



---

# CORSO DI FORMAZIONE

## Stress lavoro-correlato

secondo il D.Lgs. 81/2008 e s.m.  
e l'Accordo della Conferenza Stato-Regioni  
per la formazione del 21 dicembre 2011

*Dalla conoscenza del rischio alla prevenzione*



# 1 - Schema generale del corso

## Stress lavoro-correlato



### Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale

- ✓ Il contesto legislativo
- ✓ Che cos'è e chi riguarda
- ✓ I sintomi
- ✓ I fattori stressanti
- ✓ Le strategie di coping
- ✓ I principali modelli teorici
- ✓ La distinzione dal mobbing
- ✓ Il burn out
- ✓ La valutazione del rischio stress lavoro-correlato
- ✓ Le indicazioni della Commissione Consultiva
- ✓ Il Manuale Inail
- ✓ La sorveglianza sanitaria
- ✓ Il benessere organizzativo



# Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale

Diamo i numeri





# Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale

## Il contesto socioeconomico

Liberalizzazione economica

Globalizzazione

Tecnologie nuove ed evolute

Economia dei servizi

Competitività agguerrita

Ristrutturazioni

Ridimensionamenti

Esternalizzazioni

Precarietà

Invecchiamento della  
popolazione lavorativa

Diminuzione natalità

Aumento aspettative  
di vita

Aumento età pensionabile



# 1 - Schema generale del corso

## Stress lavoro-correlato

- ✓ Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale



### Il contesto legislativo

- ✓ Che cos'è e chi riguarda
- ✓ I sintomi
- ✓ I fattori stressanti
- ✓ Le strategie di coping
- ✓ I principali modelli teorici

- ✓ La distinzione dal mobbing
- ✓ Il burn out
- ✓ La valutazione del rischio stress lavoro-correlato
- ✓ Le indicazioni della Commissione Consultiva
- ✓ Il Manuale Inail
- ✓ La sorveglianza sanitaria
- ✓ Il benessere organizzativo



# Stress lavoro-correlato, il contesto legislativo

## Art 2087 del Codice Civile

### Tutela delle condizioni di lavoro

L'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro



## Stress lavoro-correlato, il contesto legislativo

- × Accordo - quadro Europeo 8 ottobre 2004
- × Art. 28 del D.Lgs. 81/2008 Valutazione del rischio stress lavoro-correlato
- × Accordo interconfederale 9 giugno 2008 (recepimento Accordo Europeo)
- × D.Lgs. 106/09 introduce il comma 1-bis dell'art. 28, che afferma che “la valutazione dello stress lavoro-correlato... è effettuata nel rispetto delle indicazioni elaborate dalla Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro”
- × Circolare del 18 novembre 2010



# 1 - Schema generale del corso

## Stress lavoro-correlato

- ✓ Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale
- ✓ Il contesto legislativo

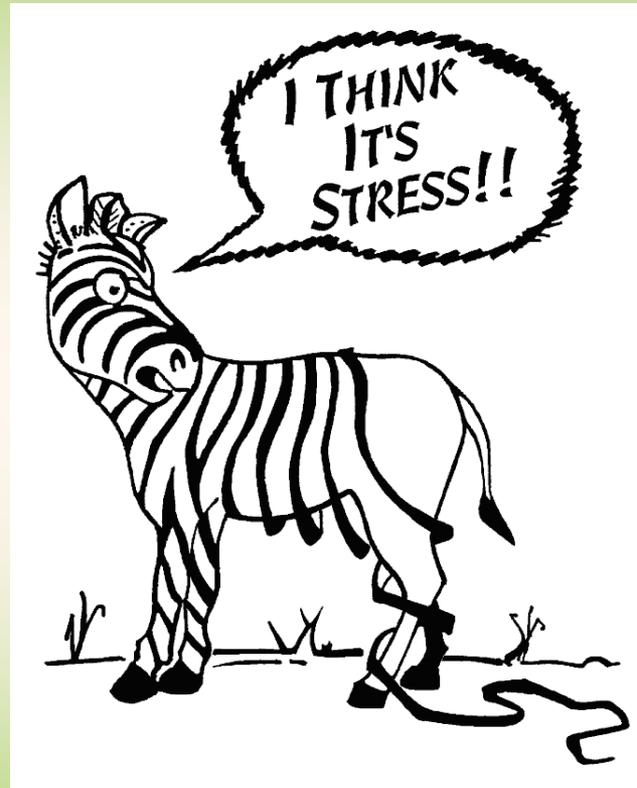


### Che cos'è e chi riguarda

- ✓ I sintomi
- ✓ I fattori stressanti
- ✓ Le strategie di coping
- ✓ I principali modelli teorici

- ✓ La distinzione dal mobbing
- ✓ Il burn out
- ✓ La valutazione del rischio stress lavoro-correlato
- ✓ Le indicazioni della Commissione Consultiva
- ✓ Il Manuale Inail
- ✓ La sorveglianza sanitaria
- ✓ Il benessere organizzativo

# Che cos'è lo stress?





## Qualche definizione:

- La parola stress deriva dal latino *strictus* , che significa *stretto, serrato, compresso*.  
Come espressione anglosassone veniva utilizzata già nel XVII nel XVII secolo con il significato di *difficoltà, avversità o afflizione*.  
Nel XVIII e nel XIX secolo il termine ha acquisito il significato di *forza, pressione, tensione sforzo*. Il termine ha origine nella metallurgia, dove tradizionalmente indica gli effetti che grandi pressioni determinano sui materiali.

