



Evento organizzato nell'ambito del progetto CCM 2013 "Piano di monitoraggio e d'intervento per l'ottimizzazione della valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato", finanziato dal Ministero della Salute.

INAIL

Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro ed ambientale
Via Fontana Candida 1, 00078 Monte Porzio Catone (RM)
www.inail.it

Progettazione grafica: A. Luriani, L. Molteni

14 luglio 2016

Auditorium INAIL
P.le Giulio Pastore, 8
Roma

Gli strumenti informativi

Dr. Raffaele Latocca

Referente Scientifico Regione Lombardia

Azienda Ospedaliera S. Gerardo di Monza - ASST di Monza

OBIETTIVO

Nell'ambito dei compiti specifici della UO n.4 - Regione Lombardia, in riferimento all'obiettivo 3 del Progetto Nazionale:

Contribuire all'empowerment delle figure della prevenzione afferenti al Servizio Sanitario Nazionale (Organi di Vigilanza) e di quelle aziendali contribuendo ad un'attività di informazione/formazione specifica, nell'ottica di un miglioramento continuo dell'approccio alla valutazione e gestione di tale rischio

è stato realizzato materiale informativo e divulgativo per le aziende in formato cartaceo ed elettronico

Al fine di mettere a punto il materiale informativo sono state attivate le seguenti azioni:

➡ *Definizione di un progetto iniziale che ha permesso di identificare le varie tipologie di strumenti informativi da mettere a punto (**Brochure Informativa, Opuscolo e Fact-sheet per settori produttivi**);*

➡ *Inizialmente è stata progettata e definita la **BROCHURE** di **illustrazione** sia del **Progetto CCM** che della **Campagna Europea EU-OSHA**;*

*Successivamente è stata definita la struttura dell'**OPUSCOLO** con:*

- ➡ *- una **PRIMA PARTE GENERALE** descrittiva sullo **stress lavoro-correlato** e quali sono gli **indicatori aziendali** ed i **sintomi individuali** dei lavoratori stress lavoro-correlati;*
- una **SECONDA PARTE** sul **quadro normativo**, sui **soggetti coinvolti** e sul **percorso di valutazione del rischio stress lavoro-correlato** con i relativi **strumenti e metodi***

➡ *Infine sono stati definiti i **FACT-SHEET** (materiale informativo sintetico) per i settori potenzialmente più a rischio di stress lavoro-correlato. In riferimento ai settori individuati è stata raccolta **documentazione tecnico-scientifica** da fonti nazionali ed internazionali;*

BROCHURE

(FORMATO CARTACEO -3600 COPIE)

Depliant informativo con breve illustrazione della Campagna Europea, indicando anche strumenti e supporti messi a disposizione sul sito OSHA, ed illustrazione del Progetto CCM Nazionale del Ministero, con le sue articolazioni e le sue finalità.

Link

http://centrostresslavoro-lazio.it/slc_beta/wp-content/uploads/2015/04/Brochure_SLC_web.pdf

LO STRESS LAVORO-CORRELATO

Lo SLC può interessare qualsiasi individuo impegnato in qualunque attività lavorativa.

Gli studi epidemiologici evidenziano che:

- più del 40% dei Datori di Lavoro (DL) sostiene che i rischi psicosociali siano più difficili da riconoscere e gestire rispetto ai rischi "tradizionali" (es. chimico, acustico, sovraccarico biomeccanico, ecc...)
- circa quattro lavoratori su dieci ritengono che lo stress non venga gestito adeguatamente nel loro luogo di lavoro
- il 50-60% di tutte le giornate lavorative annue perse è dovuto allo stress lavoro-correlato (SLC) e ai rischi psicosociali
- circa la metà dei lavoratori considera lo SLC un fenomeno comune nel proprio luogo di lavoro: è il secondo problema di salute più frequente legato all'attività lavorativa in Europa, dopo i disturbi muscolo-scheletrici
- i principali ostacoli nell'affrontare lo SLC risiedono per il 58% delle aziende nella "delicatezza della questione", per il 46% nella "mancanza di consapevolezza"

I BENEFICI DI UNA CORRETTA GESTIONE DEL RISCHIO SLC

Collaborazione e partecipazione attiva dei soggetti coinvolti nella gestione e valutazione del rischio SLC sono elementi irrinunciabili per il raggiungimento di esiti positivi su più fronti:

- **Lavoratori:** maggior benessere e soddisfazione lavorativa
- **Dirigenza:** forza lavoro maggiormente motivata, sana e produttiva
- **Azienda:** riduzione del tasso di assenteismo/presen-teismo, degli indici infortunistici e del turnover, incremento della fidelizzazione dei lavoratori e migliori prestazioni
- **Società:** riduzione dei costi - diretti e indiretti - e degli oneri gravanti su individui e società

STRUMENTI UTILI

- **Guida elettronica per la gestione dei rischi psicosociali:** favorisce comprensione, gestione e sensibilizzazione sui rischi psicosociali
- **Relazioni, schede informative e sintesi** realizzate dall'EU-OSHA sulla gestione dello stress
- **Manuale della metodologia** sviluppata dal settore ricerca INAIL: *Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato*. Milano: INAIL, 2011
- **Fact-sheet tematici** sulla gestione dei rischi psicosociali, sviluppati nell'ambito del consorzio PRIMA- EF, disponibili sulla piattaforma SLC INAIL
- Il video di animazione **EU-OSHA Napo In... Stress al lavoro!**

SITI DI RIFERIMENTO

Gli strumenti descritti sono disponibili presso i seguenti siti web:

- **EU-OSHA**
osha.europa.eu/it
- **Campagna Ambienti di lavoro sani e sicuri**
Insieme per la prevenzione dello stress lavoro correlato
healthy-workplaces.eu/it
- **INAIL**
inail.it
- **Centro Regionale di riferimento per lo stress lavoro correlato - Lazio**
centrostresslavoro-lazio.it

Prodotto informativo realizzato
dall'Unità Operativa Lombardia
Grafica: Paolo Sbraga - ASL Roma C

Regione Lombardia



Progetto CCM

PIANO DI MONITORAGGIO E DI INTERVENTO

PER L'OTTIMIZZAZIONE DELLA

VALUTAZIONE E GESTIONE DELLO

STRESS LAVORO-CORRELATO



PIANO DI MONITORAGGIO E DI INTERVENTO PER L'OTTIMIZZAZIONE DELLA VALUTAZIONE E GESTIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO

OBIETTIVI SPECIFICI



Verifica dell'efficacia del sistema di valutazione e gestione del rischio SLC nelle aziende attraverso il monitoraggio e la verifica del percorso metodologico proposto da INAIL.



Formazione e informazione: organizzazione e realizzazione di interventi formativi e informativi sul tema SLC volti a rafforzare conoscenze e competenze delle figure adibite alla prevenzione (Datore di Lavoro, Medico Competente Aziendale, RSPP, RLS).



Monitoraggio, su un campione casuale di aziende, rappresentativo per regione, delle attività di vigilanza in materia di SLC, dei fabbisogni dei servizi, dell'ottemperanza all'obbligo normativo di valutazione del rischio SLC, attraverso l'ausilio di una scheda di rilevazione appositamente realizzata.



Strumenti messi a punto per la valutazione del rischio SLC che tengano conto delle specificità aziendali e che possano essere immediatamente fruibili dalle aziende.

