

Seminario  
**DISTURBI MUSCOLOSCHIELETRICI NELLA GRANDE DISTRIBUZIONE ORGANIZZATA:  
 DALLA RICERCA ALLE SOLUZIONI**  
 Milano, 10.04.2014



**Stress lavoro correlato nella  
 Grande Distribuzione Organizzata**

Giovanni Costa

Dipartimento di Scienze Cliniche e di Comunità, Università di Milano  
 Dipartimento di Medicina Preventiva, IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico, Milano

**Rischi psico-sociali - stress**

**Rilevanza del problema**

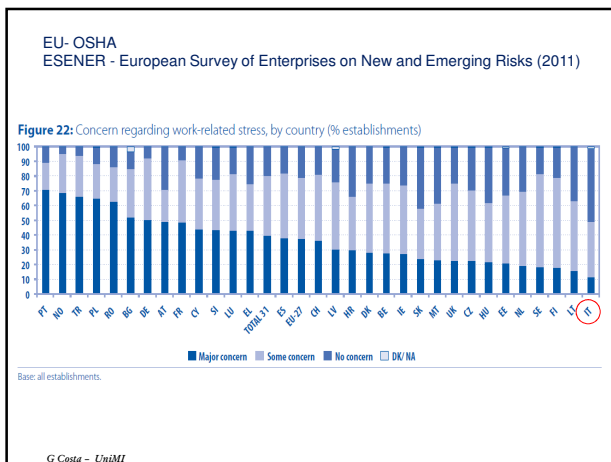
**Al primo posto, assieme ai problemi muscolo-scheletrici, nell'indagine periodica europea sulle condizioni di vita e di lavoro**


% Workers reporting each individual symptom, EU27 (2005)	
Backache	24.7
Muscular pain	22.8
Fatigue	22.6
Stress	22.3
Headaches	15.5
Irritability	10.5
Injuries	9.7
Sleeping problems	8.7
Anxiety	7.8
Eyesight problems	7.8
Hearing problems	7.2
Skin problems	6.6
Stomach ache	5.8
Breathing difficulties	4.8
Allergies	4.0
Heart disease	2.4
Other	1.6

**Notevoli costi aziendali, sanitari e sociali**

- Aumento dei costi per assenteismo
- Aumento del turnover non fisiologico
- Aumento delle inidoneità
- Aumento degli infortuni (denunce INAIL)
- Aumento degli incidenti
- Aumento degli errori
- Ridotta produttività
- Declino nella qualità dei prodotti e del servizio
- Ridotta capacità di rinnovamento
- Ridotta immagine sociale dell'organizzazione

*G Costa - UniMI*



  
 European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions

**Working conditions in the retail sector - 2012**

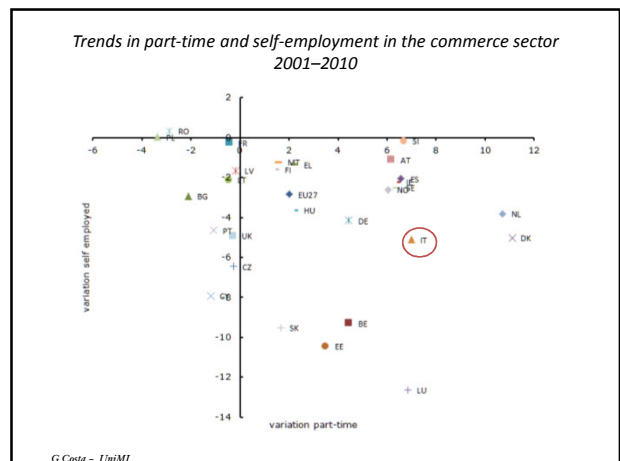
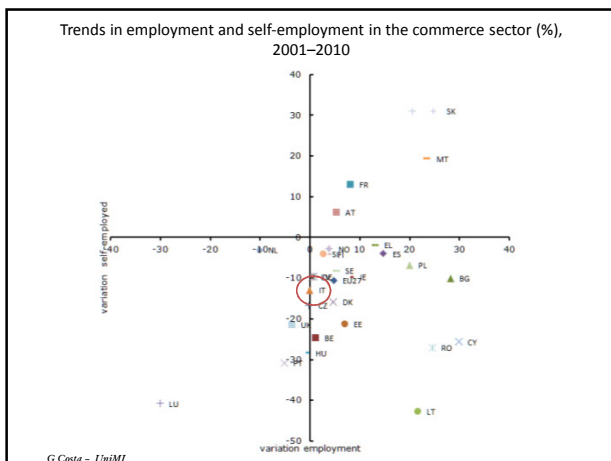
The main concerns among social partners and governments are:

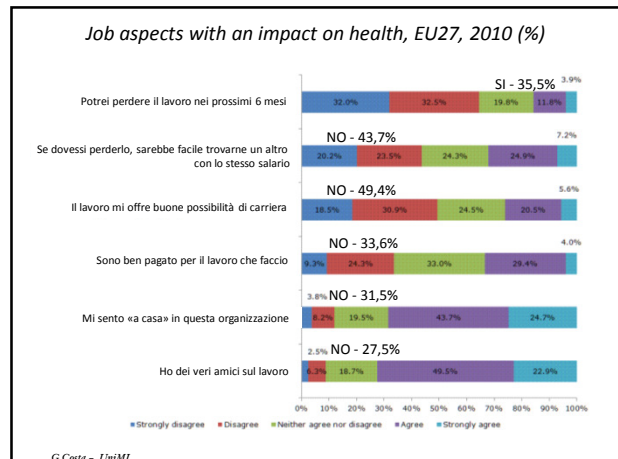
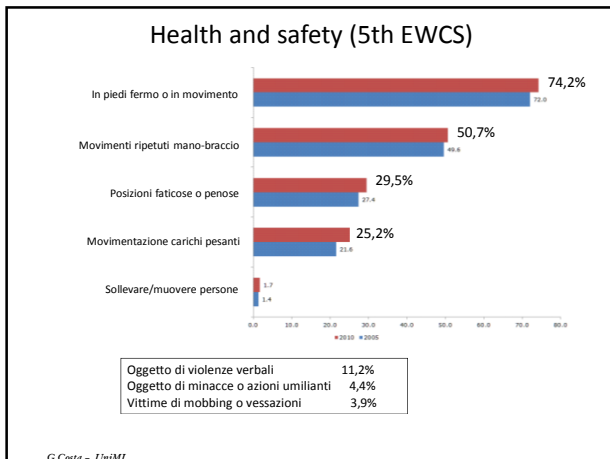
- career paths, including job security and the greater use of both part-time workers and employees with non-permanent contracts;
- health and safety at work

**CONDIZIONI DI LAVORO**

- Invecchiamento
- > donne
- < lavoro autonomo
- > lavoro dipendente precario (contratti a termine)
- > part-time
- > orari di lavoro (serale, week-end, turni spezzati)
- > flessibilità (compiti, orari, carichi)
- < qualificazione, sviluppo di competenze e di carriera
- < formazione e aggiornamento professionale
- < salario (-15% in generale, < donne)

*G Costa - UniMI*





Fattori di rischio occupazionale (OSHA)	Condizioni determinanti il rischio
<b>Contenuto del lavoro</b>	
Ambiente ed attrezzature di lavoro	condizioni di discomfort dell'ambiente di lavoro (reperti caldi/freddi; luce artificiale; carrrelli elevatori e transpallet)
Disegno del compito lavorativo	Cicli brevi, monotonia, lavoro parcellizzato e ripetitivo, «flessibilità», limitato uso di attitudini/ capacità individuali; condizioni di rischio (movimentazione manuale carichi; posture fisse; rischio infortunistico)
Carico di lavoro	Eccesso o difetto nel carico di lavoro, ritmi elevati, pause ridotte, mancanza di controllo sul ritmo di lavoro, pressione del tempo per eseguire il lavoro
Orario di lavoro	Lavoro a turni, orario straordinario, orari irregolari/variabili
<b>Contesto del lavoro</b>	
Organizzazione del lavoro	Scarsa possibilità di comunicazione, bassi livelli di sostegno, costinività varie, interferenze casa/lavoro
Ruolo nell'organizzazione	Ambiguità o conflittualità dei ruoli, responsabilità
Carriera	Incertezza e immobilità di carriera, bassa retribuzione, precarietà del posto, basso valore sociale dell'attività svolta
Controllo-libertà decisionale	Scarsa partecipazione al processo decisionale, scarsa autonomia operativa
Rapporti interpersonali sul lavoro	Isolamento, conflitti, rischio di violenze, relazioni con l'utente