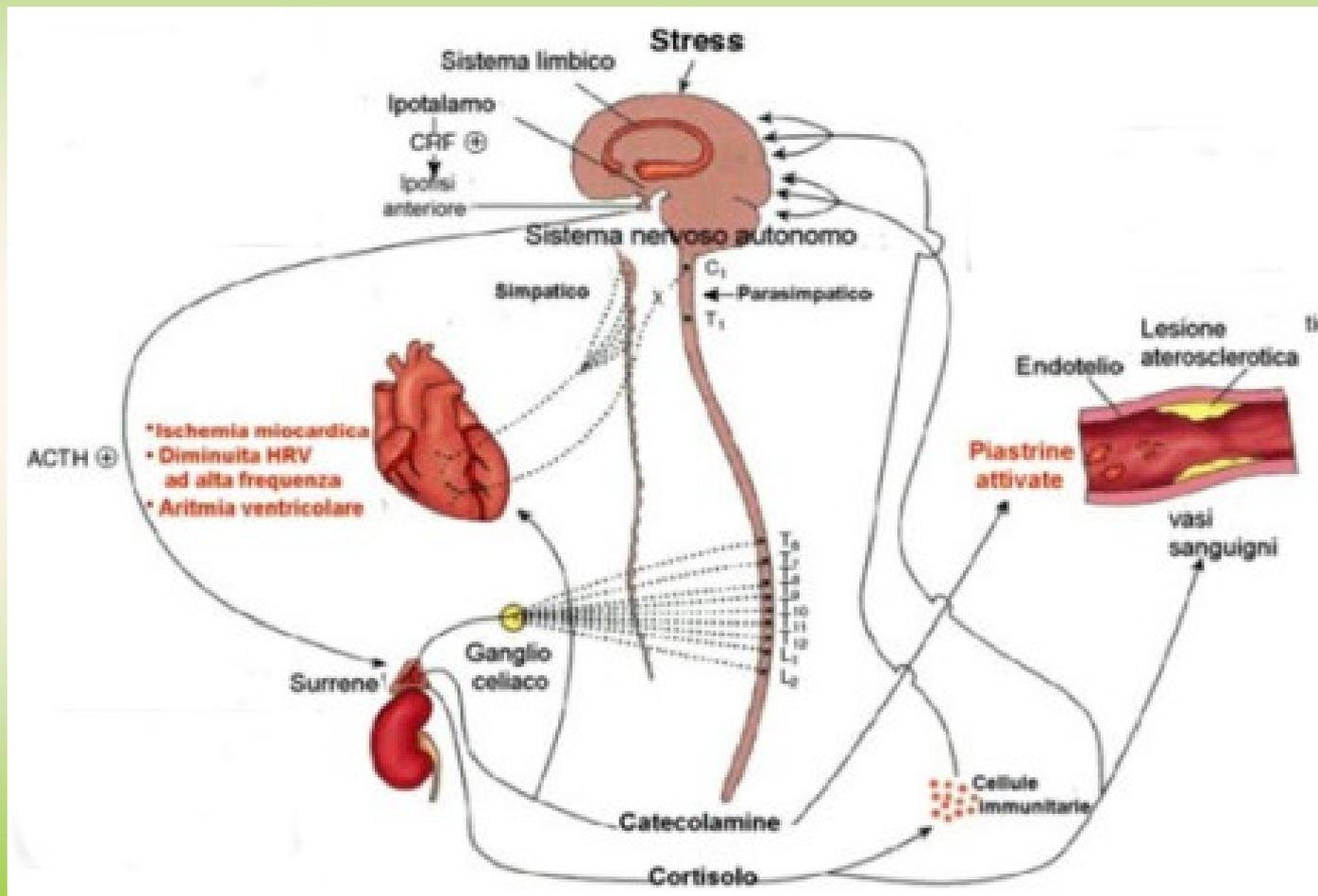




## Qualche definizione:

- Cannon (1929), fisiologo americano, fu il primo ad usare il termine stress per indicare uno stimolo di intensità eccessiva che determina una *reazione di allarme* caratterizzata da particolari manifestazioni psico-neuro-endocrinologiche
- Selye (1936), medico austro-ungherese, osservò che le reazioni fisiologiche di allarme, sono il primo passo di una concatenazione di adattamenti e modificazioni fisiologiche. Egli definì lo stress, come una risposta generale aspecifica a qualsiasi richiesta proveniente dall'ambiente. L'organismo attiva quindi una reazione di difesa, chiamata *sindrome generale di adattamento (SGA)*.
- Lazarus (1984), definisce lo stress come “un particolare tipo di rapporto tra un particolare tipo di rapporto tra la persona e l'ambiente, valutato come gravoso o superiore alle proprie risorse e minaccioso per il proprio benessere”. Questo significa che non sono gli eventi a farci star male ma la percezione che abbiamo di essi, le circostanze stressanti vengono filtrate infatti dal sistema cognitivo del soggetto.

## Le vie dello stress





## Le vie dello stress





Dalla fisiologia ...



L'**eustress** è fisiologico e ci rende più capaci di adattarci positivamente alle situazioni: si tratta di quella giusta tensione che è alla base di uno stato di attivazione che consente all'organismo di essere attento alle esigenze dell'ambiente circostante.