AZIONI PREVISTE

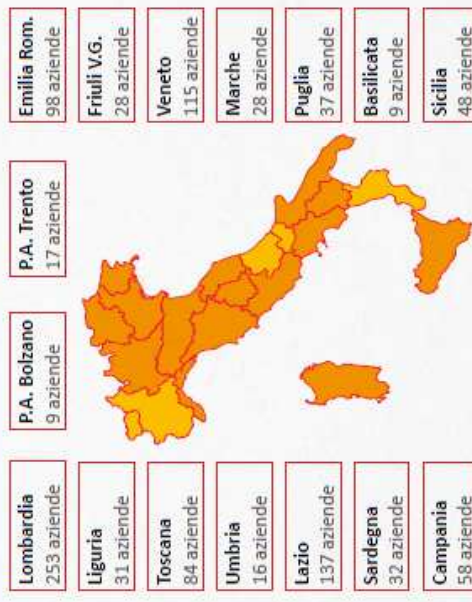
Principali azioni previste in relazione agli obiettivi di monitoraggio e informazione/formazione:

- Predisposizione di una **scheda di rilevazione** per la fase di monitoraggio
- **1.000 aziende** pubbliche e private sottoposte al monitoraggio
- Elaborazione di **Report Regionali** sul monitoraggio
- **4 corsi di formazione** su scala nazionale: 120 operatori dei Servizi di Vigilanza e Controllo coinvolti
- **1 corso FAD** (Formazione a Distanza): 500 operatori coinvolti
- Produzione e divulgazione di **materiale informativo**
- Istituzione di una **pagina web** dedicata al progetto CCM
- Contributo all'**aggiornamento degli strumenti a supporto** (tra cui nuova edizione del manuale INAIL) e sviluppo del **modello di gestione**
- **Convegno nazionale** di presentazione dei risultati

ENTI PARTECIPANTI

Direzione scientifica: INAIL - Dipartimento di Medicina, Epidemiologia e Igiene del Lavoro e Ambientale
Regioni: Lazio (coordinamento), Veneto, Lombardia, Toscana, Puglia, Campania, Sicilia, Umbria, Sardegna, Basilicata, Friuli V.G., Marche, Liguria, Emilia Romagna, P. A. Trento, P. A. Bolzano
Università: Università degli studi di Bologna e di Verona

PIANO DI MONITORAGGIO



Distribuzione del campione per dimensione aziendale

6/9 addetti:	200 unità
10/249 addetti:	500 unità
250/999 addetti:	150 unità
≥ 1.000 addetti:	150 unità

Il Progetto CCM è in linea con gli obiettivi della Campagna Europea Eu-OSHA:

INSIEME PER LA PREVENZIONE E LA GESTIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO 2014-2015

OBIETTIVI

1. **Sensibilizzare e Informare** circa il fenomeno dello SLC e i rischi psicosociali connessi: aiutare i Datori di Lavoro, dirigenti, lavoratori e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) a riconoscere e gestire efficacemente lo stress e i rischi psicosociali, miglioramento la comprensione e colmando le lacune esistenti.
2. **Sviluppare strumenti** per la gestione dei rischi psicosociali e dello SLC, promuovendone l'utilizzo da parte di micro e medie aziende.

A CHI SI RIVOLGE

DATORI DI LAVORO Accrescere la consapevolezza sulle tematiche SLC e rischi psicosociali e sui vantaggi derivanti da una corretta gestione di tali rischi.

LAVORATORI Incrementare la consapevolezza circa la natura dei rischi psicosociali e lo SLC.

CHI PUÒ PARTECIPARE ALLA CAMPAGNA

- Datori di lavoro
- Ass. datoriali e professionali
- Dirigenti e Quadri
- Lavoratori
- RLS e Rapp. sindacali
- Formatori

COME PARTECIPARE ALLA CAMPAGNA

- Partecipando alla *Settimana europea per la salute e sicurezza sul lavoro*
- Organizzando eventi e attività (es. seminari e workshop)
- Diffondendo e pubblicizzando il materiale informativo della Campagna
- Promuovendo l'utilizzo degli strumenti EU-OSHA per la valutazione e la gestione dello SLC



OPUSCOLO

FORMATO ELETTRONICO INTERATTIVO

L'opuscolo dal titolo "Valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato nelle Aziende" è stato strutturato secondo i seguenti contenuti:

1. **Parte Prima** - Conosciamo lo Stress Lavoro-correlato
2. **Parte Seconda** - La *Valutazione del Rischio Stress Lavoro-Correlato*
 - a) Il Quadro Normativo
 - b) I soggetti coinvolti
 - c) Il percorso e gli strumenti di valutazione del rischio stress lavoro-correlato

LINK: http://centrostresslavoro-lazio.it/slc_beta/wp-content/uploads/2015/05/Opuscolo-interattivo-web.pdf

VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO **STRESS LAVORO-CORRELATO** NELLE AZIENDE



PARTE 1

Conosciamo lo Stress Lavoro-Correlato

- 1. Cosa sono lo stress e lo stress lavoro-correlato..... pag. 2
- 2. I fattori di rischio stress lavoro-correlato..... pag. 3
- 3. I sintomi dello stress lavoro-correlato..... pag. 5
- 4. La gestione dello stress lavoro-correlato..... pag. 6

PARTE 2

La valutazione del rischio Stress Lavoro-Correlato

- | | |
|--|---------|
| 1. Il quadro normativo..... | pag. 7 |
| 2. I soggetti coinvolti..... | pag. 10 |
| 3. Il percorso di valutazione del rischio SLC..... | pag. 14 |
| 4. Gli strumenti per la valutazione del rischio SLC..... | pag. 23 |

PARTE 1

Conosciamo lo Stress Lavoro-Correlato

1 | COSA SONO LO STRESS E LO STRESS LAVORO-CORRELATO

L'Accordo Europeo del 2004 definisce lo Stress Lavoro-Correlato (SLC) come una "condizione, accompagnata da sofferenze o disfunzioni fisiche, psichiche, psicologiche o sociali, che scaturisce dalla sensazione di non essere in grado di rispondere alle richieste o di non essere all'altezza delle aspettative".

Lo SLG può essere, quindi, definito come la condizione in cui le richieste provenienti dall'ambiente esterno vengono percepite dall'individuo come eccedenti le proprie risorse: i lavoratori avvertono una condizione di stress quando non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative poste in loro.

La stress non è una malattia. L'individuo è in grado di sostenere l'esposizione di breve durata a condizioni di stress, che possono anche rivelarsi positive e stimolanti (eustress, stress buono), ha però maggiori difficoltà a sopportare condizioni di stress che si protraggono nel tempo e che vengono vissute come negative e minacciose in quanto potenzialmente accidenti: le proprie risorse e capacità di farvi fronte (distress, stress cattivo). Inoltre,

- individui diversi possono reagire in maniera differente a situazioni simili: giocano un ruolo fondamentale le variabili individuali
- lo stesso individuo può reagire diversamente a situazioni simili in momenti diversi della propria vita.

Lo SLC sta assumendo grande rilevanza in tutta Europa in quanto:

- potrebbe interessare potenzialmente qualunque lavoratore impegnato in qualsiasi luogo di lavoro, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività o dalla tipologia del contratto o del rapporto di lavoro
- è il secondo problema di salute legato al lavoro, dopo i disturbi muscolo-scheletrici
- è oggetto di preoccupazione sia per i Datori di Lavoro (DL) che per i lavoratori: è necessaria un'azione congiunta

Gli studi epidemiologici europei sul tema SLC affermano che

40%

Più del 40% dei DL sostiene che i rischi psicologici siano più difficili da riconoscere e gestire rispetto ai rischi "tradizionali" (es. chimici, acustici, vibrazioni biomeccaniche ecc...)

