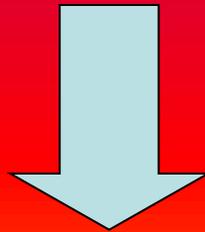


VDT

- Lavoro d'ufficio

CONOSCENZA APPROFONDATA DELLE LAVORAZIONI

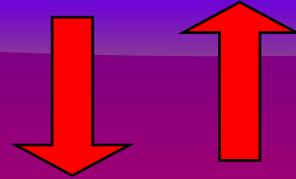
RAPPORTI INTERCORRENTI TRA
LAVORATORE
E L'AMBIENTE DI LAVORO
SUL PIANO FISICO E PSICHICO



ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'

STRATEGIE PER LA PREVENZIONE

Valutazione del rischio

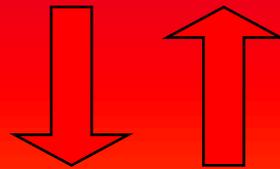


Organizzazione del lavoro

Gestione delle risorse umane

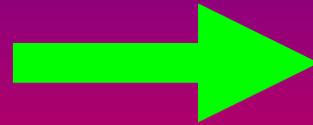
Compatibilità ambientale - Uso di attrezzature

Procedure di lavoro sicuro



Informazione e formazione

Sorveglianza sanitaria



LA VALUTAZIONE DI TUTTI I RISCHI NON SI DEVE FERMARE ALLA LORO FOTOGRAFIA MA DEVE ESSERE COMPLETA DEL PROGRAMMA DI RIDUZIONE DEGLI STESSI

FATTORI DI RISCHIO

1. l'affaticamento visivo connesso sia all'impegno degli occhi nelle diverse funzioni (fine discriminazione, accomodamento, movimento ecc.), sia dalle caratteristiche dello schermo, sia alle condizioni di illuminazione e microclimatiche;
2. i disturbi da posture incongrue, condizionate dagli arredi, dalla posizione assunta e dalla durata del lavoro;
3. il disagio psichico, che può essere influenzato dai contenuti della mansione (ripetitività, motivazione, ecc.), dal software, dal rumore.

LA SORVEGLIANZA SANITARIA

E' ESEGUITA DAL MEDICO COMPETENTE



NEI CASI PREVISTI DALLA NORMATIVA VIGENTE

PROGRAMMA DI SORVEGLIANZA SANITARIA

VISITE MEDICHE

Visite mediche preventive

I lavoratori che dovranno operare in modo continuativo al Video, sono sottoposti ad una visita medica volta al controllo:

- dell'apparato visivo (esame degli occhi e della vista);
- dell'apparato locomotore (in particolare esame del rachide e degli arti superiori).

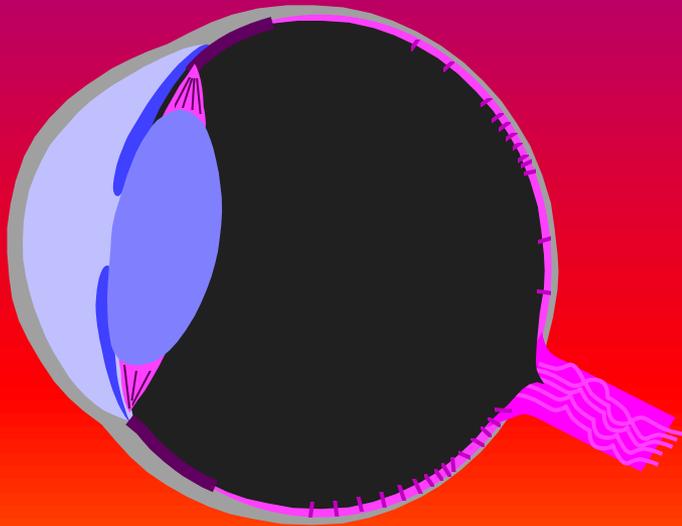


DISTURBI OCULO VISIVI



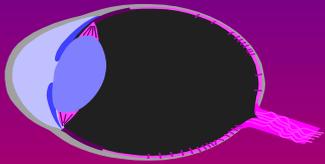
ALCUNE FUNZIONI VISIVE

- Accomodazione:
capacità di mettere a fuoco immagini poste a distanze diverse (cristallino)

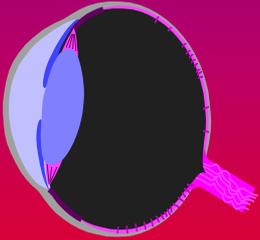


- Convergenza:
movimento coordinato degli occhi durante la fissazione di un punto vicino (muscoli estrinseci degli occhi)

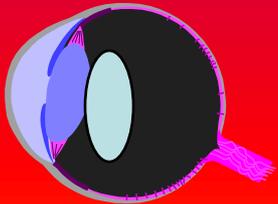
ALTERAZIONI DELLA REFRAZIONE



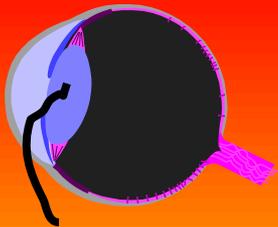
- Miopia: incapacità di mettere a fuoco oggetti lontani (bulbo allungato)



- Ipermetropia: necessità di accomodare anche per mettere a fuoco oggetti lontani (bulbo accorciato)



- Presbiopia: incapacità a mettere a fuoco oggetti vicini (cristallino rigido)



- Astigmatismo: incapacità a mettere a fuoco in modo regolare un oggetto (cornea irregolare)