... alla patologia



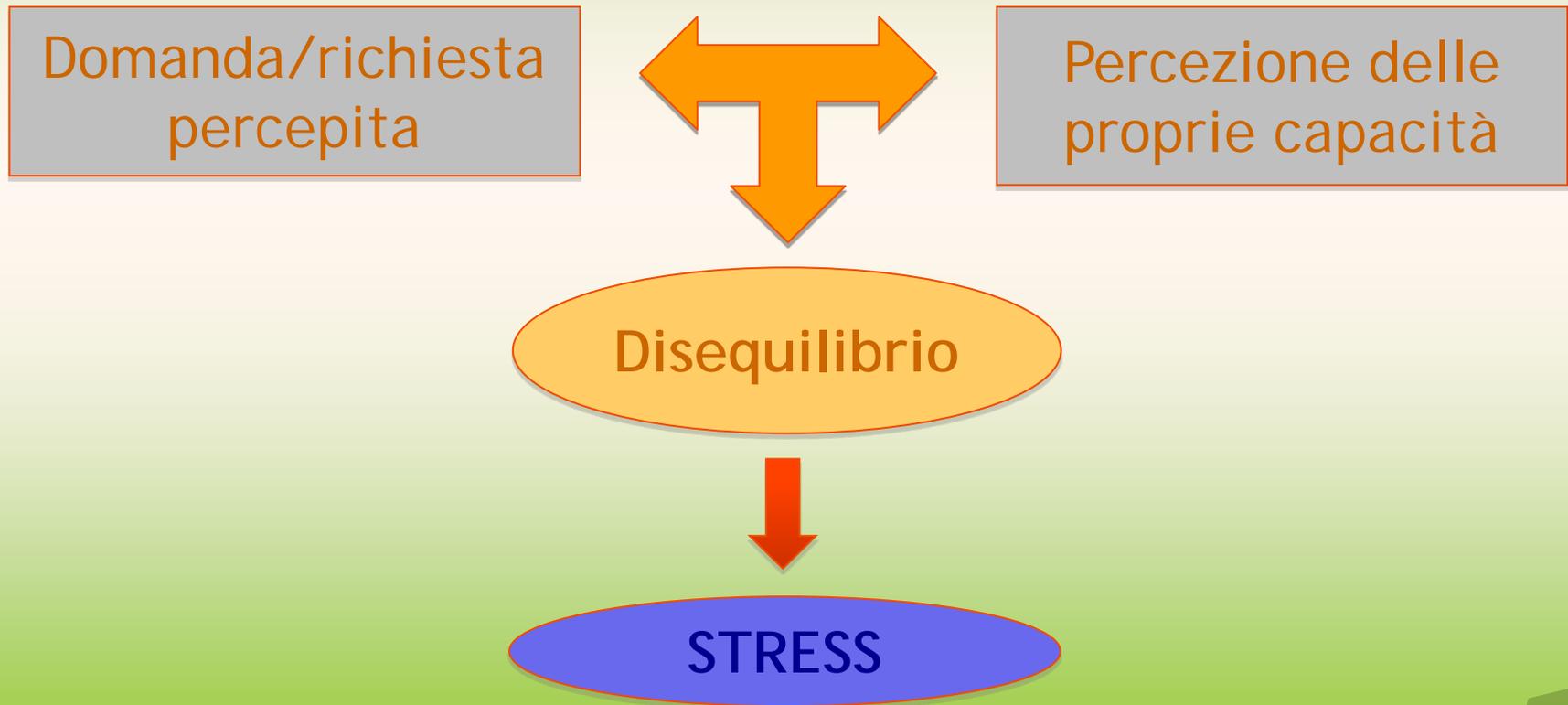
Si arriva al **distress** quando lo stato di attivazione diventa troppo elevato o si prolunga troppo nel tempo





# Che cos'è lo stress lavoro-correlato?

Lo stress è una condizione, accompagnata da sofferenze o disfunzioni fisiche, psichiche, psicologiche o sociali, che scaturisce dalla sensazione individuale di non essere in grado di rispondere alle richieste o di non essere all'altezza delle aspettative.



# Chi riguarda lo stress lavoro-correlato?



Lo stress sul lavoro può colpire:

- ✓ chiunque, a qualsiasi livello
- ✓ qualsiasi settore
- ✓ aziende di ogni dimensione

Lo stress influisce:

- ✓ sulla salute e la sicurezza delle singole persone
- ✓ sulla salute delle imprese
- ✓ sulla salute delle economie nazionali

Lo stress può mettere in pericolo la sicurezza sul luogo di lavoro e contribuire all'insorgere di altri problemi di salute legati all'attività lavorativa quali i disturbi muscolo-scheletrici

Lo stress incide in misura massiccia sul risultato economico di un'organizzazione.



# 1 - Schema generale del corso

## Stress lavoro-correlato

- ✓ Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale
- ✓ Il contesto legislativo
- ✓ Che cos'è e chi riguarda



### I sintomi

- ✓ I fattori stressanti
- ✓ Le strategie di coping
- ✓ I principali modelli teorici

- ✓ La distinzione dal mobbing
- ✓ Il burn out
- ✓ La valutazione del rischio stress lavoro-correlato
- ✓ Le indicazioni della Commissione Consultiva
- ✓ Il Manuale Inail
- ✓ La sorveglianza sanitaria
- ✓ Il benessere organizzativo



# Stress lavoro-correlato: i sintomi

## A livello aziendale:

- assenteismo
- frequente avvicendamento del personale
- problemi disciplinari
- violenza e molestie di natura psicologica
- riduzione della produttività
- errori e infortuni
- aumento dei costi d'indennizzo o delle spese mediche



# Stress lavoro-correlato: i sintomi

A livello individuale:

- reazioni emotive
- reazioni cognitive
- reazioni comportamentali
- reazioni fisiologiche



# Stress lavoro-correlato: i sintomi

## Reazioni emotive

- ✓ Tensione
- ✓ Ansia situazionale ed anticipatoria
- ✓ Depressione
- ✓ Irritabilità/Insofferenza
- ✓ Facilità al pianto
- ✓ Vissuti di impotenza
- ✓ Insicurezza
- ✓ Caduta motivazionale
- ✓ Disinteresse





# Stress lavoro-correlato: i sintomi

## Reazioni cognitive

- ✓ Scarsa concentrazione
- ✓ Difficoltà di memorizzazione
- ✓ Difficoltà di apprendere cose nuove
- ✓ Facilità a dimenticare
- ✓ Senso di confusione
- ✓ Incertezza decisionale

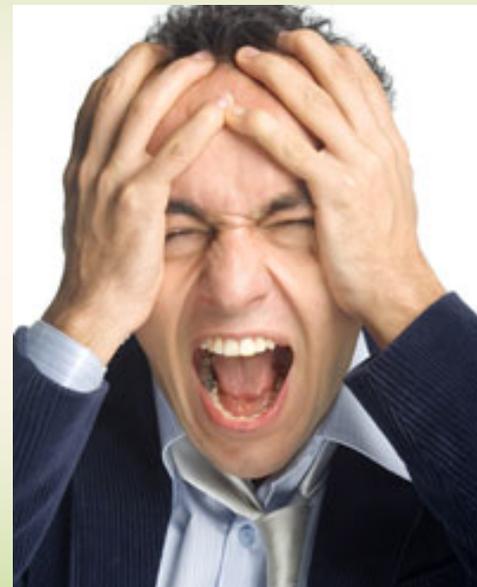




# Stress lavoro-correlato: i sintomi

## Reazioni comportamentali

- ✓ Abuso di alcolici
- ✓ Tabagismo
- ✓ Abuso di sostanze tranquillanti, stimolanti, stupefacenti
- ✓ Isolamento sociale
- ✓ Reazioni aggressive auto o eterodirette
- ✓ Turbe del comportamento alimentare (bulimia, anoressia)
- ✓ Disfunzioni sessuali