Circa 4 lavoratori su 10 ritengono che lo stress non venga gestito adeguatamente nel loro luogo di lavoro.

50%

Il go-bordo di tutte le giornate lavorative sin qui perse è dovuto allo SL-C e ai rischi premeditati

In Italia il quadro non varia molto. Studi nazionali rilevano che



Cosa il lavoratore su 4 dichiara di soffrire di stress da lavoro

40%

Il 40% delle imprese italiane mostra interesse verso il fenomeno dello S.C.

58% 46%

I principali ostacoli nell'affrontare lo SLIC risiedono per il 68% dalle aziende nella "delicatezza della questione", per il 46% nella "mancanza di consapevolezza".

2 | I FATTORI DI RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO

Fattori legati al **contenuto** del lavoro

Fonte: EU-OSHA Agenzia Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (2000)

RITMO E CARICO DI LAVORO

Carico di lavoro eccessivo o nullo, mancanza di controllo sul ritmo di lavoro, tempo insufficiente per lo svolgimento del proprio compito.

AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE

Disponibilità, mantenimento, utilizzo e manutenzione/riparazione delle strutture e delle attrezzature necessarie nello svolgimento della propria mansione.

ORARIO DI LAVORO

Lavoro su turni (in particolare con turnazione notturna), orario di lavoro senza flessibilità/pause, orari imprevedibili, orari di lavoro prolungati e protratti.

PROGETTAZIONE DELL'ATTIVITÀ LAVORATIVA

Monotonia, cicli brevi, lavoro frammentato o senza scopo identificabile, sottoutilizzo delle attitudini/capacità individuali, scarsa prevedibilità.

Fattori legati al **contesto** del lavoro

Fonte: EU-OSHA Agenzia Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (2000)

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Scarsa possibilità di comunicazione, bassi livelli di sostegno per la risoluzione di problemi e la crescita personale, mancanza di definizione degli obiettivi aziendali.

RUOLO NELL'AMBITO DELL'ORGANIZZAZIONE

Ambiguità e/o conflitto di ruolo e relative responsabilità.

AUTONOMIA DECISIONALE/CONTROLLO

Ridotta partecipazione ai processi decisionali, mancanza di controllo del lavoratore sull'attività svolta.

SVILUPPO DI CARRIERA

Incertezza e immobilità di carriera o eccessiva mobilità, bassa retribuzione, precarietà dell'impiego, basso valore sociale attribuito all'attività svolta.

RELAZIONI INTERPERSONALI SUL LAVORO

Isolamento fisico e/o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitti interpersonali con superiori, colleghi e/o subordinati, mancanza di supporto sociale.

INTERFACCIA CASA/LAVORO

Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso supporto in ambito domestico, difficoltà legata alla compresenza di due lavori.

Fattori di rischio di **rilievo attuale**

Fonte: EU-OSHA - Osservatorio Europeo dei Rischi (2008)

L'Osservatorio Europeo dei Rischi, istituito da EU-OSHA, ha individuato ulteriori criticità derivanti dai cambiamenti in atto nel mondo del lavoro che possono rivelarsi fattori di rischio SLV.

PRECARIETÀ DEL LAVORO

Dovuta al ricorso a nuove forme contrattuali e all'insicurezza del lavoro stesso.

SQUILIBRIO TRA LAVORO E VITA PRIVATA

Difficoltà nel conciliare vita lavorativa e vita familiare/sociale.

INVECCHIAMENTO DELLA FORZA LAVORO

Per mancanza di adeguato turnover.

ELEVATE RICHIESTE EMOTIVE SUL LAVORO

Presenza di attività caratterizzate da elevato carico emotivo.

AUMENTO DELLA PRESSIONE E DEL CARICO DI LAVORO

Quantità eccessiva di lavoro da eseguire e/o tempo insufficiente per portare a termine il lavoro in maniera soddisfacente.

PROCESSI DI RISTRUTTURAZIONE AZIENDALE

Determinano incertezze in merito al mantenimento del posto di lavoro, del ruolo, dell'adeguatezza delle competenze professionali, della sede, ecc.

3 | I SINTOMI DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO

Sintomi personali

Le conseguenze dello SLC e dei rischi psicosociali sulla salute dei lavoratori si presentano principalmente su tre livelli:

LIVELLO FISICO



Disturbi del sonno
Insorgenza di tic e tremori
Alterazione dei livelli di pressione arteriosa, del ritmo cardiaco e della temperatura corporea
Frequenti emicranie
Astenia

Anergia
Improvvisa sudorazione
Maggiore predisposizione ad allergie e dermatiti
Problemi di digestione
Respiro affannoso
Tensione muscolare

LIVELLO PSICHICO



Deficit mnemonici
Difficoltà di concentrazione e attenzione
Nervosismo e irritabilità
Stato ansioso

Calo dell'umore
Crisi di pianto
Pessimismo
Elevata autocritica

LIVELLO COMPORTAMENTALE



Indecisione e insicurezza
Irritabilità motoria
Impulsività
Diffidenza
Suscettibilità
Tendenza all'isolamento sociale

Difficoltà relazionali
Problemi di dipendenza (fumo, alcool, farmaci)
Disturbi del comportamento alimentare (attacchi bulimici, episodi anoressici)

Sintomi aziendali

Sul piano aziendale si evidenziano alcuni effetti negativi dello SLC, quali:

- incremento del tasso di errori, incidenti ed infortuni sul lavoro
- scarso rendimento aziendale complessivo
- ferie non godute
- alto assenteismo per malattia
- presentismo (lavoratori che, in caso di malattia, si presentano al lavoro pur non essendo in grado di adempiere ai propri compiti in maniera efficace)

- elevato turnover
- aumento dei provvedimenti disciplinari a/o dei contenziosi legali
- difficoltà relazionali a/o elevata conflittualità all'interno dell'azienda
- scarso rispetto dei tempi di lavorazione
- prestazioni lavorative insufficienti

4 | LA GESTIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO

Prevenzione e gestione dello SLC

Lo SLC e i rischi psicosociali possono essere valutati e gestiti così come accade per gli altri rischi presenti sul luogo di lavoro. Elementi importanti sono il coinvolgimento e la partecipazione attiva di tutti i soggetti: Datore di Lavoro, dirigenti e preposti, lavoratori.

Al fine di prevenire e/o ridurre il rischio SLC è possibile mettere in atto azioni su più fronti:

- **Prevenzione collettiva di interfaccia con l'organizzazione** attraverso misure di diversa natura:
 - **tecniche** → potenziamento degli automatismi tecnologici
 - **procedurali** → definizione delle procedure di lavoro
 - **organizzative** (riferite all'attività lavorativa) → orario sostenibile, alternanza di mansioni nei limiti di legge e contratti, riprogrammazione delle attività
 - **organizzativa/ergonomica** → design ergonomico del lavoro, dell'ambiente fisico e dei processi di lavoro
 - **revisione della politica interna** → azioni di miglioramento della comunicazione interna, della gestione e delle relazioni
- **Prevenzione collettiva di interfaccia con i gruppi maggiormente a rischio** attraverso interventi formativi rivolti a lavoratori, dirigenti e preposti
- **Sorveglianza sanitaria dei singoli e/o dei gruppi a rischio** → interventi di promozione della salute in riferimento ai fattori di rischio SLC
- **Interventi di monitoraggio nel tempo** → monitoraggio continuo al percorso di valutazione e gestione del rischio SLC

Benefici di un'efficace gestione dello SLC

La collaborazione e la partecipazione attiva dei soggetti coinvolti nei processi di gestione e valutazione del rischio SLC sono elementi irrinunciabili per il raggiungimento di esiti positivi su più fronti:

- **Lavoratori** → maggior benessere e soddisfazione lavorativa
- **Dirigenza** → forza lavoro maggiormente motivata, sana e produttiva
- **Azienda** → riduzione del tasso di assenteismo/presentismo, degli indici infortunistici e del turnover; incremento della fidelizzazione dei lavoratori nei confronti dell'azienda e migliori prestazioni
- **Società** → riduzione dei costi - diretti e indiretti - e degli oneri gravanti su individui e società

PARTE 2

La valutazione del rischio SLC

1 | IL QUADRO NORMATIVO

1989

Direttiva Europea 89/391/CEE

Ricepita in Italia con il D.Lgs. 626/94, stabilisce, tra l'altro, il ruolo chiave delle "figure della prevenzione" nella gestione della tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro.

