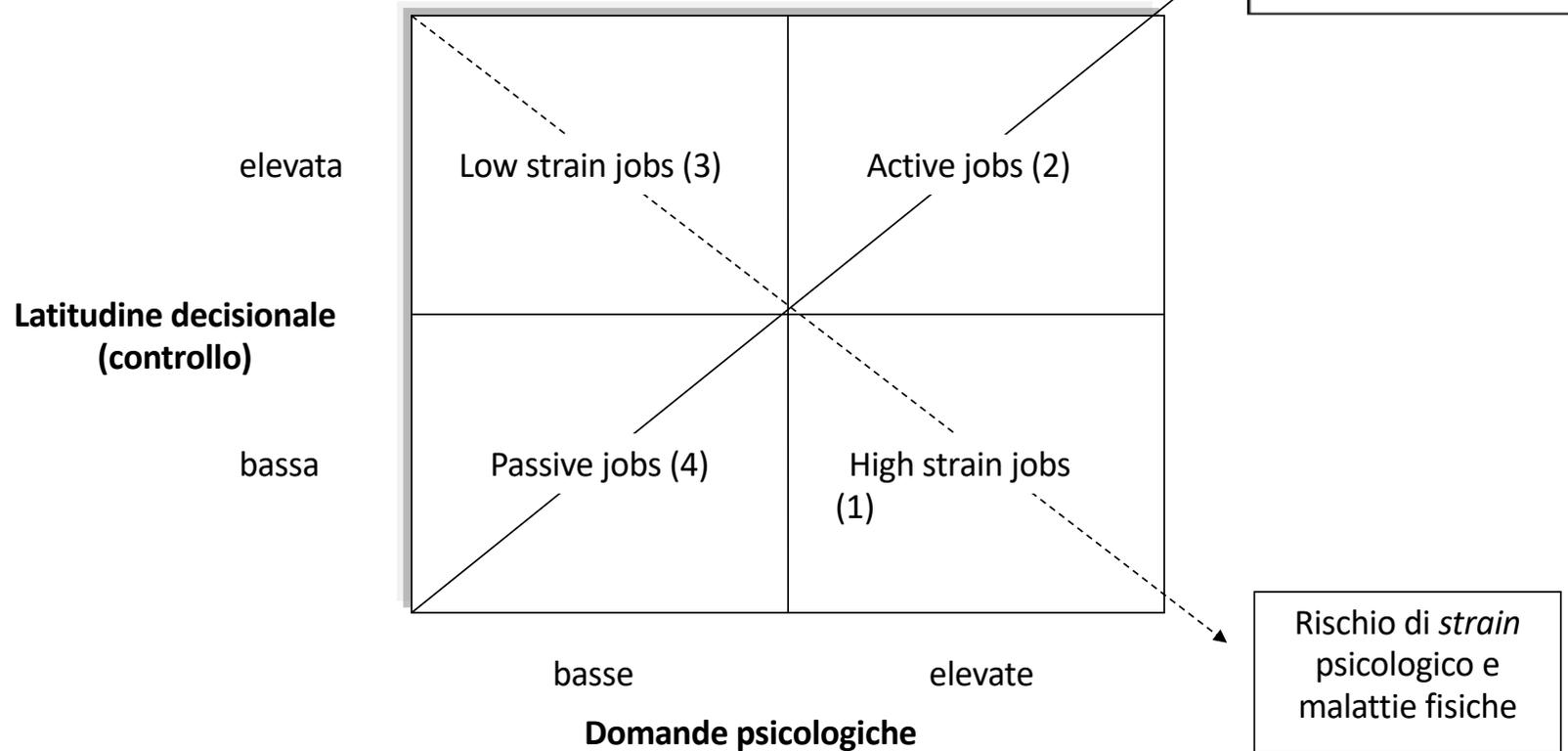
Il modello *Demand-Control* (Karasek, 1979)

- Il modello originale è stato ampliato da **Johnson** (1989) con l'inserimento di una terza dimensione, **il supporto sociale ricevuto** sul lavoro da colleghi e dal superiore, la cui carenza è fonte di stress (da cui la definizione di ***Job Demand-Control-Support model – JDCS***).
- La presenza di un **ambiente socialmente supportivo**, di contro, svolge un ruolo importante nella **gestione dello stress attraverso una riduzione delle esperienze negative** originate in particolare da lavoro del tipo high strain.





Il modello *Demand-Control* (Karasek, 1979)





Il modello Effort-Reward Imbalance (ERI) (Siegrist, 1996)

L'esperienza individuale dello **stress** è determinata dalla **violazione dello scambio e della reciprocità sociale**, principio regolatore anche delle relazioni lavorative.



I **contratti di lavoro**, infatti, **contengono le regole della reciprocità** definite in termini di prestazione lavorativa e rispettiva ricompensa.