G Costa - UniMI



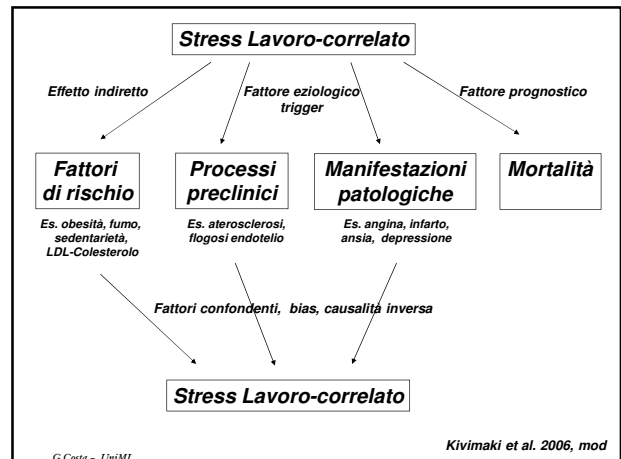
- ### Organizzazione del lavoro
- Contesto esterno (condizionamenti politici, legali, tecnologici e demografici)**
    - Situazione socio-economica
    - Innovazione tecnologica
    - Mercato del lavoro
    - Cambiamenti socio-demografici
  - Contesto organizzativo (strutture manageriali, modalità di supervisione, politiche del personale, metodi di produzione)**
    - Ristrutturazioni organizzative
    - Gestione e qualità dei processi di produzione
    - Diverse tipologie di impiego
    - Integrazioni casa/vita/lavoro
    - Arrangiamenti flessibili
    - Sistemi di benefits e compensazioni
  - Contesto lavorativo (caratteristiche del lavoro)**
    - Attribuzione di compiti, orari, complessità, autonomia
    - Relazioni sociali
    - Sviluppo di carriera
- G Costa - UniMI

- ### Effetti dello stress connesso con il lavoro (Margolis e Kroes)
- stati soggettivi a breve termine:** ansia, tensione, ira, insonnia, ecc.
  - transitorie modificazioni fisiologiche:** escrezione di catecolamine, aumento della pressione arteriosa;
  - diminuzione della performance lavorativa:** errori, scarto, incidenti, infortuni
  - risposte psicologiche a lungo termine:** depressione, malessere generale, alienazione, burnout, ecc.
  - alterazione dello stato di salute:** mal. gastrointestinali, cardiovascolari, sindromi neuropsichiatriche, immunologiche, ecc.
- G Costa - UniMI

### Conseguenze a medio-lungo termine

- Disturbi emozionali (depressione, ansia)
- Sindromi ossessive e fobiche
- Disturbi cronici del sonno
- Burnout (esaurimento, demotivazione)
- Patologie cardiovascolari
- Patologie gastrointestinali
- Patologie cutanee
- Disfunzioni metaboliche
- Disfunzioni ormonali
- Patologie immunitarie
- Patologie neoplastiche

G Costa - UniMI



### Differenti approcci di analisi, valutazione ed intervento

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DIMENSIONE DI GRUPPO</b></li> <li>• <b>Rilevanza epidemiologica</b></li> <li>• <b>Frazione eziologica</b></li> <li>• <b>Implicazioni sociali</b></li> <li>• <b>Sorveglianza occupazione/sociale</b></li> <li>• <b>Ergonomia</b></li> <li>• <b>Indicazioni a strategie di prevenzione primaria</b></li> <li>• <b>COSTO / EFFICACIA</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>DIMENSIONE INDIVIDUALE</b></li> <li>• <b>Plausibilità biologica</b></li> <li>• <b>Diagnosi probabilistica</b></li> <li>• <b>Valore prognostico</b></li> <li>• <b>Diagnosi di malattia professionale o job-related</b></li> <li>• <b>Terapia/Compensazioni</b></li> <li>• <b>Indicazioni a strategie di coping</b></li> <li>• <b>RISCHIO / BENEFICIO</b></li> </ul>
--	--

G Costa - UniMI

### Stress e WMSDs (dati di letteratura)

Eziologia multifattoriale (fattori di rischio sia fisici e psicosociali)

Fattori psico sociali: carico di lavoro mentale, stress/strain, pressione del tempo, supporto sociale, soddisfazione lavorativa, relazioni sociali

Plausibilità biologica: possibili meccanismi:

- > tensione muscolare (> attivazione unità motorie) e > carico spinale (in laboratorio)
  - processo degenerativo, lesione e dolore
- > sensibilità/attenzione ai disturbi/dolori (↓ soglia del dolore)
- > transizione da episodi acuti a cronicizzazione (ansia e depressione)
- > carichi lavorativi (overcommitment)
- < capacità di recupero (< rilassamento, disturbi del sonno)
- alterazione delle risposta ormonale (asse ipotalamo-ipofisi-surrene)
- perturbazione dei sistemi immunologico, neurologico e vascolare