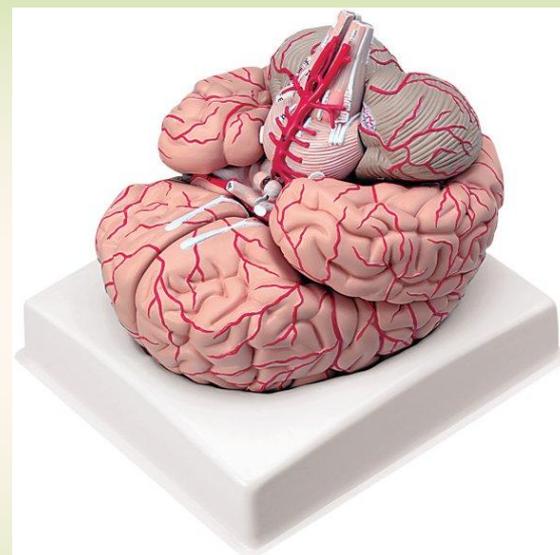




# Stress lavoro-correlato: i sintomi

## Reazioni fisiologiche

- ✓ Disturbi del sonno
- ✓ Disturbi cardiaci
- ✓ Dispnea, cefalea, aumento della glicemia
- ✓ Sudorazione, bocca asciutta
- ✓ Parestesia, tic nervosi, tremori





# Stress lavoro-correlato: i sintomi

disturbi dell'apparato cardiocircolatorio	ipertensione arteriosa, cardiopatia ischemica
disturbi gastrointestinali	alterazioni della funzione intestinale, ulcera peptica, pirosi, colite
disturbi dell'apparato genitale	alterazioni del ritmo mestruale, amenorree
disturbi della sfera sessuale	impotenza, calo del desiderio
disturbi dell'apparato muscoloscheletrico	mialgie, dolori muscolo tensivi
disturbi dermatologici	arrossamenti, prurito, sudorazione, dermatiti, orticaria, psoriasi
disturbi del sonno	insonnia, incubi notturni, spossatezza al risveglio
disturbi neurologici, disturbi psicologici e della sfera intellettiva	cefalee, ansia, depressione, attacchi di panico, irritabilità, apatia, disturbi della memoria, difficoltà di concentrazione



# 1 - Schema generale del corso

## Stress lavoro-correlato

- ✓ Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale
- ✓ Il contesto legislativo
- ✓ Che cos'è e chi riguarda
- ✓ I sintomi
- ✓ I fattori stressanti
- ✓ Le strategie di coping
- ✓ I principali modelli teorici
- ✓ La distinzione dal mobbing
- ✓ Il burn out
- ✓ La valutazione del rischio stress lavoro-correlato
- ✓ Le indicazioni della Commissione Consultiva
- ✓ Il Manuale Inail
- ✓ La sorveglianza sanitaria
- ✓ Il benessere organizzativo





# Stress lavoro-correlato: i fattori di rischio

## Contesto lavorativo:

- ✓ Cultura organizzativa
- ✓ Ruolo nell'organizzazione
- ✓ Autonomia decisionale/controllo
- ✓ Relazioni interpersonali sul lavoro
- ✓ Interfaccia famiglia/lavoro

## Contenuti lavorativi:

- ✓ Ambiente di lavoro e attrezzature
- ✓ Pianificazione dei compiti
- ✓ Carico /ritmi di lavoro
- ✓ Orario di lavoro



# Stress lavoro-correlato: i fattori di rischio

## CONTESTO LAVORATIVO

<b>CULTURA ORGANIZZATIVA</b>	Scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno per la risoluzione di problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi
<b>RUOLO NELL'ORGANIZZAZIONE</b>	Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità di altre persone
<b>SVILUPPO DI CARRIERA</b>	Incertezza / blocco della carriera insufficienza / eccesso di promozioni, bassa retribuzione, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro
<b>AUTONOMIA DECISIONALE/CONTROLLO</b>	Partecipazione ridotta al processo decisionale, carenza di controllo sul lavoro
<b>RELAZIONI INTERPERSONALI SUL LAVORO</b>	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale
<b>INTERFACCIA FAMIGLIA/LAVORO</b>	Richieste contrastanti tra casa e lavoro, problemi di doppia carriera



# Stress lavoro-correlato: i fattori di rischio

## CONTENUTI LAVORATIVI

<b>AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE</b>	Condizioni fisiche di lavoro, problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro
<b>PIANIFICAZIONE DEI COMPITI</b>	Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzazione, incertezza elevata
<b>CARICO/RITMI DI LAVORO</b>	Sovraccarico o sottocarico di lavoro, mancanza di controllo sul ritmo, alti livelli di pressione temporale
<b>ORARIO DI LAVORO</b>	Lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali.