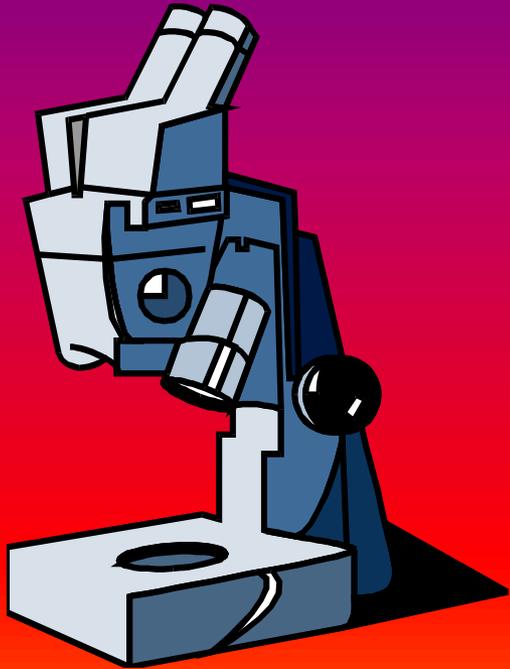
PRESBIOPIA

E' un difetto fisiologico che si manifesta oltrepassata la soglia dei 40-45 anni. Consiste nella difficoltà di mettere a fuoco gli oggetti vicini.



La causa è la naturale e progressiva perdita di elasticità del cristallino che con l'invecchiamento perde la capacità di accomodare, cioè di mettere a fuoco le immagini vicine.

ALTRE ALTERAZIONI DELLE FUNZIONI VISIVE



- Forie e strabismo: difetto nei movimenti coordinati degli occhi
- Deficit della convergenza
- Difetti del senso cromatico (daltonismo)

Fattori principali responsabili dei disagi e dei disturbi tipici degli operatori addetti all'uso di VDT:



- quelli causati da sovraccarichi dell'accomodazione e della convergenza (connessi all'impegno visivo per vicino);
- quelli causati da sovraccarichi della motilità pupillare e dell'adattamento retinico (connessi alle condizioni illuminotecniche della postazione di lavoro).

SINTOMI OCULO-VISIVI



- Bruciore
- Ammiccamento frequente
- Lacrimazione
- Secchezza
- Stanchezza alla lettura
- Visione annebbiata
- Visione sdoppiata
- Fastidio alla luce
- Mal di testa

DISTURBI VISIVI

Non vi è rischio di patologie quali:

- cataratta
- glaucoma
- comparsa o aggravamento di disturbi refrattivi (miopia, ipermetropia, presbiopia)

Gli effetti della luce



I nostri occhi possiedono una straordinaria capacita' di adattamento alla luce, sia essa naturale come il sole, sia artificiale come le lampade.

Illuminamento e luminanza



L'illuminamento_e' la
quantita' di luce che
colpisce una
superficie.
($\text{lux} = 1 \text{ candela} \times \text{mq}$).

La luminanza della superficie non e' altro
che l'intensita' della luce riflessa o emessa
dalla superficie stessa verso chi guarda.

Contrasto

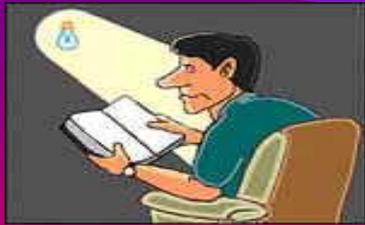
Per **contrasto** si intende il rapporto di **luminanza** tra l'oggetto da visualizzare e il suo **sfondo**.



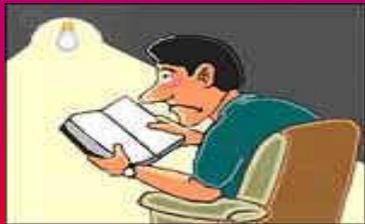
Nelle normali attività di lavoro al videoterminale, il **contrasto** e la **luminanza** sono i due parametri fondamentali da considerare per una corretta visualizzazione dell'immagine a video.

Un altro fattore da valutare e' la direzione della luce.

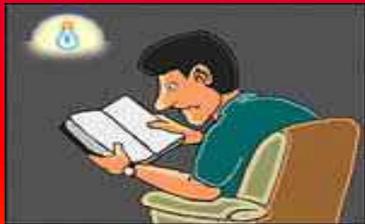
Per questo e' importante sapere che:



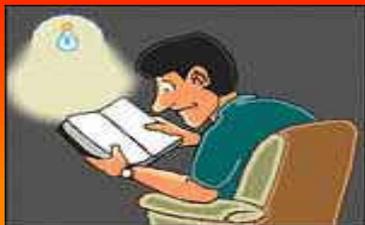
la luce diretta puo' generare fenomeni di abbagliamento



la luce troppo intensa e' fastidiosa,

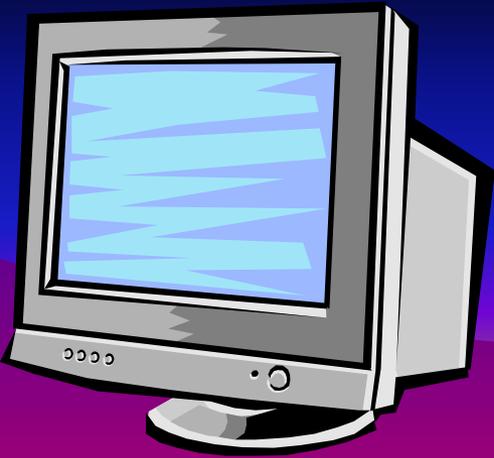


la luce troppo attenuata genera affaticamento



la luce diffusa puo' apparire gradevole ma riduce i contrasti.