La **genesì dello stress** sarebbe quindi da ricondurre al **disequilibrio tra sforzo richiesto dal lavoro e ricompensa**.



In condizione di **sforzo elevato e contemporaneamente bassa ricompensa**, il **rischio di stress e malattia** risulta essere significativo.



Il modello Effort-Reward Imbalance (ERI) (Siegrist, 1996)

La **ricompensa** non riguarda solo la **retribuzione**, che deve essere equa rispetto all'impegno richiesto, ma anche altri elementi:

- **stabilità o sicurezza del posto di lavoro**, che aiuta a pianificare al meglio il proprio presente e futuro;
- le **possibilità di avanzamenti e carriera**, inclusa l'opportunità di migliorare le proprie conoscenze professionali;
- la **stima ricevuta** dagli altri, in particolare colleghi e superiore.



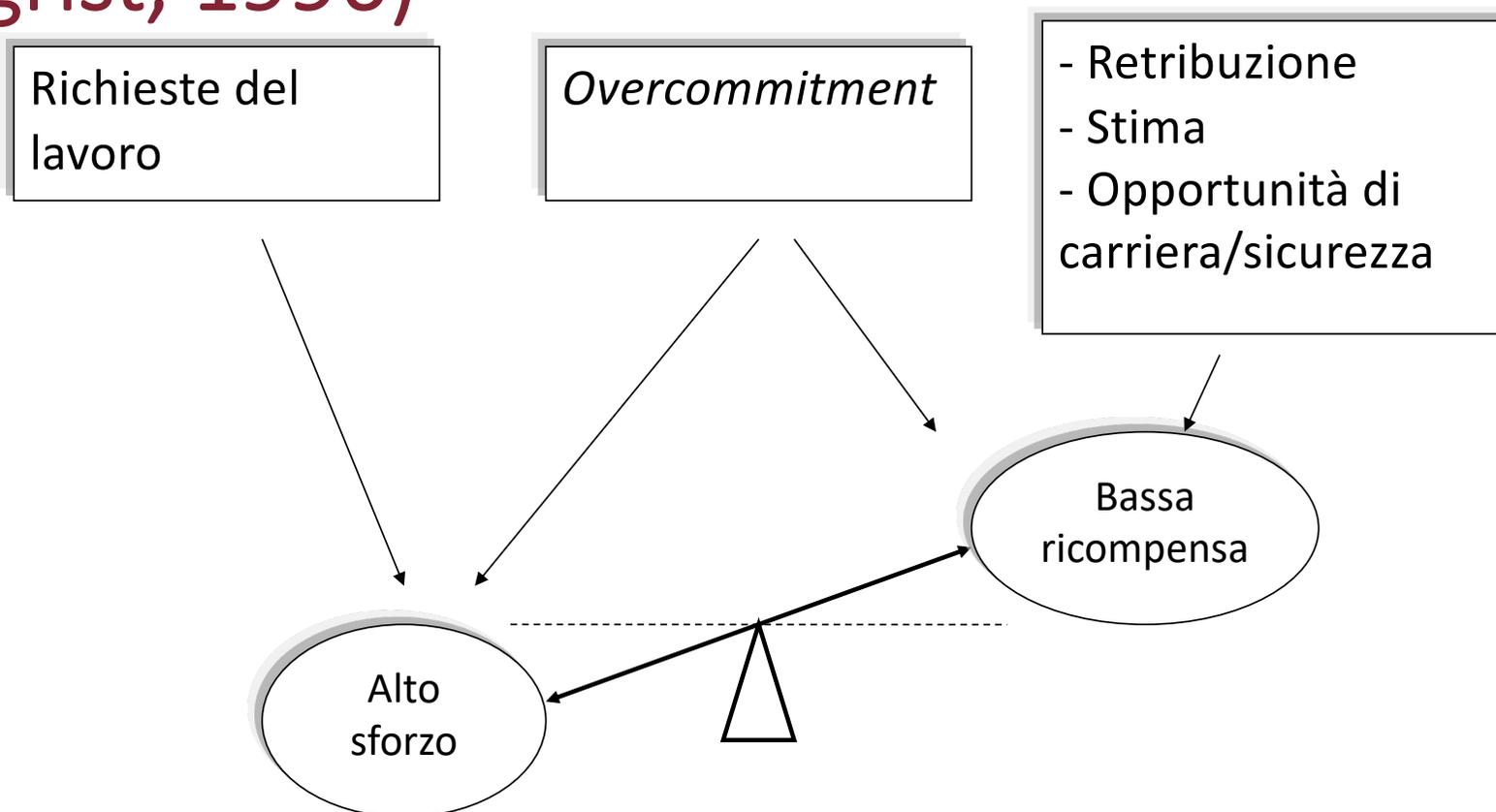
Il modello Effort-Reward Imbalance (ERI) (Siegrist, 1996)

Le persone stesse, a causa di certe predisposizioni personali (eccessiva dedizione al lavoro o **overcommitment**), possono contribuire alla creazione di situazioni di *effort-reward imbalance*, causate da una **distorsione percettiva** in termini di sottostima della domanda lavorativa e sovrastima delle proprie capacità di fronteggiare tali richieste.