2002

Strategia Comunitaria per la salute e la sicurezza 2002/2006

Propone un'idea globale di benessere sul luogo di lavoro considerando l'insorgenza di nuovi rischi tra cui quelli di natura psicosociale.

2003

Decreto Legislativo 195/03

Definisce le capacità e i requisiti professionali degli addetti e dei responsabili dei servizi di prevenzione e protezione interni o esterni; viene altresì evidenziata la necessità di possedere un attestato di frequenza, con verifica dell'apprendimento, a specifici corsi di formazione in materia di prevenzione e protezione dei rischi, anche di natura ergonomica e psico-sociale.

2004

Accordo Europeo sullo stress da lavoro (2004)

Siglato da organizzazioni sindacali e associazioni datoriali con l'obiettivo di:

- accrescere la consapevolezza e la comprensione dello SLC da parte dei Datori di Lavoro (DL), dei lavoratori e dei loro rappresentanti;
- fornire un quadro di riferimento per individuare, prevenire e/o gestire problemi di SLC.

Contenuti principali:

- "Potenzialmente lo stress potrebbe riguardare ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività o dalla tipologia del contratto o del rapporto di lavoro".
- Lo SLC è "una condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro". Inoltre, "lo stress non

è una malattia ma una situazione di prolungata tensione può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute".

- Alcuni tra i segnali che possono denotare un problema di SLC: alto tasso di assenteismo, elevato turnover, frequenti conflitti interpersonali o lamenti da parte dei lavoratori.
- Valutazione incentrata sull'organizzazione e non sul singolo lavoratore, in quanto l'individuazione di problematiche legate allo SLC implica l'analisi di fattori organizzativi, quali inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro, condizioni di lavoro e ambientali, comunicazione.
- Opportunità dall'adozione di misure atte a prevenire, gestire e/o ridurre i problemi di SLC, ad esempio misure di gestione e comunicazione, formazione dei dirigenti e dei lavoratori, informazione e consultazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.

2008

Decreto Legislativo 81/08 e s.m.i.

Adotta la definizione di "salute" dell'Organizzazione Mondiale della Sanità intesa come "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità"; ciò rappresenta la premessa per garantire una tutela dei lavoratori rispetto ai rischi psicosociali. Il Decreto prescrive che:

- "la valutazione deve riguardare tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004" (art. 28)
- il DL, avvalendosi della collaborazione del RSPP e del MC e previa consultazione degli RLS, deve effettuare la valutazione anche del rischio stress lavoro-correlato nel rispetto delle indicazioni della Commissione Consultiva Permanente
- la valutazione del rischio deve essere ripetuta:
 - in occasione di modifiche del processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori
 - in relazione ad innovazioni tecniche, della prevenzione o della protezione
 - a seguito di infortuni significativi
 - quando i risultati della sorveglianza sanitaria ne evidenziano la necessità
- qualora non si verifichino tali casi particolari l'aggiornamento della valutazione deve avvenire indicativamente ogni due anni.

2010

Indicazioni Commissione Consultiva

Nel 2010 la Commissione Consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro ha elaborato le indicazioni metodologiche finalizzate ad individuare i requisiti minimi del processo valutativo.

2 | I SOGGETTI COINVOLTI



IL DATORE DI LAVORO

Il Datore di Lavoro (DL) è il promotore e riferimento ultimo della progettazione e realizzazione della valutazione di tutti i rischi presenti sul luogo di lavoro, compresi quelli riconducibili allo SLIC. Nell'adempiere a tale obbligo normativo il DL consulta preventivamente gli RLS e si avvale della collaborazione delle figure interne della prevenzione, quali MCA e RSPP.



IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) collabora con il DL alla progettazione e alla realizzazione dell'intero processo di valutazione dei rischi. Al fine di adempiere efficacemente a tale compito il RSPP deve possedere un'adeguata formazione in materia di prevenzione e protezione dei rischi, anche di natura ergonomica e da SLIC.



I DIRIGENTI E PREPOSTI

La normativa vigente non prevede specifici compiti dei Dirigenti e preposti in merito allo SLIC. Il D. Lgs. 81/08 consente, però, al DL nell'adempimento ai suoi obblighi in merito a salute e sicurezza dei lavoratori e in riferimento alla valutazione del rischio SLIC, di delegare alcuni compiti a figure dirigenziali e/o preposti.



IL MEDICO COMPETENTE

Il Medico Competente Aziendale (MCA) collabora con il DL e con il Servizio di Prevenzione e Protezione nell'intero processo di valutazione dei rischi, compreso il rischio SLIC, anche ai fini della programmazione della sorveglianza sanitaria.

Al fine di fornire un contributo significativo nel processo di valutazione del rischio SLIC, il MCA deve possedere un'adeguata formazione in materia di rischi psicosociali, SLIC e in relazione alla metodologia adottata per la valutazione.



I RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA

I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) partecipano in prima persona ai vari step del percorso di valutazione del rischio SLIC, è consigliabile, quindi, che facciano parte del team di valutazione. Al fine di collaborare efficacemente nell'intero percorso di valutazione, il RLS deve possedere un'adeguata formazione in materia di rischi psicosociali, SLIC e in relazione alla metodologia adottata per la valutazione.



I LAVORATORI

I lavoratori possono fornire un importante contributo al percorso di valutazione del rischio SLIC.

Nello specifico i dipendenti dell'azienda possono contribuire, insieme al team di valutazione, all'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di valutazione del rischio SLIC. Il loro apporto si concretizza in una partecipazione attiva e costante nel corso dell'intero processo di valutazione.

3 | IL PERCORSO DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO SLC

Azioni
propedeutiche

Valutazione
preliminare

Interventi correttivi
e di miglioramento

Verifica dell'efficacia delle
azioni correttive attuate

Valutazione
approfondita

Monitoraggio e aggiornamento
della valutazione

Verifica dell'efficacia delle
azioni correttive attuate

Monitoraggio e aggiornamento
della valutazione

4 | GLI STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO SLC

Valutazione **preliminare**

Lo strumento proposto dalla Commissione Consultiva per l'effettuazione della valutazione preliminare è rappresentato dalle liste di controllo o check-list. Tali strumenti osservazionali garantiscono una raccolta sistematica degli elementi oggettivi di rischio, potenziali indicatori di situazioni di SLC, e sono applicabili direttamente dai referenti del Servizio di Prevenzione e Protezione interno all'azienda.