IL MONITOR



» DEVE ESSERE:

- orientabile e inclinabile
- con superficie antiriflettente
- con luminosità e contrasto regolabili
- con immagine stabile senza “sfarfallamenti”
- con caratteri leggibili e definiti
- pulito
- la parte retrostante lontana da pareti

LCD

Vantaggi:

- ridotto ingombro
- scarsa importanza del refresh rate
- assenza di tubo catodico
- non immissione di calore nell'ambiente

Svantaggi:

- durata della matrice
- angolo di visione ridotto
- parametri illuminotecnici inferiori

PREOCCUPAZIONI INGIUSTIFICATE PER LA SALUTE

- Radiazioni ionizzanti:
pari al fondo naturale
- Campi elettromagnetici:
pari al fondo ambientale a 5 cm
dallo schermo ed a 15 cm dal
retro
- Radiazioni ultraviolette:
pari al fondo naturale a 5 cm
dallo schermo



PREOCCUPAZIONI INGIUSTIFICATE PER LA SALUTE



- Non vi è rischio di cancro
- Non vi è rischio di aborto

La progettazione ergonomica deve, in primo luogo, identificare gli utenti e gli usi che verranno fatti degli oggetti, delle macchine e degli ambienti.

Se si prende in considerazione il rapporto tra l'uomo e l'ambiente (luogo di lavoro, abitazione) devono essere soddisfatti alcuni requisiti:

- ☛ l'aspetto
- ☛ il benessere:
- ☛ la fruibilità
- ☛ la sicurezza
- ☛ l'igiene

Posture incongrue

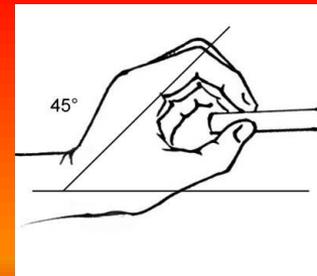
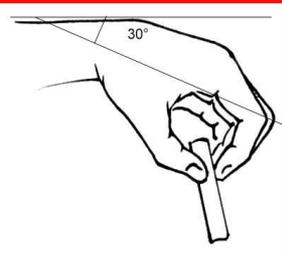
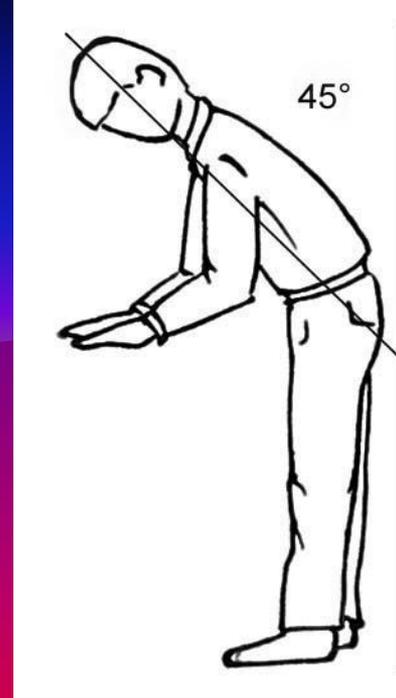


Lavorare con le mani sopra la testa o con i gomiti sopra le spalle, per più di due ore totali al giorno

Lavorare con il collo o il tronco flessi più di 30° (senza supporto e senza possibilità di variare la postura) per più di due ore totali al giorno

Lavorare accovacciati per più di due ore totali al giorno

Lavorare in ginocchio per più di due ore totali al giorno

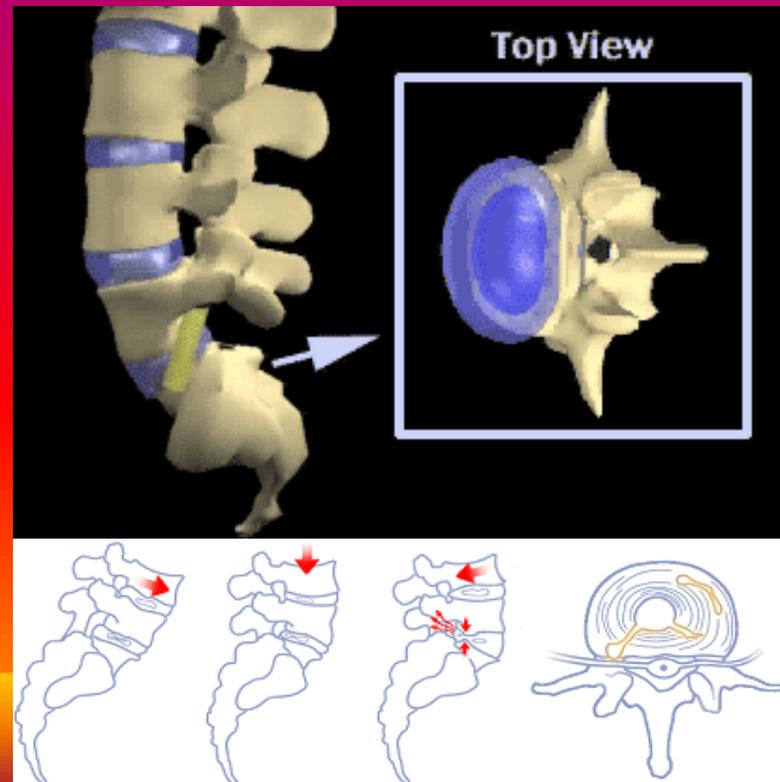




Solleverare oggetti:
 che pesano più di 34 Kg
 una volta al giorno o
 più di 25 Kg più di 10
 volte al giorno
 che pesano più di 4,5
 Kg più di 2 volte al
 minuto per più di 2 ore
 totali al giorno
 che pesano più di 11 Kg
 oltre l'altezza delle
 spalle, sotto l'altezza
 delle ginocchia o a
 braccia stese più di 25
 volte al giorno

Disturbi alla colonna

affezioni acute e croniche dell'apparato locomotore ed in particolare del rachide lombare



LE PAUSE



- Gli operatori ai VDT hanno diritto ad una interruzione del lavoro mediante:
 - pausa
 - cambiamento di attività
- Le modalità sono demandate alla contrattazione (anche aziendale)
- In assenza di contrattazione ha comunque diritto ad una pausa di 15 min. ogni 120 min.