G Costa - UniMI

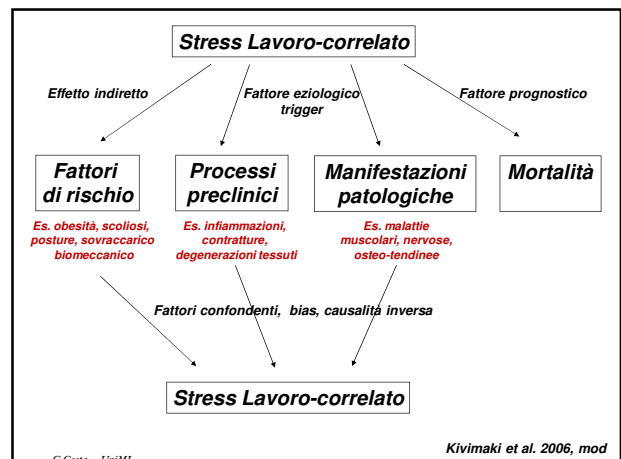
### Stress e WMSDs (dati di letteratura)

Associazione tra WMSDs (con conseguente assenteismo e disabilità) e:

- Job strain (Karasek: alto carico, basso controllo)
- Insoddisfazione lavorativa (organizzazione del lavoro, autonomia)
- Strategie di coping negative
- Basso supporto sociale

*N.B.: il dolore non deriva soltanto da stimolazioni sensoriali, ma è determinato anche da componenti cognitive ed emozionali*

G Costa - UniMI



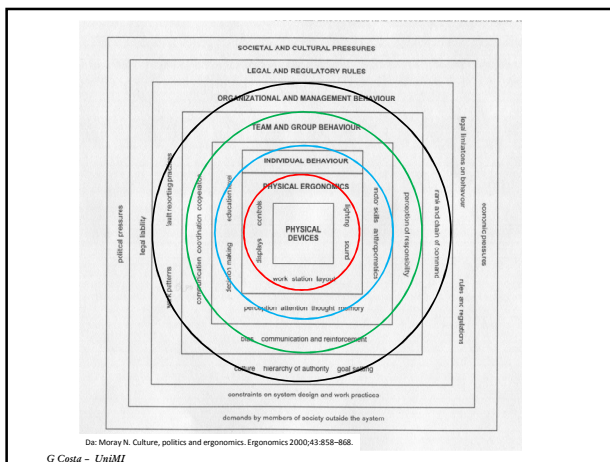
## Conseguenze sull'azienda

- Aumento dei costi per assenteismo
- Aumento del turnover non fisiologico
- Aumento delle inidoneità
- Aumento degli infortuni (denunce INAIL)
- Aumento degli incidenti
- Aumento degli errori
- Ridotta produttività
- Declino nella qualità dei prodotti e del servizio
- Ridotta capacità di rinnovamento
- Ridotta immagine sociale dell'organizzazione

G Costa - UniMI

## US-OSHA – Preamble to Ergonomics Standard (1999)

- **Stressor**: una caratteristica dell'ambiente di lavoro che le ricerche hanno dimostrato essere associata all'incidenza o gravità di MSDs.
- I **fattori di rischio** possono riguardare solo esposizioni a fattori esterni (ad es. traumi) che agiscono sul sistema muscoloscheletrico, ma possono coinvolgere anche la risposta intrinseca al compito e/o carico di lavoro (sollevamenti o movimenti pericolosi).
- Gli effetti possono essere modificati da caratteristiche personali (antropometriche, condizioni fisiche)
- I fattori di rischio possono anche riguardare l'organizzazione del lavoro o fattori sociali



G Costa - UniMI

## Strategie per combattere lo stress lavorativo

### Due punti chiave:

- *Lo stress lavorativo può avere molteplici cause, quindi può/deve avere molteplici soluzioni*
- *Gli interventi soltanto sull'individuo non risolvono i problemi: devono intervenire anche cambiamenti organizzativi*

### Tre livelli di intervento:

- **Organizzativo** (carichi, orari, compiti, ambiente)
- **Gruppo** (relazioni, procedure, supporto)
- **Individuale** (stili di vita, coping, terapia)

G Costa - UniMI

## Caratteristiche di un buon lavoro (Eklund's checklist)

- *Varietà: un lavoro che consiste di diversi compiti*
- *Conoscenza dell'interesse del processo produttivo*
- *Libertà di movimento fisico*
- *Tempi di lavoro a ciclo lungo*
- *Ritmo di lavoro autonomo*
- *Possibilità di influire sulla quantità e qualità del prodotto*
- *Possibilità di programmare il lavoro e risolvere i problemi*
- *Controllo e verifica dei risultati*
- *Pochi termini temporali (pressione del tempo)*
- *Poche restrizioni temporali (legami di tempo)*
- *Continuo sviluppo di abilità*
- *Libertà d'azione*
- *Responsabilità ed autorità*
- *Partecipazione*
- *Richieste del compito compatibili con le abilità della persona*
- *Clima positivo nella conduzione del lavoro*
- *Efficiente organizzazione del gruppo*
- *Adeguate supporto sociale*
- *Relazioni soddisfacenti con i colleghi*

G Costa - UniMI