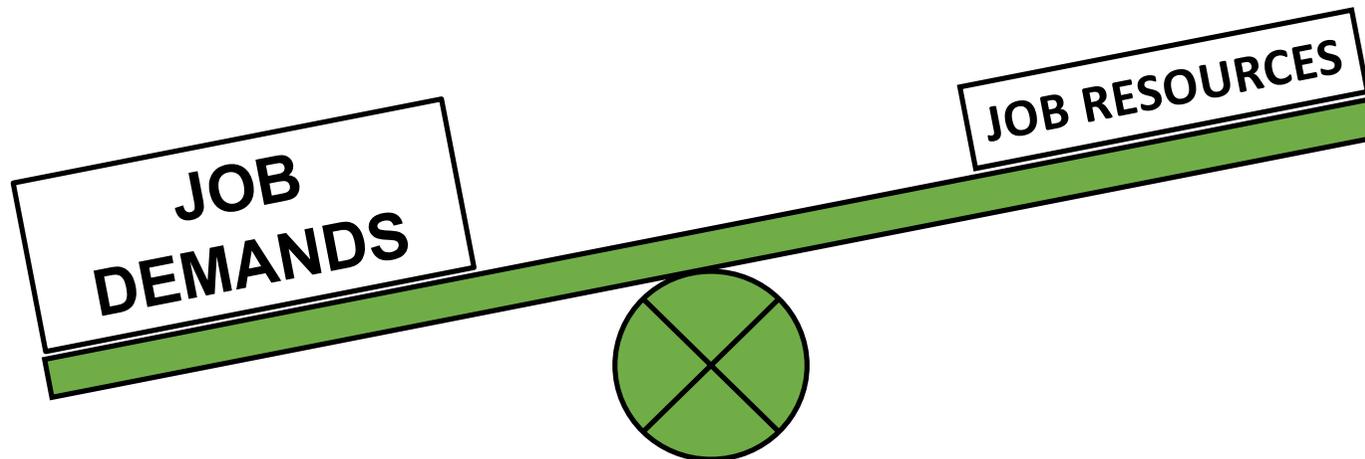
Il modello *Effort-Reward Imbalance (ERI)* (Siegrist, 1996)





Job Demands-Resources Model (Demerouti et al., 2001)

Ogni tipo di occupazione è contraddistinta da peculiari richieste lavorative (**job demands**) e risorse lavorative (**job resources**) le quali attivano due processi psicologici indipendenti che influenzano l'esperienza lavorativa delle persone.





Job Demands-Resources Model (Demerouti *et al.*, 2001)

Le richieste (o domande) **lavorative** sono aspetti fisici e/o psicologici del lavoro che richiedono sforzi continui e sono associati a costi fisici e/o psicologici.

- Possono attivare il cosiddetto “**processo energetico**” che consiste nella graduale riduzione di energia ed entusiasmo nello svolgere il proprio lavoro.
- Le richieste lavorative **non hanno di per sé una connotazione negativa**, tuttavia **divengono stressors** potenzialmente dannosi nel momento in cui il lavoratore non possiede risorse ed energie tali da poterle adeguatamente fronteggiare.



Job Demands-Resources Model (Demerouti *et al.*, 2001)

Le risorse lavorative sono aspetti che promuovono la crescita e lo sviluppo personali e il raggiungimento dei propri obiettivi lavorativi.

- Tali risorse non si limitano ad essere **utili nel fronteggiare le domande lavorative**, ma hanno valore in sé e possono rivestire **un ruolo motivazionale intrinseco ed estrinseco**.
- Le **risorse personali**, considerate come caratteristiche psicologiche che, come le risorse lavorative, **favoriscono la resilienza e l'abilità di influenzare positivamente il proprio ambiente di lavoro**, promuovendo la crescita e lo sviluppo personale e il raggiungimento degli obiettivi lavorativi.