CONSIGLI UTILI

- Scegli attrezzature ergonomiche cioè adattabili alle tue esigenze personali; disponile con attenzione in modo corretto e comodo.
- Elimina i riflessi dallo schermo ed i contrasti luminosi eccessivi: possono causare disturbi visivi e costringere il corpo in posizioni sbagliate e dannose.
- Sbatti spesso le palpebre per lubrificare gli occhi e, per rilassarne i muscoli, ogni tanto guarda oggetti lontani.
- Nel regolare lo schermo preferisci un fondo chiaro e caratteri scuri: riducono riflessi e contrasti.

CONSIGLI UTILI

- Quando sei seduto, cambia di frequente la posizione del corpo e delle gambe.
- Pause brevi e frequenti sono preferibili a pause lunghe e infrequenti;
- Mantieni il tronco appoggiato allo schienale, meglio se leggermente inclinato all'indietro;
- Regola bene l'altezza del sedile in modo da avere le spalle rilassate e gli avambracci ben appoggiati sul tavolo durante la digitazione

CONSIGLI UTILI

- Non appoggiare polsi e avambracci su degli spigoli durante la digitazione e nelle pause;
- Evita di tenere i polsi in tensione, piegati cioè flessi o estesi;
- Nell'usare la tastiera ed il mouse, evita movimenti rapidi e ripetitivi delle mani per periodi lunghi; non pigiare con forza sui tasti e non stringere il mouse;
- Dedica qualche minuto ad apprendere meglio le applicazioni, le scorciatoie ergonomiche e le macro per digitare meno e per ridurre l'uso del mouse;
- Varia la tua attività, alzati appena possibile, distendi i muscoli e muovi le articolazioni;

CONSIGLI UTILI

- Le cellule dei muscoli, tendini ed articolazioni respirano e si nutrono attraverso il sangue: i muscoli contratti a lungo senza pause non ricevono ossigeno e nutrimento a sufficienza quindi segnalano il loro disagio attraverso sensazioni di peso e fastidio prima e di dolore poi;
- Varia la tua attività, alzati appena possibile, distendi i muscoli e muovi le articolazioni;
- Ascolta sempre i segnali che il tuo corpo ti invia e agisci subito;
- Massaggia le parti indolenzite per stimolare la circolazione del sangue.

LA POSIZIONE CORRETTA

- **Tronco:**

- posizione eretta, fra 90° e 110° per evitare dannose compressioni pelvico-addominali, appoggio del tratto lombare



- **Gambe:**

- a circa 90° per ridurre l'affaticamento e facilitare la circolazione. Piedi ben poggiati a terra o sul poggia-piedi

LA POSIZIONE CORRETTA

- **Braccia**

- piegate a circa 90° . Avambracci appoggiati nello spazio fra bordo tavolo e tastiera (15 cm)

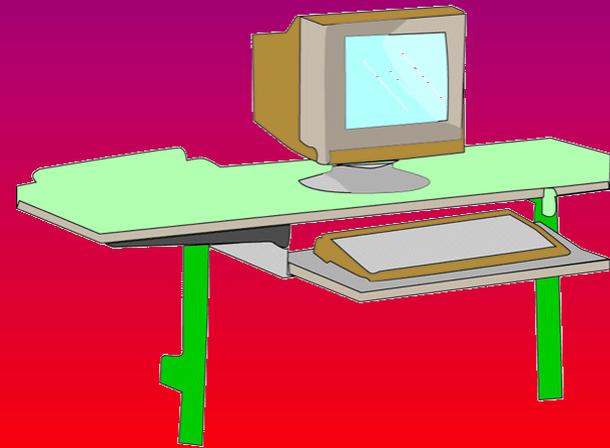
- **Occhi:**

- distanza occhi monitor fra i 50 e i 70 cm. Il bordo superiore del monitor deve essere posto all'altezza degli occhi.

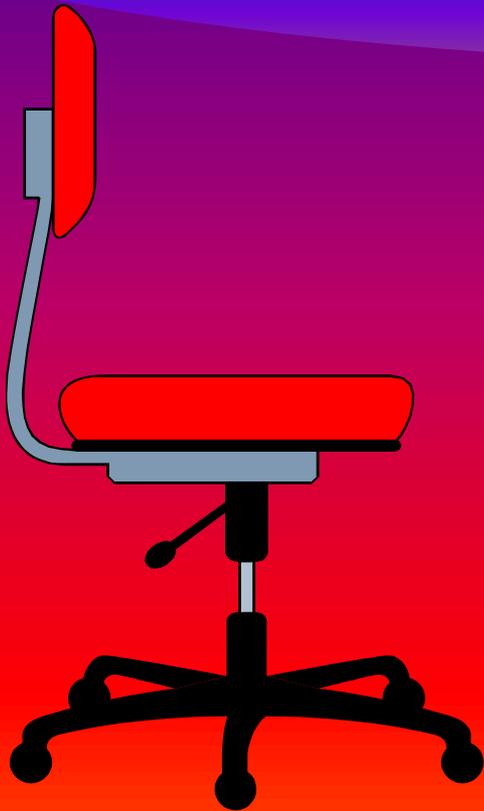


IL PIANO DI LAVORO

- DEVE ESSERE:
- con bordi arrotondati
- di colore neutro e superficie opaca
- regolabile in altezza (67-77 cm.) o ad altezza fissa (72 cm.)
- profondo 70-80-90 cm
- largo 90-120-160 cm.
- comunque di dimensioni sufficienti per permettere una disposizione delle attrezzature flessibile



IL SEDILE DI LAVORO



DEVE ESSERE:

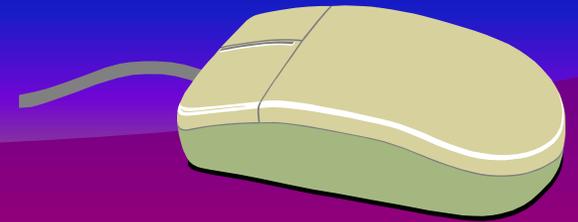
- stabile
- con 5 razze e ruote
- girevole
- senza braccioli (o arrotondati)
- regolabile:
 - sedile (alto/basso)
 - schienale (alto/basso, inclinazione)
- traspirante e lavabile

LA TASTIERA



- **DEVE ESSERE:**
- inclinabile e separata dal monitor
- lontana dal bordo del piano di lavoro 15 cm.
- con superficie opaca e di colore neutro
- con simboli chiari

IL MOUSE



- **DEVE:**
- garantire una buona impugnatura (ergonomica)
- essere “manovrato” avendo cura di poggiare l’avambraccio al piano di lavoro

IL MICROCLIMA

E' preferibile che le condizioni microclimatiche siano controllate tramite un impianto di condizionamento che assicuri situazioni di confort sia nella stagione estiva che invernale:



- la temperatura, nella stagione calda, non dovrebbe essere inferiore a quella esterna di oltre 7 °C; nelle altre stagioni, dovrebbe essere compresa tra 18 e 20 °C;

IL MICROCLIMA

- l'umidità va mantenuta fra il 40 e il 60% nella stagione calda e fra il 40 e il 50% nelle altre stagioni; va evitata l'eccessiva secchezza dell'aria che favorisce l'irritazione delle mucose congiuntivali e dell'apparato respiratorio;
- la velocità dell'aria deve essere inferiore a 0,15 m/sec;
- il ricambio dell'aria deve garantire almeno 32 mc per persona e per ora, in assenza di fumatori.





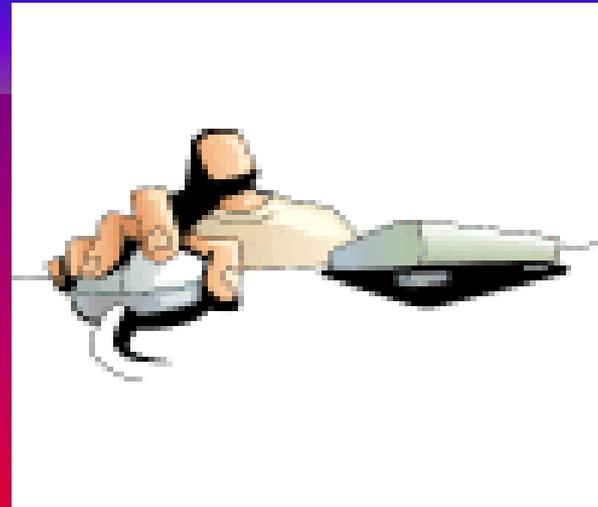
RUMORE

- installare i VDT in locali poco disturbati da fonti di rumore interne o esterne
- scegliere strumentazione poco rumorosa
- isolare gli strumenti rumorosi in locali separati o con dispositivi fono-isolanti



INTERFACCIA ELABORATORE/UOMO

Il datore di lavoro deve tenere conto che il contenuto, la complessità e il carico del lavoro corrispondano alla capacità professionali dell'utilizzatore del software;



i sistemi devono fornire tutte le indicazioni all'operatore in un formato e ad un ritmo adeguato, senza dispositivi di controllo quantitativo o qualitativo.

Gli operatori devono essere adeguatamente informati e formati tramite corsi specifici e aggiornati periodicamente.

INTERFACCIA ELABORATORE/UOMO

E' opportuno curare che il contenuto dei compiti non sia troppo monotono e ripetitivo o al contrario troppo difficile da comprendere, che il carico di lavoro non sia tale da impedire le interruzioni previste dalla norma e neppure troppo scarso.

Inoltre la responsabilità derivante da un incarico non dovrebbe essere eccessiva o limitata e senza incentivi o aspettative di carriera; i rapporti conflittuali con i colleghi e con i superiori dovrebbero essere evitati allo scopo di non compromettere il benessere psicologico.



Fattori più direttamente in grado di produrre stress:

intensità del carico e dei ritmi di lavoro;
scarso controllo dei processi di lavoro
impossibilità di partecipare alle decisioni;
elevati livelli di difficoltà operativa;
monotonia e scarsità di contenuti;
insoddisfacente supervisione;
carenze tecnologiche.



Altre componenti :

- il clima organizzativo,
- fattori personali
- fattori esterni interferenti con il lavoro

TERMINOLOGIA

STRESS: risposta normale di adattamento generale all'ambiente

STRESSORS: qualsiasi evento o domanda in grado di attivare una risposta di stress (stress come stimolo)

STRAIN: connotazione di natura negativa di una situazione di stress. Indica lo sforzo psicologico e psicofisiologico di un individuo a fronte di un'alta domanda ambientale o a fronte di difficoltà adattativa

EUSTRESS: lo sforzo psicologico e psicofisiologico di un individuo orientato al raggiungimento di risultati positivi e appaganti

MASTERING: situazione di padronanza , di potere e di controllo dell'individuo sulla situazione

DISTURBI DA ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO



- Monotonia, ripetitività
- Complessità
- Difficoltà di colloquio con la macchina (software)