# 1 - Schema generale del corso

## Stress lavoro-correlato

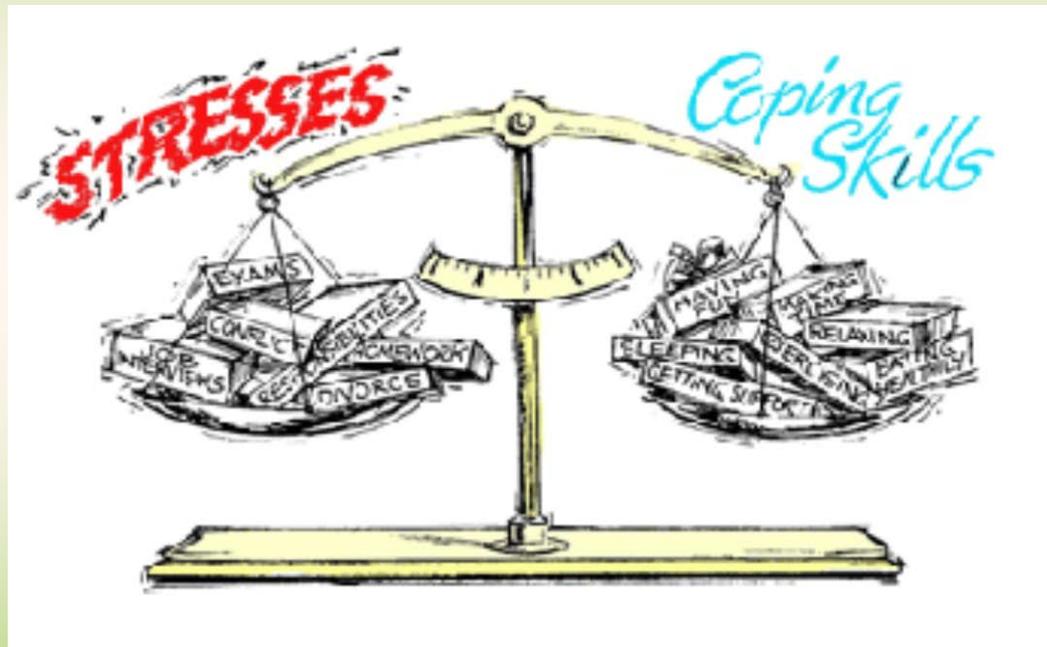
- ✓ Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale
- ✓ Il contesto legislativo
- ✓ Che cos'è e chi riguarda
- ✓ I sintomi
- ✓ I fattori stressanti
- ✓ Le strategie di coping
- ✓ I principali modelli teorici
- ✓ La distinzione dal mobbing
- ✓ Il burn out
- ✓ La valutazione del rischio stress lavoro-correlato
- ✓ Le indicazioni della Commissione Consultiva
- ✓ Il Manuale Inail
- ✓ La sorveglianza sanitaria
- ✓ Il benessere organizzativo





# Le strategie di coping

Modalità che definiscono il processo di adattamento ad una situazione stressante: risorse e capacità di far fronte allo stimolo stressante





# Le strategie di coping

## *Fattori individuali:*

Età, genere sessuale, fattori costituzionali, condizioni socio-economiche, caratteristiche di personalità, ottimismo,

## *Fattori sociali:*

sostegno sociale, coesione, valori condivisi

## *Fattori situazionali:*

fonti soggettive e fonti oggettive (numero di compiti e ore di straordinario; la non pianificazione dei turni; mancanza di pause adeguate tra i turni e all'interno dei turni; mancanza di adeguati riconoscimenti economici)



# Le strategie di coping

- ✓ **strategie di coping "emotion-focuse"**, tese a ridurre l'emozione negativa generata dalla situazione stressante;
- ✓ **Strategie "problem-focused"**, in cui si intraprendono azioni atte a riconcettualizzare o minimizzare gli effetti della situazione stressante;
- ✓ **strategie di coping centrato sull'evitamento** (*avoidance coping*): rappresentate dal tentativo dell'individuo di ignorare la minaccia dell'evento stressante o attraverso la ricerca del supporto sociale o impegnandosi in attività che distolgono la sua attenzione dal problema



# Le strategie di coping

- ✓ Adottare una comunicazione assertiva che ci permetta di gestire in modo chiaro le richieste e le critiche altrui
- ✓ Quando è possibile dire di no e delegare ad altri
- ✓ Sviluppare abilità di problem solving, focalizzandoci più sul "come" fare per risolvere una situazione che sul "perché" ci è capitata proprio a noi
- ✓ Stabilire obiettivi realistici e affrontare i problemi con ottimismo e senso di auto-efficacia
- ✓ Imparare ad auto-osservarsi per cogliere se c'è qualcosa che non va e riconoscere eventuali segnali di stress
- ✓ Tracciare dei confini precisi tra ambito lavorativo e spazio privato e imparare a concedersi delle pause all'interno di una situazione stressante organizzando il tempo libero
- ✓ Non investire tutte le energie nel lavoro e dedicarsi ad un'attività diversa e piacevole che contribuisca a farci sentire più rilassati



# 1 - Schema generale del corso

## Stress lavoro-correlato

- ✓ Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale
- ✓ Il contesto legislativo
- ✓ Che cos'è e chi riguarda
- ✓ I sintomi
- ✓ I fattori stressanti
- ✓ Le strategie di coping
- ✓ La distinzione dal mobbing
- ✓ Il burn out
- ✓ La valutazione del rischio stress lavoro-correlato
- ✓ Le indicazioni della Commissione Consultiva
- ✓ Il Manuale Inail
- ✓ La sorveglianza sanitaria
- ✓ Il benessere organizzativo

### I principali modelli teorici





# I principali modelli teorici

- ✓ McGrath: 1976
- ✓ Lazarus e Folkman: 1984;
- ✓ Karasek: *Modello domanda/controllo*, 1989
- ✓ Cooper: *Modello dello stress lavorativo*, 1986