Le liste di controllo devono indagare gli eventi sentinella e i fattori relativi al contenuto e al contesto del lavoro. È vincolante valutare tutte e tre le famiglie di fattori; possono comunque essere indagati ulteriori fattori aggiuntivi. La condizione di rischio deriva dalla lettura complessiva della presenza/assenza contemporanea dei suddetti fattori. Il giudizio non si basa sulla percezione soggettiva (oggetto della valutazione approfondita), ma sul riscontro delle caratteristiche oggettive dell'organizzazione del lavoro. Le check-list, infatti, devono permettere un'adeguata fotografia della realtà aziendale. Si tratta di strumenti "a valenza collettiva" che prendono in considerazione gruppi di lavoratori (gruppi omogenei/partizioni organizzative), pertanto è errato utilizzare la lista di controllo come questionari da somministrare a singoli lavoratori.

Esempi di strumenti messi a punto per l'effettuazione della prima fase di valutazione:

- Lista di controllo elaborata da INAIL
- Strumento per le imprese con meno di 30 lavoratori messo a punto dalla Regione Veneto
- Metodo per le aziende fino a 10 lavoratori proposto dalla Regione Toscana
- Lista di controllo adattata per la realtà scolastica
- Laboratorio FIASO, relativo al settore sanitario

Valutazione **approfondita**

Gli strumenti proposti dalla Commissione Consultiva per l'effettuazione della valutazione approfondita sono principalmente focus group, questionari e interviste semi-strutturate, utili a definire la percezione dei lavoratori relativamente ai fattori di contenuto e contesto del lavoro e a garantire la partecipazione e il coinvolgimento diretto dei lavoratori. Nelle imprese che occupano fino a 5 lavoratori il Datore di Lavoro (DL) può scegliere di utilizzare modalità di valutazione (es. riunioni/incontri) che garantiscano il coinvolgimento diretto dei lavoratori nella ricerca delle soluzioni e nella verifica della loro efficacia. La scelta dello strumento da adottare deve basarsi sulla reale utilità nel definire le azioni correttive e di miglioramento più adeguate al contesto specifico.

FOCUS GROUP: è una tecnica che permette di raccogliere informazioni circa gli aspetti potenzialmente stressanti del lavoro con un obiettivo di miglioramento, sulla base di indicazioni fornite dai lavoratori stessi. Il confronto diretto con i lavoratori permette di mettere in evidenza gli elementi di criticità e di acquisire suggerimenti sulle misure di miglioramento. Il focus group non ha soltanto una valenza conoscitiva ma può essere una tecnica che permetta la presa di decisione. È uno strumento flessibile ed informa-

FACT SHEET

Si tratta di schede informative differenziate per i principali settori lavorativi che sono state così strutturate:

- a) **Introduzione** che esplicita gli aspetti più rilevanti di associazione fra rischio stress lavorativo e settore sulla base della documentazione tecnico-scientifica esistente;
- b) **Schema** con gli elementi di rischio stress lavoro-correlato connessi ai fattori di contenuto e contesto lavorativo e le misure di prevenzione e gestione del rischio attivabili;
- c) **Strumenti - Fonti bibliografiche - Link di riferimento per settore lavorativo**

Stress legato all'attività lavorativa

Introduzione

Nell'Unione Europea, lo stress legato all'attività lavorativa è il problema di salute più diffuso sul posto di lavoro, dopo il mal di schiena, il quale colpisce il 28% dei lavoratori dell'UE. Lo stress legato all'attività lavorativa può essere provocato da rischi psicosociali, quali la progettazione, l'organizzazione e la gestione del lavoro (ad esempio, richieste eccessive e scarso controllo del proprio lavoro), nonché da problemi come le emozioni e la violenza sul lavoro. Anche i rischi fisici, come la rumorosità e la temperatura, possono provocare questo tipo di stress. La prevenzione dello stress legato all'attività lavorativa è uno degli obiettivi riportati nella Comunicazione della Commissione europea¹ in merito alla nuova strategia per la salute e la sicurezza sul lavoro.

L'Agenzia sta realizzando una serie di schede descrittive per aiutare ad affrontare lo stress legato all'attività lavorativa ed alcuni dei principali fattori scatenanti. Questa scheda descrittiva presenta una valutazione dei rischi ed un approccio preventivo che si possono applicare allo stress legato all'attività lavorativa e alle sue cause. È indirizzata a coloro che cercano di affrontare questo tipo di stress sul luogo di lavoro. La sezione finale "Ulteriori informazioni" riporta alcuni dati sulle fonti informative dell'Agenzia, comprese altre schede descrittive.

Che cos'è lo stress legato all'attività lavorativa?

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

Lo stress non è una malattia, ma può causare problemi di salute mentale e fisica se si manifesta con intensità e persistenza per qualche tempo. Lavorare sotto pressione può migliorare le prestazioni e dare soddisfazione quando si raggiungono obiettivi impegnativi. Tuttavia, quando la richiesta e le pressioni diventano eccessive, esse provocano lo stress, fattore negativo sia per i lavoratori che per le loro aziende.

Le situazioni descritte qui di seguito, per quanto molto diverse da vari punti di vista, dimostrano, senza eccezione, come la pressione possa provocare lo stress.

Un lavoratore alla catena di montaggio ed è pagato a cottimo. Non ha la possibilità di influire né sul ritmo della linea alla quale lavora, né sui compiti menzionati ed estremamente ripetitivi che deve svolgere.

X è un infermiere assunto presso un ospedale. Di recente ha ricevuto una promozione ed il suo nuovo incarico prevede alcune attività nella comunità. Deve lavorare da solo facendo visita ai clienti più vulnerabili che si trovano negli ospiti.

Y è assunto in qualità di assistente amministrativo presso un ufficio. È un padre solo con 2 bambini piccoli. Ha l'esigenza di uscire dal lavoro non oltre le cinque del pomeriggio per riuscire ad andare a prendere i figli a scuola. La quantità di lavoro assegnatogli, tuttavia, è in continuo aumento e il suo capufficio insiste affinché porti a termine i vari compiti prima di andarsene.

Z lavora come progettista di interni per una società multinazionale del settore informatico. È ben retribuito, le sue mansioni sono stimolanti ed è libero di pianificare il proprio lavoro come meglio crede. Il reparto vendite dell'azienda dove lavora, tuttavia, ha firmato un contratto sulla consegna puntuale di un nuovo sistema software alquanto complesso che deve essere ancora progettato da lui e dal gruppo di lavoro di cui è responsabile, dotato di personale insufficiente.

Qual è l'entità dello stress legato all'attività lavorativa e che è a rischio?

Lo stress legato all'attività lavorativa incide su oltre un quarto delle aziende di almeno 2 settimane dal luogo di lavoro sotto forma di vari

problemi di salute connessi al lavoro². In base alle cifre del 1992, lo stress legato all'attività lavorativa costa agli Stati membri almeno 20 miliardi di euro all'anno³. Questo tipo di stress può essere causa di depressione, ansia, nevrosismo, affaticamento e malattie cardiache. Inoltre, esso attiene notevoli problemi alla produttività, creatività e competitività. Lo stress legato all'attività lavorativa può colpire chiunque, in qualunque settore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda.

Legislazione

La Commissione europea ha introdotto dei provvedimenti al fine di garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori. La direttiva 89/391 del Consiglio del 1989 contiene le regole fondamentali per la salute e la sicurezza sul lavoro; al senso di tale direttiva, i datori di lavoro hanno la responsabilità di garantire che i dipendenti non siano danneggiati dall'attività che svolgono, nonché dagli effetti dello stress legato all'attività lavorativa. Tutti gli Stati membri hanno recepito tale direttiva mediante la legislazione ed alcuni hanno anche elaborato una guida sulla prevenzione di questo genere di stress. In base all'approccio delle direttive, per eliminare o ridurre lo stress legato all'attività lavorativa, i datori di lavoro dovrebbero:

- misurare e prevenire;
- valutare i rischi, riducendo le pressioni sul lavoro che potrebbero causare livelli di stress elevati e di lunga durata e decidendo a che potrebbe nuocere;
- prendere opportuni provvedimenti per prevenire il danno.