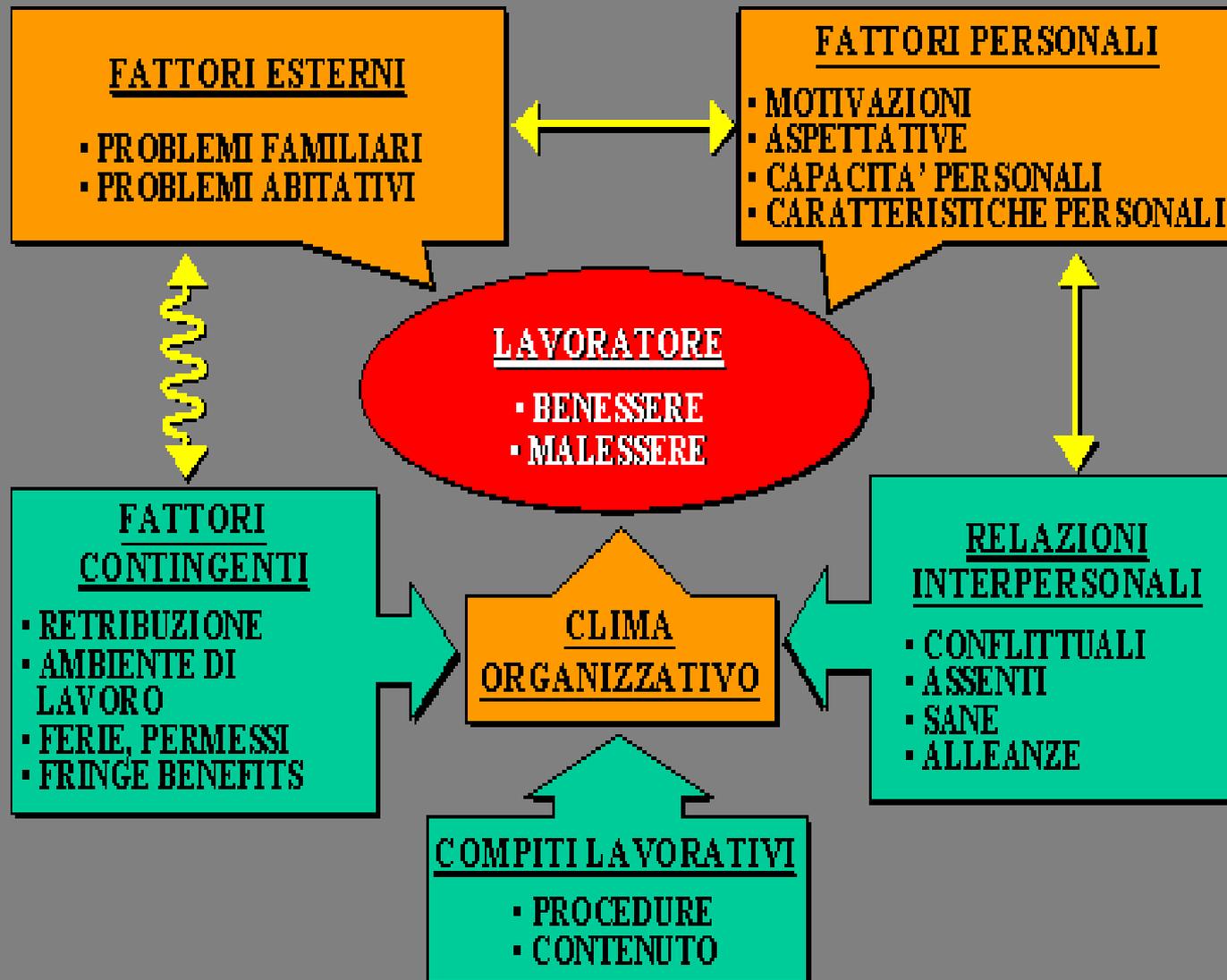
- globalizzazione dei mercati
- ristrutturazioni e fusioni
- delocalizzazione
- precarizzazione
- deregolamentazione del lavoro

- sviluppo tecnologico
- bisogni dell'utenza
- nuove mansioni e ruoli
- incertezze in ingresso e in uscita
- rapporti con colleghi e superiori



qualità della vita
benessere organizzativo

FATTORI PSICOSOCIALI



Le attività lavorative più esposte al rischio stress

- ✚ Controllo traffico aereo
- ✚ Guida autobus
- ✚ Lavoro a turni



- ✚ Lavoratori della Sanità
- ✚ Insegnanti
- ✚ Forze di polizia
- ✚ Lavori atipici e call center

(Documento di consenso linee guida SIMLII, 2005)

Lo stress lavoro correlato

- Le cause di insorgenza di stress sono da attribuire ad uno **squilibrio** cognitivamente **percepito** tra gli impegni che l'**ambiente fisico e sociale** impone di fronteggiare e la **propria capacità (percepita)** di affrontarli;
- quando si sperimenta una condizione di questo tipo nella realtà lavorativa si parla di stress-lavoro correlato.



Lo stress lavoro correlato

- Lo stress collegato al lavoro è diventato una delle maggiori preoccupazioni per i costi umani economici sociali.
- Il 28% dei lavoratori presenta sintomi collegati allo stress
(note le associazioni con i disturbi muscolo-scheletrici, gastroenterici, cardiovascolari, dermatologici, ecc...).
- 50-60% delle giornate perse sia collegato allo stress da lavoro.