# I principali modelli teorici

## IL MODELLO DI MCGRATH

$$ES = C (D-A)$$

ES: stress sperimentato

C: differenza di conseguenze se la domanda viene fronteggiata oppure no

D: la domanda così come viene percepita

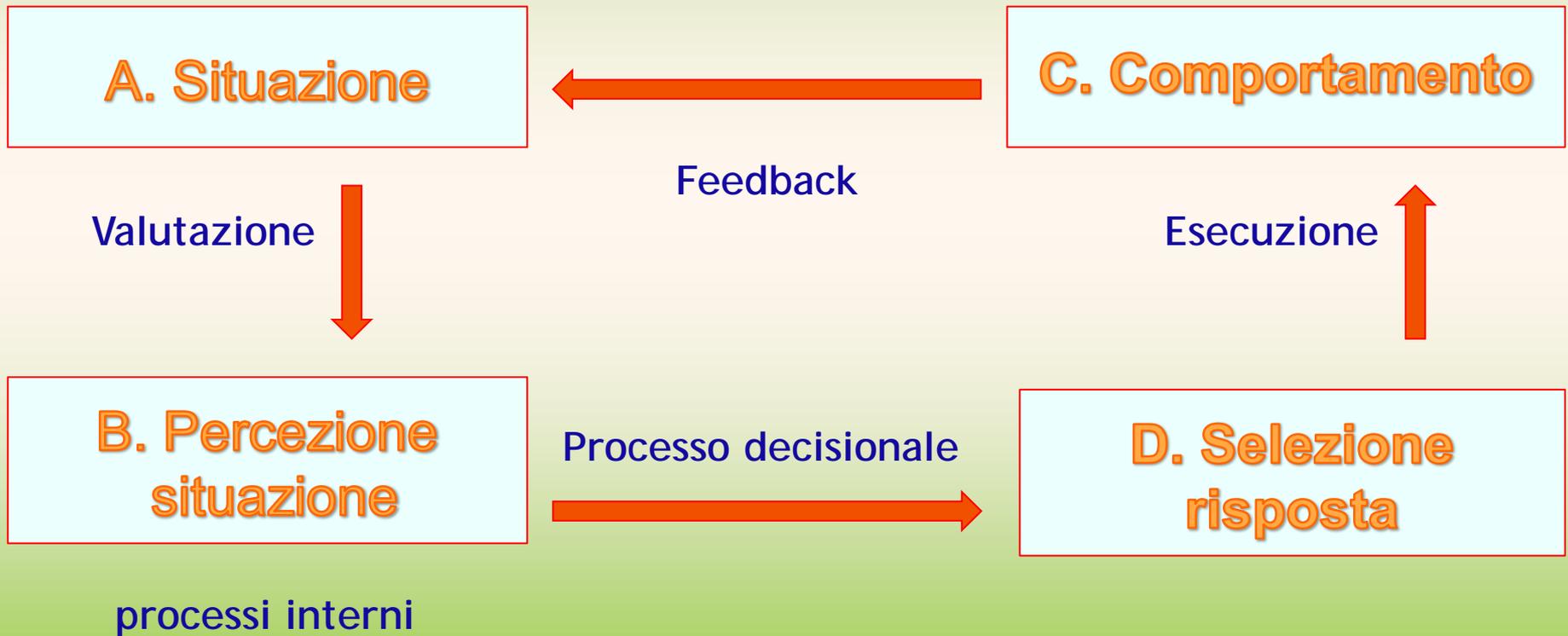
A: maniera di percepire la capacità di fronteggiare tale domanda



# I principali modelli teorici

Paradigma per l'analisi del ciclo dello stress (Mc Grath, 1976)

Comportamento osservabile





# I principali modelli teorici

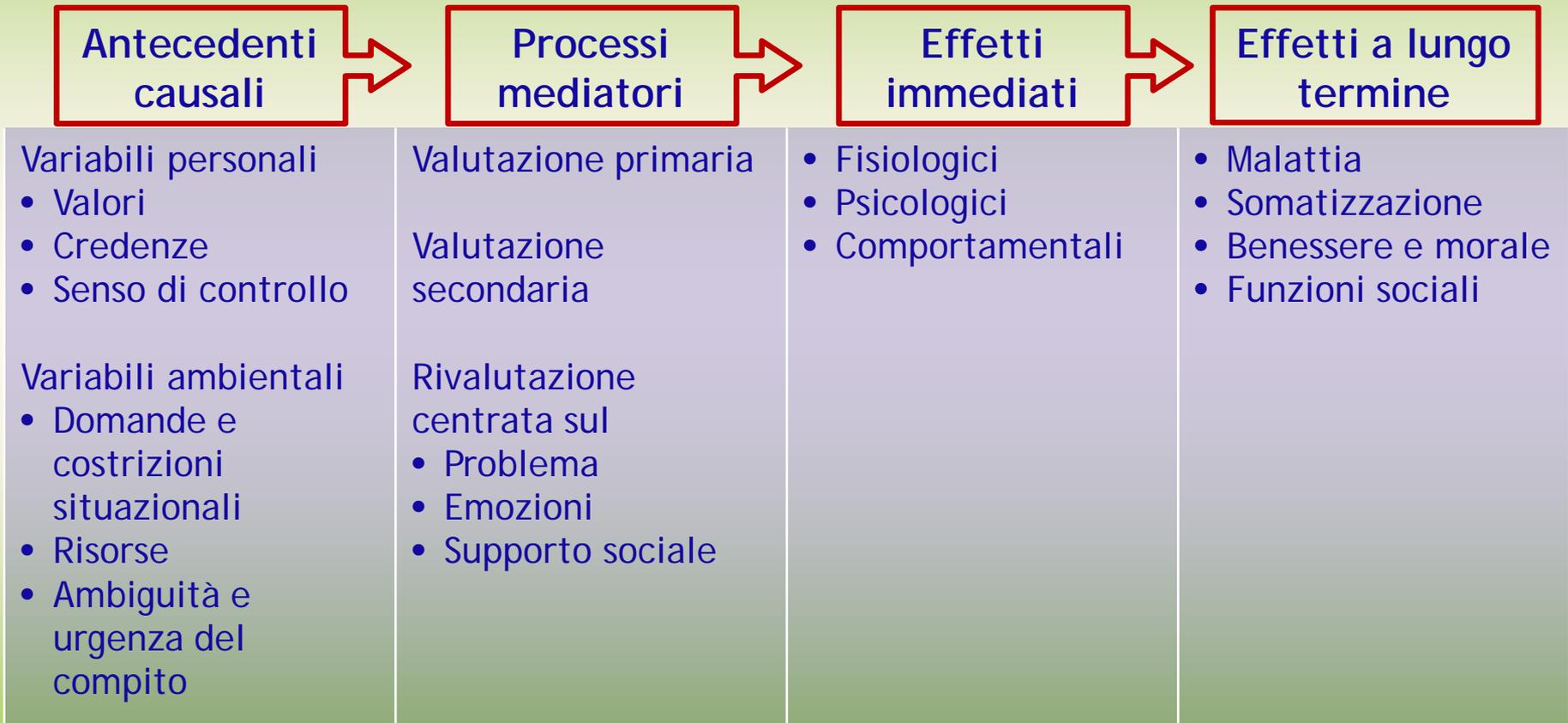
## LAZARUS E FOLKMAN

*Lo stress psicologico è una particolare relazione tra la persona e l'ambiente che viene valutata dall'individuo come provante o eccedente le sue risorse, e quindi rischiosa per il suo benessere.*