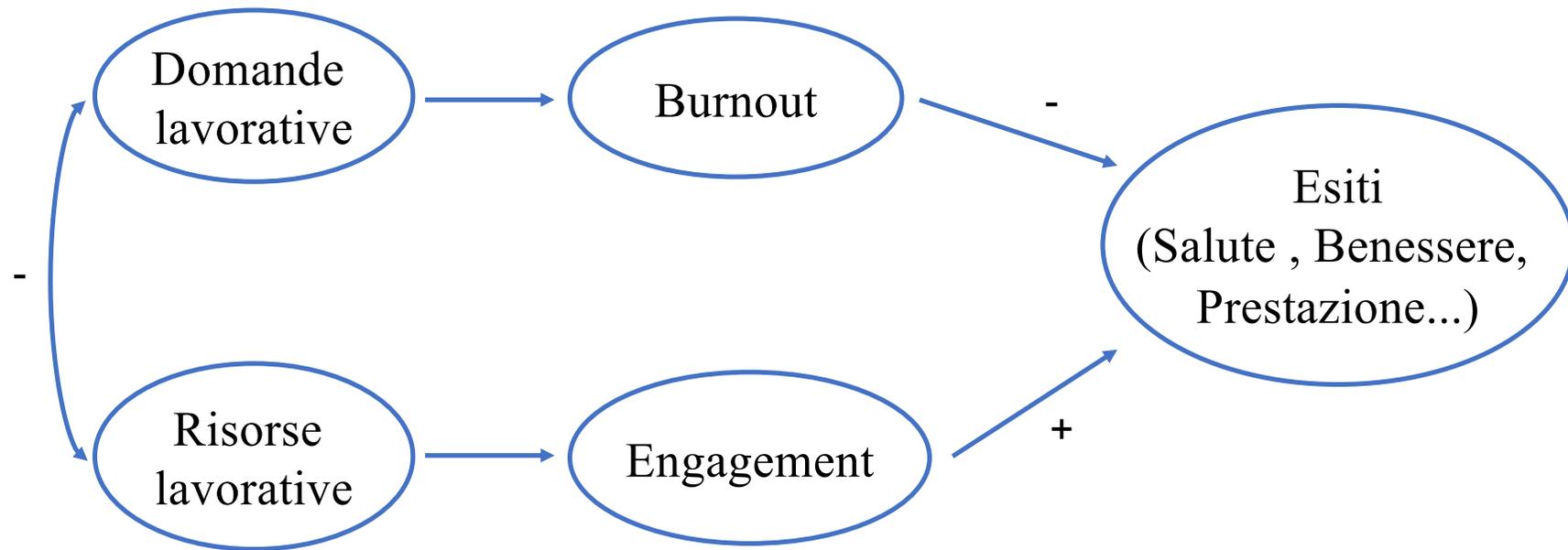
Job Demands-Resources Model (Demerouti *et al.*, 2001)

Molte **conferme empiriche** supportano le relazioni sottostanti il modello, ma anche il ruolo delle **risorse lavorative** nel **moderare** il rapporto tra richieste lavorative e *burnout* esercitando il cosiddetto *buffering effect*.

Le **risorse personali possono influenzare in modo diretto burnout e engagement**, moderare e mediare il rapporto tra caratteristiche dell'ambiente di lavoro e questi ultimi, influenzare la percezione e la valutazione delle richieste e risorse lavorative.



Job Demands-Resources Model (Demerouti *et al.*, 2001)





JD-R Monitor

Schaufeli & Taris (2014) hanno proposto un **modello di intervento organizzativo in otto step**, chiamato *JD-R Monitor*, che consiste in *un processo orientato a valutare le risorse/richieste lavorative di uno specifico contesto e, sulla base dei dati ottenuti, a realizzare interventi centrati sulla persona e sull'organizzazione.*



Il modello Demand-induced strain compensation (DISC)

Secondo **Jonge e Dormann (2003)**, il **Modello DISC** si basa su due **assunti fondamentali**:

1. La **multidimensionalità dei costrutti**, secondo il quale le richieste, le risorse e gli esiti dell'esperienza lavorativa sono classificabili in tre categorie: **cognitivo, emotivo e fisico**.
2. Il **principio del triplo match** (*triple match principle -TMP*), secondo cui *l'effetto di moderazione delle risorse sul rapporto domande-esiti è più probabile se sia le domande, sia le risorse, sia gli esiti si trovano allo stesso livello di funzionamento* (cognitivo, emotivo o fisico), ovvero ci sia una tripla corrispondenza.



I fattori di rischio emergenti

L'**intensificazione del lavoro** considerata in termini di volumi di lavoro più elevati e maggiore pressione sul lavoro, dunque una maggiore richiesta di sforzo.

La difficoltà di **conciliazione** tra i tempi e i ruoli del **lavoro** e quelli della **vita extralavorativa**, in particolare quella familiare.

La **job insecurity**, ovvero la credenza che il proprio lavoro sia a rischio, spesso associata alla convinzione che sarà difficile trovare un altro impiego e che, con ciò, con ogni probabilità si diverrà disoccupati.

Le domande di tipo emotivo (**emotional demands**), ossia il doversi confrontare con situazioni emotivamente impegnative o disturbanti.

Le problematiche relative ai **conflitti interpersonali**, alle **molestie** e alla **violenza sul lavoro**.