Secondo l' Accordo Europeo lo stress lavoro correlato

- ... Non è una malattia, ma uno stato che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche e sociali;
- ... Non è attribuibile alle responsabilità dell'individuo ma alle condizioni organizzative;
- ... Non tutte le risposte di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato, bisogna tener conto dell'influenza dello stress che ha origine fuori dall'ambito di lavoro perché anch'esso può condurre a cambiamenti nel comportamento e ad una ridotta efficienza sul lavoro;

Lo stress

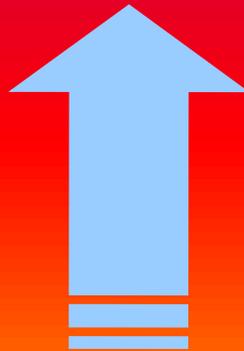
- Se non si può evitare lo stress (è una risposta fisiologica)
- Lo si può affrontare in modo efficace e trarre vantaggio dalla conoscenza dei suoi meccanismi



PREVENZIONE

L'organizzazione deve essere in grado di sviluppare

- Un adeguato stile di leadership
- Capacità nella gestione dei conflitti



FORMAZIONE AL MANAGEMENT

Il Dirigente

Prima del *D.Lgs. 81/2008* non esisteva una definizione normativa, la figura era delineata attraverso la giurisprudenza

«Il tratto caratterizzante della figura del dirigente è rappresentato dall'esercizio di un potere ampiamente discrezionale che incide sull'andamento dell'intera azienda o che attiene ad un autonomo settore produttivo della stessa, non essendo per converso necessaria la preposizione all'intera azienda»

Cass. Civ., sez. Lavoro, sent. n. 15489 dell'11.7.2007

Art. 2, lett. d) del *D.Lgs. 81/2008*

d) «dirigente»: persona che, in ragione delle competenze professionali e di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, attua le direttive del datore di lavoro organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa;

Il Preposto

Prima del *D.Lgs. 81/2008* non esisteva una definizione normativa, la figura era delineata attraverso la giurisprudenza

«Al preposto compete tutto quanto concerne la direzione e la sorveglianza degli operai che gli sono sottoposti, affinché dagli stessi non vengano eseguite operazioni o manovre avventate dalle quali possano scaturire condizioni di pericolo».

Cass. Pen., sez. IV, sentenza del 30.4.1991

art. 2, lett. e) del D. Lgs. 81/2008

e) «preposto»: persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa;

Il principio di effettività

Prima dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 81/2008

La qualifica di dirigente può essere rivestita anche da un consulente esterno, in quanto «l'autonomia gestionale di tutte le attività demandate contribuiva a legittimare la sua posizione di supremazia anche nei confronti del personale dipendente» della società, sicché l'ingerenza nell'organizzazione del lavoro della società poneva «il predetto, in forza del principio di sostanzialità, a svolgere le funzioni di dirigente di fatto».

*Cass. Pen., sez. IV, sent. n. 21585
dell'1.6.2007*

D. Lgs. n. 81/2008 Articolo 299 - Esercizio di fatto di poteri direttivi

1. Le posizioni di garanzia relative ai soggetti di cui all'articolo 2, comma 1, lettere b), d) ed e), gravano altresì su colui il quale, pur sprovvisto di regolare investitura, eserciti in concreto i poteri giuridici riferiti a ciascuno dei soggetti ivi definiti.

b) Datore di lavoro

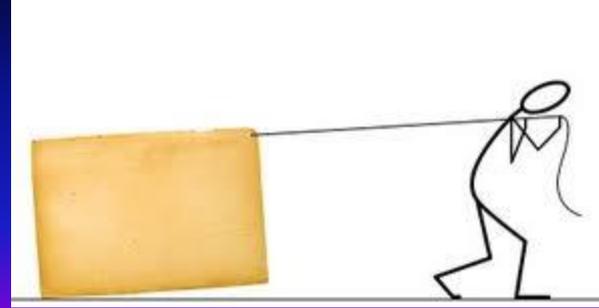
d) Dirigente

e) Preposto

Affrontare lo stress lavoro correlato

- **Formazione**
 - Definire il fenomeno
 - Condividere il suo impatto
 - Chiarire responsabilità e compiti
- **Valutazione**
 - Progettare azioni di miglioramento
 - Progettare azioni di compenso
 - Realizzarle secondo priorità condivise

Lo scenario



- valutazione del rischio su check list promossa dai Datori di Lavoro coinvolgendo i Dirigenti e Preposti
- analisi dei dati raccolti (confronto con precedenti intra ed interaziendale e) per individuare priorità e proposte di intervento
- Condivisione tra Datori di Lavoro Dirigenti Preposti dei percorsi di tipo organizzativo e di gestione delle risorse umane

Stress lavoro correlato

INDICATORI AZIENDALI	CONTESTO DEL LAVORO	CONTENUTO DEL LAVORO
Infortuni Assenza per malattia Assenteismo Ferie non godute Rotazione del personale Turnover Procedimenti/ Sanzioni disciplinari Richieste visite straordinarie Segnalazioni stress lavoro	Funzione e cultura organizzativa Ruolo nell'ambito dell'organizzazione Evoluzione della carriera Autonomia decisionale – controllo del lavoro Rapporti interpersonali sul lavoro Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro	Ambiente di lavoro Attrezzature di lavoro Pianificazione dei compiti Carico di lavoro Ritmo di lavoro Orario di lavoro

I sintomi/segnali/indicatori della presenza/insorgenza di problemi di stress

1. Organizzativi
2. Comportamentali
3. Psicologici
4. Fisici / Psicosomatici



Situazioni organizzative "critiche":



- ◆ Troppo o troppo poco da fare
- ◆ Estrema rigidità e/o ambiguità dei compiti
- ◆ Assenza o esasperazione dei conflitti di ruolo
- ◆ Responsabilità nulla o eccessiva, specialmente verso terzi
- ◆ Ripetitività e monotonia nelle attività
- ◆ Necessità di elevato livello di vigilanza
- ◆ Elevato carico psicofisiologico (turni, rumore, sforzo fisico, pericolo..)