# I principali modelli teorici

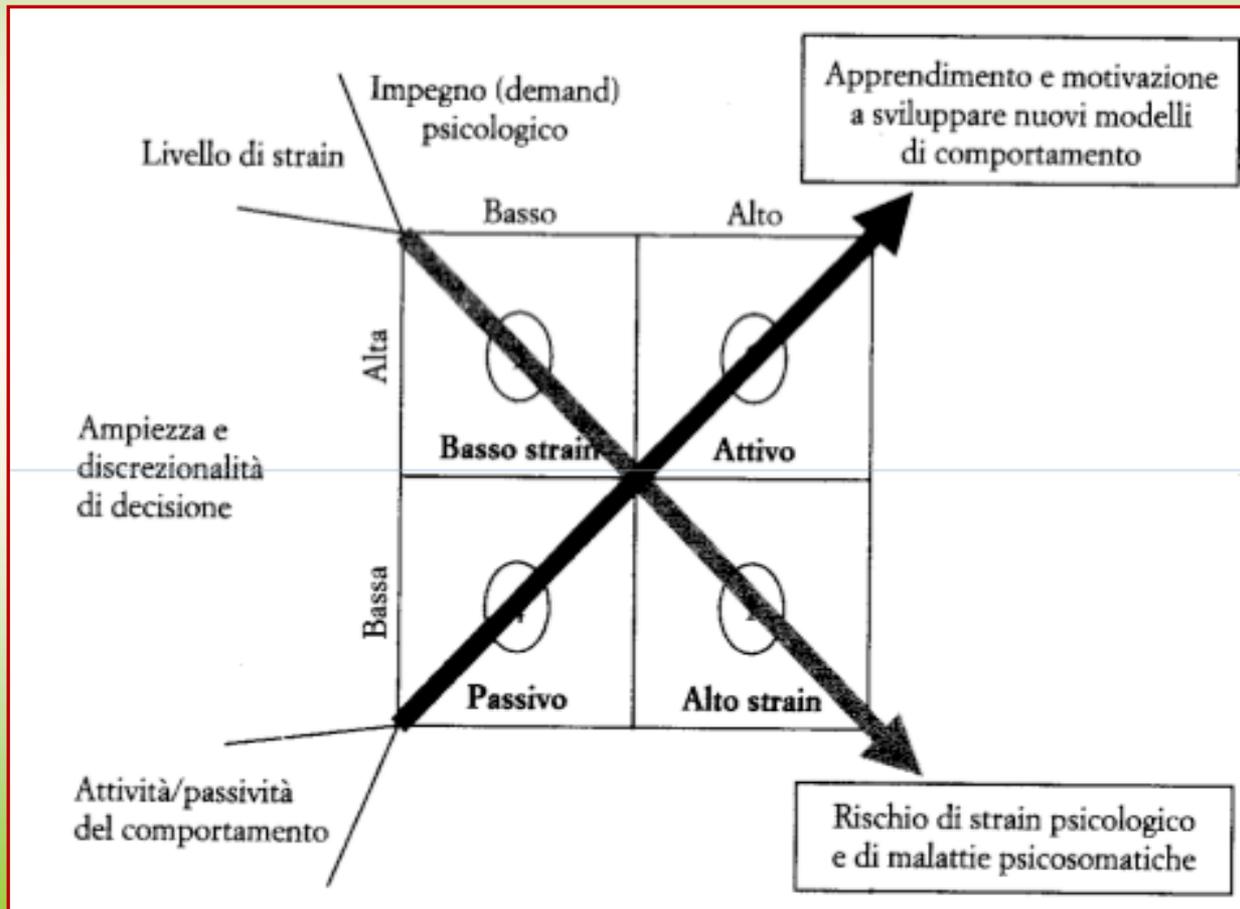
## Processo di stress - Lazarus





# I principali modelli teorici

## KARASEK: MODELLO DOMANDA/ CONTROLLO





# I principali modelli teorici

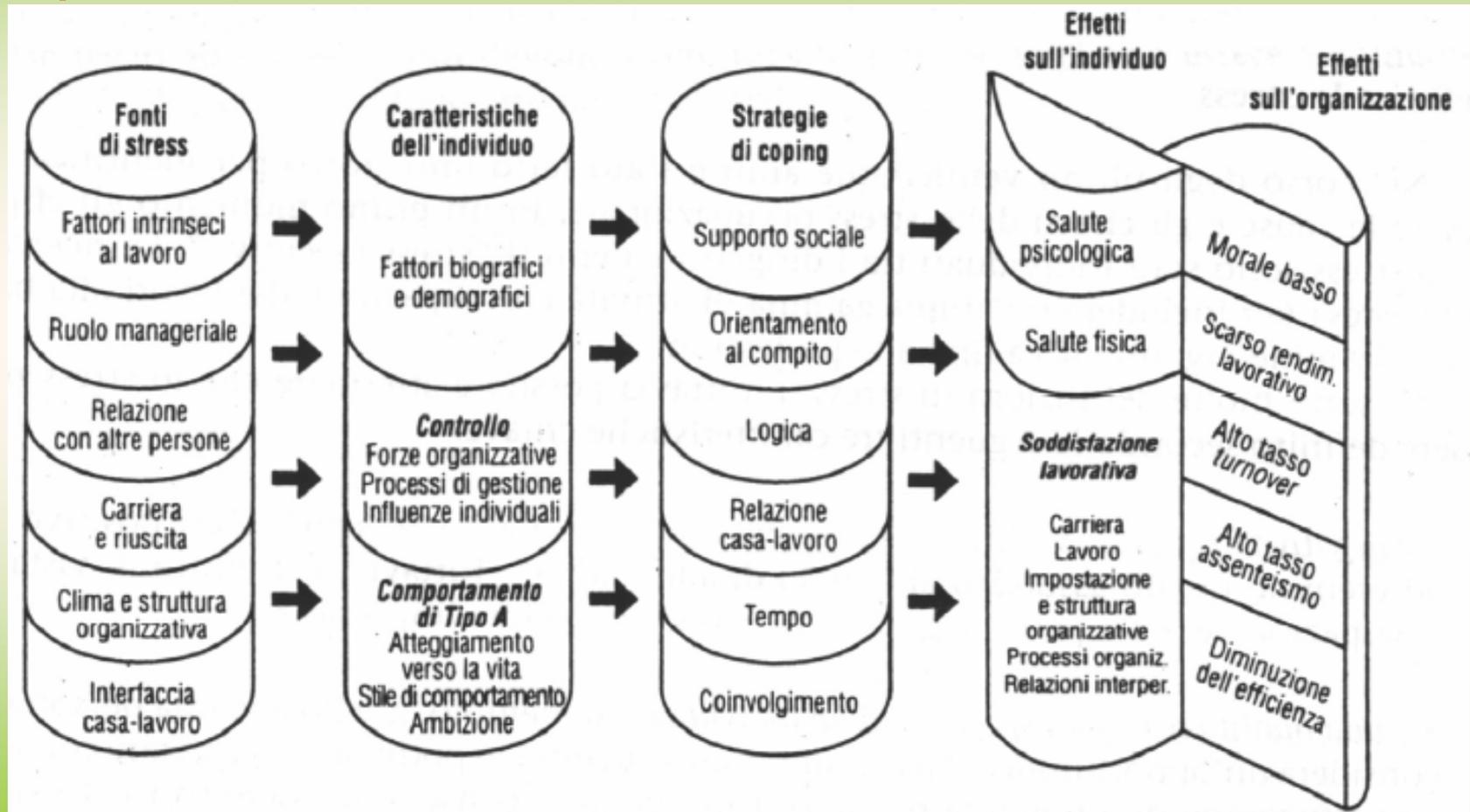
## 4 tipi di esperienze psicosociali del lavoro:

1. **LAVORI AD ALTO STRAIN:** lavori che creano alta tensione psicologica, per via dell'alto carico lavorativo e del basso livello di controllo;
2. **LAVORI ATTIVI:** domanda psicologica elevata accompagnata da un alto livello di controllo;
3. **LAVORI A BASSA DOMANDA E ALTO CONTROLLO:** lavori che non danno nessun problema di tensione psicologica all'individuo;
4. **LAVORI PASSIVI:** lavori caratterizzati da basso livello di domanda e di controllo; non creano strain, ma determinano minore apprendimento e impoverimento delle abilità lavorative.



# I principali modelli teorici

## Cooper



## Punti in comune:

- ✘ Rilevanza della dimensione soggettiva (percezione)
- ✘ Essenzialità della percezione di sbilanciamento tra abilità soggettive e richieste ambientali
- ✘ Importanza della percezione soggettiva di esercitare qualche forma di controllo sulle azioni e sull'ambiente
- ✘ Importanza della presenza di supporto sociale significativo
- ✘ Stessa sequenza base: stimolo dannoso, set di risposte, conseguenze



# 1 - Schema generale del corso

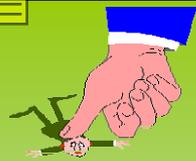
## Stress lavoro-correlato

- ✓ Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale
- ✓ Il contesto legislativo
- ✓ Che cos'è e chi riguarda
- ✓ I sintomi
- ✓ I fattori stressanti
- ✓ Le strategie di coping
- ✓ I principali modelli teorici



### La distinzione dal mobbing

- ✓ Il burn out
- ✓ La valutazione del rischio stress lavoro-correlato
- ✓ Le indicazioni della Commissione Consultiva
- ✓ Il Manuale Inail
- ✓ La sorveglianza sanitaria
- ✓ Il benessere organizzativo