Valutazione del rischio e prevenzione dello stress legato all'attività lavorativa

Lo stress legato all'attività lavorativa si può prevenire e l'azione finalizzata a ridurre può essere economicamente molto efficace. La valutazione del rischio per questo tipo di stress prevede gli stessi principi e metodi di base che si applicano per gli altri rischi sul posto di lavoro. Coinvolgere i lavoratori e i loro rappresentanti in questo metodo è essenziale per il suo successo, e loro si dovrebbe chiedere quali è la causa dello stress, quali gruppi ne soffrono e cosa si potrebbe fare per aiutarli.

Le fasi della valutazione del rischio si possono riassumere come riportate di seguito:

- individuare i rischi;
 - decidere a che potrebbero nuocere e in quale modo;
 - valutare il rischio:
 - individuando quale tipo di azione è già stata intrapresa;
 - decidendo se è sufficiente; e
 - se così non fosse, decidendo che cosa si dovrebbe fare di più;
 - registrare le conclusioni;
 - rivedere la valutazione con opportune regolarità e verificare le ripercussioni dei provvedimenti presi.
- In parallelo vengono fornite ulteriori indicazioni su ogni singola fase della valutazione del rischio e, successivamente, verranno forniti suggerimenti per le possibili azioni da intraprendere.

1. Scoprire se esiste un problema

I fattori di rischio da ricercare sono:

- cultura o "atmosfera" aziendale e il modo in cui l'azienda affronta lo stress legato all'attività lavorativa;
- richieste quali la quantità di lavoro e l'aspettativa ai pericoli fisici;
- controllo - in che termini possono influire i lavoratori sul modo in cui svolgono il loro lavoro;
- rapporti - inclusi problemi quali vessazioni e molestie;
- cambiamenti - come viene gestito e comunicato il cambiamento organizzativo.

- ruolo - verificare se i lavoratori comprendono quale sia il loro ruolo all'interno dell'azienda e se viene evitata la conflittualità nel loro ruolo;
- sostegno da parte dei colleghi e dei responsabili;
- formazione per assicurare ai lavoratori le capacità necessarie per eseguire le loro mansioni;
- fattori individuali che tengono conto delle differenze individuali.

2. Decidere a che potrebbero essere i rischi e in quale modo

Siamo tutti vulnerabili, in funzione della pressione alla quale siamo sottoposti in un determinato momento. I fattori sopra individuali servono a determinare quali siano le persone a rischio.

Lo stress legato all'attività lavorativa può essere un problema in un'azienda - i fattori

A livello dell'azienda

Partecipazione

- Assenteismo, frequente assenteismo del personale, scarso controllo dei tempi di lavorazione, problemi disciplinari, vessazioni, comunicazioni aggressive, isolamento.

Prestazioni

- Riduzione della produttività o della qualità del prodotto o del servizio, infortuni, processi decisionali inadeguati, errori.

Costi

- Aumento dei costi d'indennizzo o delle spese mediche, ritardo ai servizi sanitari.

A livello individuale

Comportamento

- Abuso di tabacco, alcoolici o droghe, violenza, vessazioni o molestie.

Neurologia

- Disturbi del sonno, disturbi d'ansia, depressione, incapacità di concentrarsi, irritabilità, problemi relazionali con la famiglia, esaurimento psicofisico.

Salute

- Problemi alla schiena, disturbi cardiaci, ulcere peptiche, ipertensione, sistema immunitario debole.

3. Valutazione del rischio

Per ciascun fattore delle fasi 1, si devono formulare le seguenti domande:

- Quale azione si è già stata intrapresa?
- È sufficiente?
- Cos'altro si deve fare?

Per ciascun fattore di rischio delle fasi 1, si riportano alcune idee su cosa si debba fare e su cosa si debba fare.

Cultura

La comunicazione aperta, il sostegno e il rispetto reciproco sono adeguati? Le opinioni dei lavoratori e dei loro rappresentanti sono prese in considerazione?

✓ In caso contrario, la comunicazione va migliorata, in particolare per il personale che lavora a distanza.

Rischio

La quantità di lavoro assegnata al personale è eccessiva o insufficiente? I lavoratori hanno la facilità e le capacità necessarie a svolgere le loro mansioni? Come sono gli ambienti di lavoro dal punto di vista fisico (rumorosità, vibrazioni, ventilazione, illuminazione, ecc.) e psicosociale (violenza, vessazioni, ecc.)?

✓ Si devono rendere disponibili risorse sufficienti se esistono dei problemi, ad esempio vanno rivedute le priorità degli incarichi.

✓ La formazione del personale deve consentire ai lavoratori di svolgere i loro incarichi con competenza.

Controllo

I lavoratori hanno abbastanza voce in capitolo sul modo in cui il loro lavoro viene svolto?

✓ Il personale deve poter pianificare il proprio lavoro e prendere delle decisioni circa il modo in cui esso deve essere eseguito e quello in cui risolvere i problemi. Si devono arricchire le mansioni, in modo che il personale possa sfruttare la propria capacità con profitto. È essenziale poter lavorare in un ambiente che dà sostegno.

Rapporti

Come sono i rapporti tra i colleghi e tra i colleghi e i responsabili? I quali tra i responsabili e i vertici aziendali? Esistono prove di vessazioni o molestie?

✓ Devono esistere delle procedure per fronteggiare comportamenti inaccettabili, come quelle disciplinari e quelle applicate per risolvere le vertenze aziendali. Si deve sviluppare una cultura in cui i lavoratori si fidano gli uni degli altri e riconoscono il contributo di ciascuno.

Cambiamento

I lavoratori sono preoccupati della loro posizione professionale? Sono confusi dai cambiamenti sul luogo di lavoro o da ciò che significa per loro e per i loro colleghi? Una comunicazione chiara aiuta prima, durante e dopo il cambiamento.

✓ Dato che il personale ha la possibilità di influire sui cambiamenti, lo si tende più partecipa.

Ruolo

✓ I lavoratori soffrono per la conflittualità dei ruoli (richieste contraddittorie) o l'ambiguità del ruolo (mancanza di chiarezza)?

✓ Si devono definire chiaramente i ruoli e le responsabilità del personale.

Sostegno, formazione e fattori individuali

Dato un inserimento adeguato per i nuovi assunti e per il personale che ha cambiato incarico? Il personale riceve sostegno sociale? Si tiene conto delle differenze individuali? Ad esempio, alcuni lavoratori potrebbero rendere molto lavorando con scadenze pressanti, mentre altri preferiscono pianificare il lavoro.

✓ Il personale deve essere sostenuto, incoraggiato e deve ricevere un feedback, anche quando le cose vanno male. È necessario coinvolgere il personale e apprezzare le differenze individuali.

✓ Le attività di promozione della salute nei luoghi di lavoro vanno incoraggiate, come pure un salutare equilibrio di vita e lavoro.

4. Registrare le conclusioni principali

È buona norma registrare le conclusioni principali risultate dalla valutazione e condividere queste informazioni con i dipendenti ed i loro rappresentanti. Questa documentazione dovrebbe aiutare a verificare i miglioramenti.

5. Rivedere la valutazione con opportune regolarità

La valutazione andrebbe riveduta ogni qualvolta si verificano notevoli cambiamenti all'interno dell'azienda. Ancora una volta, quest'operazione andrebbe intrapresa insieme ai dipendenti. Si dovrebbero inoltre verificare le ripercussioni dei provvedimenti presi per ridurre lo stress legato all'attività lavorativa.