(Documento di consenso linee guida SIMLII, 2005)

La presenza di una o più di queste situazioni va considerata come manifestazione di una condizione di rischio che deve essere approfondita e indagata nelle sue cause

I sintomi/segnali/indicatori della
presenza/insorgenza di problemi di stress

Insofferenza nell'andare al lavoro

C'è una difficoltà quotidiana a recarsi al lavoro

Disinteresse per il lavoro

Scarsa motivazione, che può o meno esprimersi anche con comportamenti di scarso rispetto di regole e procedure, e nella qualità del lavoro

Desiderio di cambiare lavoro

Chiaramente collegato all'insoddisfazione per il contesto lavorativo e/o professionale in cui si è inseriti

Alto livello di pettegolezzo

Il pettegolezzo raggiunge livelli eccessivi, rendendolo quasi un sostituto dell'attività lavorativa

Sentimento di inutilità

La persona percepisce la propria attività come vana, inutile, non valorizzabile

IL RUOLO DEL MEDICO COMPETENTE

- Collabora alla valutazione del rischio (misure di contenimento)
- La sorveglianza sanitaria non è prevista dalla normativa
- Tuttavia essa è effettuata qualora il lavoratore ne faccia richiesta ed i disturbi o la patologia sia ritenuta dal medico competente correlata ai rischi lavorativi.

La prevenzione

○ Primaria



Buon ambiente
organizzativo

○ Secondaria



Procedura di
Intervento precoce
nei casi di disagio
sul lavoro

○ Terziaria



Reinserimento sul
lavoro

L'organizzazione malata produce

PATOLOGIE ORGANIZZATIVE

**CURARE L'ORGANIZZAZIONE
DEL LAVORO**



**PIU' SALUTE NEI LUOGHI DI
LAVORO**

CARATTERISTICHE DEI COMPITI BEN PROGETTATI

UNI EN ISO 9241 – 2

- Riconoscere l'esperienza e le capacità...
- **Applicazione di un'appropriata gamma di competenze, capacità e attività**
- I compiti siano identificabili come parti di un tutto
- **I compiti contribuiscano in maniera significativa al funzionamento del sistema in modo comprensibile per l'utente**
- Lasciare un appropriato grado di autonomia decisionale (priorità, ritmo e procedimenti)
- **Sufficiente ritorno di informazioni (comunicazione)**
- Occasione per lo sviluppo delle competenze esistenti e l'acquisto di nuove

STRATEGIE

All'interno dell'organizzazione

- **Risorse personali:** far apprendere e sviluppare tattiche che rendano efficiente il lavoratore e meno faticoso il lavoro

Es: abituare a programmare le attività attribuendo le giuste priorità, suddividere i compiti impegnativi, alternare attività lavorative a giuste pause, sviluppare atteggiamento di fiducia nei confronti delle proprie capacità

- **Risorse organizzative:** "riprogettazione del lavoro e cambiamento organizzativo"; formazione; gestione delle relazioni interpersonali a livello orizzontale e verticale; servizi di counselling ecc.

IL COPING

La capacità dell'individuo di gestire efficacemente una situazione di stress ottenendo effetti di adattamento alla nuova situazione ambientale

LIVELLO D'AZIONE DEL COPING

Risorse di coping

Stili di coping

Tendenze comportamentali

Risorse di coping:

caratteristiche stabili di personalità che permettono una gestione efficace dello stress

- autostima
- fiducia nei propri mezzi
- atteggiamento positivo
- realismo
- abilità comunicative e relazionali
- flessibilità e complessità cognitiva
- padronanza e controllo

Stili di coping:

strategie cognitive (**psicologiche**) di cui l'individuo si serve per avvicinare, affrontare, risolvere un problema fonte di stress

- chiedere informazioni
- prefigurare scenari
- anticipare difficoltà
- prevenire i possibili rischi

Propensione di un individuo ad affrontare un problema INDIPENDENTEMENTE dal contenuto specifico del problema stesso

Tendenze comportamentali

modalità comportamentali utilizzate per arginare effetti negativi dovute all'esposizione a situazioni stressanti

- propensione a non esprimere o a negare le proprie emozioni
- non pensare al problema
- iniziare nuove attività
- cercare di distrarsi
- chiedere aiuto

**Gli sforzi
comportamentali
sono SPECIFICI
rispetto al tipo di
attività**

All'esterno dell'organizzazione

- ***Risorse interpersonali:*** cercare di avere una vita extralavorativa soddisfacente sotto il profilo familiare e sociale
- ***Risorse comunitarie:*** saper trovare al di fuori una compensazione al lavoro attraverso attività alternative (culturali, sportive...)

I FENOMENI STRESS CORRELATI

- **BURN OUT**

- **MOBBING**

BURN OUT

“E’ una sindrome di esaurimento emotivo, spersonalizzazione e riduzione delle capacità personali che può presentarsi in soggetti che per professione si occupano della gente”

“E’ una reazione alla tensione emotiva cronica creata dal contatto continuo con altri esseri umani, in particolare quando si hanno problemi o motivi di sofferenza” (Maslach).

Mobbing

Definizione

- ✓ Parola derivante dal verbo del vocabolario anglosassone "to mob", che significa assalire, malmenare, attaccare
- ✓ Il termine mobbing si riferisce pertanto ad un comportamento che ha lo scopo di allontanare il singolo dalla comunità
- ✓ È un fenomeno di frequente osservazione in "etologia" (scienza che studia il comportamento animale)

- ✓ Dal momento che si tratta di un comportamento strategico, non è difficile intuire che questo possa verificarsi sul luogo di lavoro
- ✓ Viene utilizzato per allontanare soggetti indesiderati per varie ragioni (ad esempio perché non si adattano alle regole imposte dalla dirigenza o dal "gruppo" o perché si pongono di ostacolo al progredire della carriera di qualcuno)
- ✓ Il mobber, ovvero l'autore del mobbing, può essere sia un singolo soggetto, sia un gruppo di individui; sia un pari grado (mobbing orizzontale) sia un superiore (mobbing verticale)