Ulteriori informazioni

Ulteriori informazioni sui problemi psicosociali legati all'attività lavorativa, compreso lo stress e le vessazioni, sono disponibili all'indirizzo <http://osha.europa.eu/it/2002>. Questa fonte informativa è aggiornata ed ampliata costantemente. Sono disponibili anche altre schede descrittive di questa serie.

Il sito internet dell'Agenzia è <http://osha.europa.eu>.

Guida allo stress legato all'attività lavorativa "Spice of Life - or Kiss of Death?" ("Sale della vita o veleno mortale?"). Occupazione e affari sociali. Salute e sicurezza sul lavoro, Commissione europea, 1999. http://osha.europa.eu/it/occupational_safety_and_health/publications

Ringraziamenti

Questa scheda descrittiva riporta informazioni tratte dalla guida del Comitato esecutivo per la salute e la sicurezza su come affrontare lo stress legato all'attività lavorativa, nonché dalle guide della Commissione sopra citate.

¹ Sette stati europei sulle condizioni di lavoro 2002. Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro. Lussemburgo, 2001. <http://www.osha.europa.eu/it/publications/2002/01.htm>

² Comunicazione della Commissione - Adattarsi alle trasformazioni del lavoro e della società: una nuova strategia comunitaria per la salute e la sicurezza 2002-2006. Commissione europea 2002. http://osha.europa.eu/it/occupational_safety_and_health/2002/02.htm

³ Ricerca sullo stress legato all'attività lavorativa. Agenzia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro, 2000. Lussemburgo, 2000.

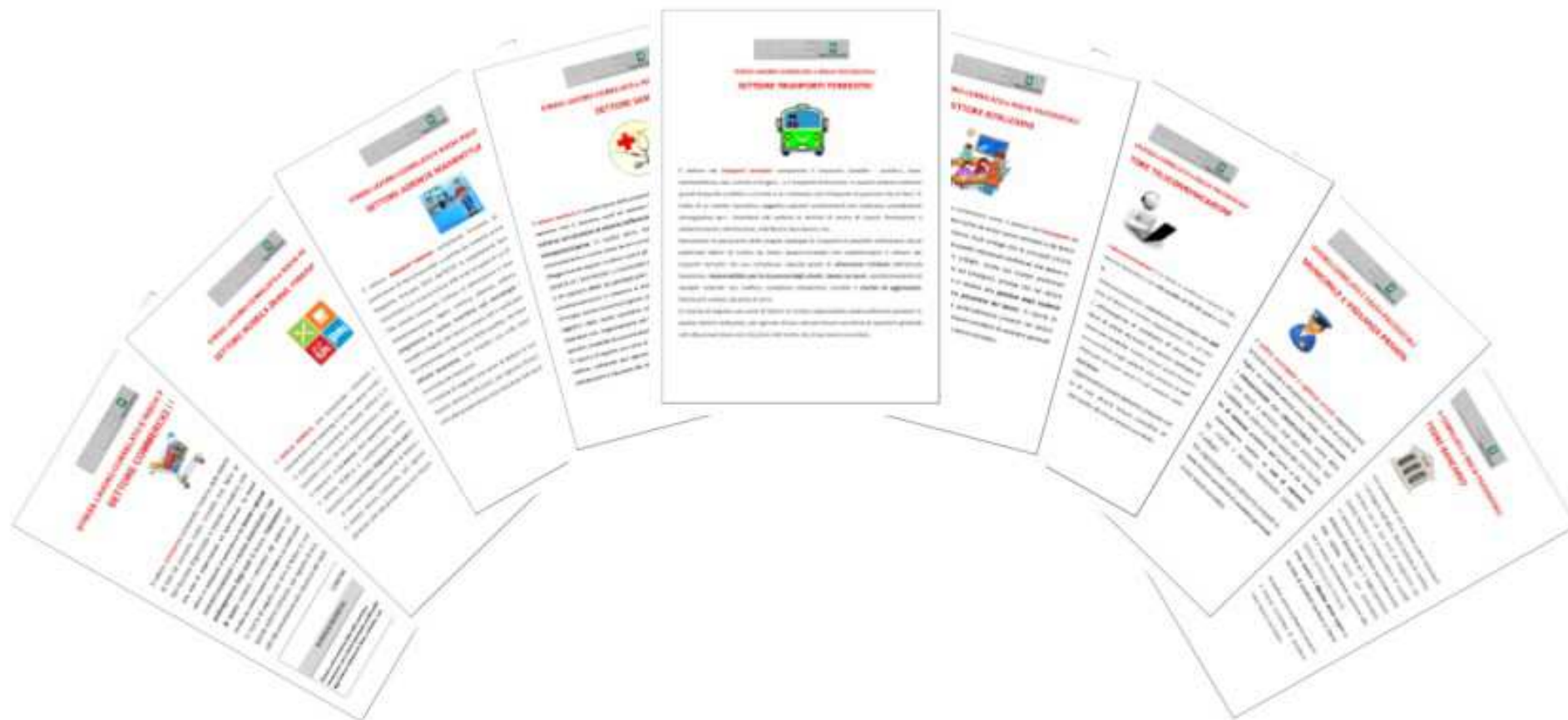
⁴ Problemi di salute connessi al lavoro nel 1995-1996. Turchetti, Luxembourg 2002.

⁵ Guida allo stress legato all'attività lavorativa - "Spice of Life or Kiss of Death?". Commissione europea, Lussemburgo, 1999.

I fact-sheet messi a punto e concordati con il Coordinamento Inter-regionale ed il coordinamento scientifico INAIL sono stati i seguenti:

1. BANCHE
3. HORECA
5. MANIFATTURIERO
7. SANITA'
9. TRASPORTI

2. COMMERCIO /GDO
4. ISTRUZIONE
6. POLIZIA MUNICIPALE E VIGILANZA PRIV.
8. TELECOMUNICAZIONI



FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
Rischio rapina	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prevedere interventi di miglioramento nel campo della sicurezza, quali sistemi antintrusione, videosorveglianza (TVCC) e controllo accessi, invio di immagini in tempo reale ad un centro di controllo a seguito di segnalazioni di allarme, sportelli separati dall'utenza con vetri antistondamento, presenza in filiale di personale addetto alla sicurezza, sistemi di chiusura a tempo della cassaforte con impossibilità da parte degli operatori di aprirla, limitazione all'erogazione del contante agli sportelli ➤ Emanare direttive specifiche per i diversi ruoli aziendali sul comportamento da tenere in caso di rapina ➤ Effettuare corsi di formazione specifici con tecniche di simulazione ➤ Prevedere un debriefing a seguito di una rapina che consenta di raggiungere una maggior consapevolezza delle reazioni agli eventi, emozioni e sintomi percepiti ➤ Attivare servizi di sostegno psicologico/sportello di ascolto dedicati ➤ Istituire servizi di peer support ➤ Garantire adeguato supporto da parte della dirigenza ai lavoratori vittime di rapine
Presenza di periodi di picco del lavoro (es. legati a particolari scadenze mensili) caratterizzati da elevato carico lavorativo e aumento della pressione lavorativa in relazione agli obiettivi di budget (avverita soprattutto dagli impiegati dell'area commerciale)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ridistribuire le risorse umane in relazione all'andamento del lavoro (es. aumento di personale attivo nel periodo di picco del lavoro e riduzione del personale nei periodi meno sovraccaricati) ➤ Inserire pause adeguate (per durata e frequenza) ➤ Assegnare in outsourcing funzioni no core business (es. call-center di assistenza clienti) ➤ Definire gli obiettivi di rendimento con la consultazione dei lavoratori attraverso le RSU ➤ Garantire chiarezza e condivisione dei protocolli di supervisione e valutazione del raggiungimento degli obiettivi
Carico emotivo dato dal rapporto continuo con l'utenza (gestione di eventuali lamenti e/o contestazioni da parte dei clienti, eventuale conflittualità, ecc) e dalla possibilità che si verifichino molestie e/o violenze - fisiche e/o verbali - da parte degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Migliorare la sicurezza dei lavoratori a contatto con l'utenza con l'attivazione di percorsi formativi volti a rafforzare le competenze relazionali/comunicative e le capacità di problem solving degli operatori ➤ Identificare, se possibile, una figura interna (es. responsabile delle risorse umane) deputata alla gestione degli eventuali casi di violenza/molestie e di disagio lavorativo ➤ Introdurre adeguati sistemi di allerta ➤ Predispone percorsi formativi e/o incontri di discussione

	<p>sulla gestione dello stress attraverso opportune tecniche (<i>coping</i>), in situazioni critiche (es. conflitti con l'utenza)</p> <p>➤ Mettere a punto delle linee guida sulle modalità/tecniche di gestione di episodi di aggressione, verbale e/o fisica e di eventuali conflittualità</p>
Lavoro monotono e ripetitivo	<p>➤ Introdurre una diversificazione delle attività nell'ambito della mansione, compatibilmente con le necessità organizzative</p> <p>➤ Introdurre un sistema di rotazione tra il personale allo stesso livello gerarchico</p>
Necessità di aggiornamento e/o difficoltà di accesso all'aggiornamento con particolare riferimento a procedure ed aspetti burocratici	<p>➤ Attivare corsi di formazione tecnica, specifici per lo sviluppo di adeguate competenze e favorire il confronto fra pari su tali tematiche</p>
Carenze di tipo ergonomico, condizioni microclimatiche sfavorevoli (soprattutto nei locali open space), utilizzo del videoterminale	<p>➤ Introdurre soluzioni ergonomiche volte al miglioramento dell'ambiente di lavoro, quali scrivanie regolabili in altezza, sedie ergonomiche, ecc</p> <p>➤ Garantire postazioni di lavoro conformi e dotate di strumenti adeguati allo svolgimento dell'attività lavorativa (monitor, tastiera, scrivania, sedile, portadocumenti, porta soldi, macchina per assegni, poggia piedi, ecc)</p> <p>➤ Creare un microclima favorevole (es. temperatura, umidità, rumorosità, ecc)</p> <p>➤ Garantire un idoneo sistema di illuminazione (schermo e ambiente di lavoro)</p>
Responsabilità legata alla gestione di somme di denaro consistenti	<p>➤ Predisporre sistemi di conteggio automatico del denaro</p> <p>➤ Prevedere frequenti controlli e/o prelievi sulla giacenza di denaro nelle casse</p>

CONTESTO LAVORATIVO

FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
Comunicazione scarsa ed inadeguata in merito a processi di ristrutturazione/fusione in atto	<p>➤ Rendere trasparente a tutti i lavoratori i processi di cambiamento organizzativo in atto, coinvolgendo tutte le figure presenti in azienda</p> <p>➤ Diffondere la <i>mission</i> e gli obiettivi organizzativi</p> <p>➤ Garantire una <i>leadership</i> partecipata e orientata alla cooperazione</p>
Scarsa possibilità di comunicazione con i superiori	<p>➤ Migliorare i sistemi di comunicazione interna e di coinvolgimento (es. riunioni periodiche con l'intero staff) al fine di favorire la partecipazione degli operatori nella presa di decisione</p>

Scarso controllo su ritmo e carico di lavoro, scarsa autonomia decisionale (in particolar modo per gli impiegati che svolgono attività di "back office")	<p>➤ Coinvolgere gli operatori nel processo decisionale e nell'attuazione delle misure correttive e di miglioramento, ad esempio mettendo a disposizione sistemi di comunicazione e/o favorendo l'invio di proposte e suggerimenti;</p> <p>➤ Consultare gli operatori nella messa a punto delle politiche di controllo dei tempi di lavoro</p> <p>➤ Introdurre, dove possibile, sistemi di pianificazione/gestione autonoma del lavoro da parte degli operatori</p>
Mancanza di sostegno da parte dei superiori	<p>➤ Attivare corsi di formazione sulla chiarezza di ruolo e sulla gestione dei conflitti</p> <p>➤ Favorire la circolazione delle informazioni in modo da raggiungere tutti gli operatori</p> <p>➤ Effettuare riunioni e/o incontri tra dirigenza e lavoratori</p>
Mancanza di criteri per l'avanzamento di carriera	<p>➤ Valorizzare l'esperienza dei lavoratori accrescendo, laddove possibile, il senso di autonomia professionale</p> <p>➤ Introdurre un sistema premiante per il raggiungimento di obiettivi</p> <p>➤ Introdurre possibilità di crescita professionale e riconoscimento, anche economico, della qualità del lavoro svolto</p>

STRUMENTI

Strumenti utili per l'effettuazione della valutazione del rischio stress lavoro-correlato sono disponibili alla pagina:

<http://centrostresslavoro-lazio.it/lo-stress-lavoro-correlato/documentazione/>

PIATTAFORMA INAIL PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO

<https://appsricercascientifica.inail.it/focusstresslavorocorrelato/index.asp>

FONTI BIBLIOGRAFICHE

Brizio, L. (2009) Rapine e stress lavoro-correlato: rischi e criticità nel settore del credito,

http://www.wjprns.org/oldsite/BS2009/Finale/File/13_Brizio.pdf

Giorgi G., Leon Perez J. M., Montani F., Courcy F., Arcangeli G. (2013) Distress and job satisfaction after robbery assaults: a longitudinal study. *Occupational Medicine*; 63: 290-293

ISPESL (2009) Rischi psicosociali, partecipazione attiva e prevenzione. Ricerca nazionale nel settore del credito.

Regione Veneto – Sezione Prevenzione e Sanità Pubblica (2014) Modelli di intervento sullo stress lavoro correlato negli Istituti Bancari. Società Italiana di Medicina del Lavoro e Igiene Industriale (2007).

Valutazione, prevenzione e correzione degli effetti nocivi dello stress da lavoro. Documento di consenso. Tipografia PI-ME Editrice

LINK UTILI

PAGINA DEDICATA AL PROGETTO CCM

<http://centrostresslavoro-lazio.it/il-progetto-ccm-stress-lavoro-correlato/>

I FILM DI NAPO

<http://www.napofilm.net/it/napos-films/multimedia-film-episodes-listing-view?filmid=napo-013-when-stress-strikes>

Il presente prodotto editoriale è stato realizzato nell'ambito del progetto CCM 2013 del Ministero della Salute "Piano di monitoraggio e d'intervento per l'ottimizzazione della valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato", finanziato dal Ministero della Salute. Prodotto realizzato in collaborazione con INAIL, Dipartimento di Medicina, Epidemiologia, Igiene del Lavoro e Ambientale (DiMEILA).



Testi a cura di: Simona Boneschi, Veronica Viganò, Raffaele Latocca. U.O. Medicina del Lavoro, AO San Gerardo Monza

GRAZIE DELL'ASCOLTO

In particolare si ringraziano la Dr.ssa Veronica Viganò e la Dr.ssa Simona Boneschi che hanno curato la progettazione e la redazione dei fact-sheet