# Distinzione dal mobbing

Per quanto riguarda il mobbing, nell'accordo quadro europeo del 2004 si afferma esplicitamente che *"...il presente accordo non concerne la violenza, le molestie e lo stress post - traumatico"*, pur riconoscendo le molestie e la violenza come fattori di stress lavoro-correlato e rimandandone la regolamentazione ad uno specifico accordo (effettivamente raggiunto a livello europeo nel novembre 2007).



Il mobbing esprime una persecuzione sistematica ad opera di una o più persone, in un tempo piuttosto lungo, allo scopo di danneggiare chi ne è vittima, con l'emarginazione e la discriminazione, fino alla perdita del posto di lavoro.



# 1 - Schema generale del corso

## Stress lavoro-correlato

- ✓ Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale
- ✓ Il contesto legislativo
- ✓ Che cos'è e chi riguarda
- ✓ I sintomi
- ✓ I fattori stressanti
- ✓ Le strategie di coping
- ✓ I principali modelli teorici
- ✓ La distinzione dal mobbing
- ✓ Il burn out
- ✓ La valutazione del rischio stress lavoro-correlato
- ✓ Le indicazioni della Commissione Consultiva
- ✓ Il Manuale Inail
- ✓ La sorveglianza sanitaria
- ✓ Il benessere organizzativo





# Il burn out

Il termine burn out indica il lavoratore “bruciato”, “fuso” e descrive il quadro sintomatologico individuale conseguente a condizioni di stress occupazionale prolungato caratterizzato da progressivo ritiro dalla vita relazionale organizzativa, distacco e disaffezione accompagnata da sviluppo di sindromi organiche e funzionali.





## Il burn out

Il soggetto colpito da burn out manifesta:

- ✓ sintomi aspecifici (irrequietezza, senso di stanchezza ed esaurimento, apatia, nervosismo, insonnia)
- ✓ sintomi somatici (tachicardia, cefalee, nausea, ecc.)
- ✓ sintomi psicologici (depressione, bassa stima di sé, senso di colpa, sensazione di fallimento, rabbia e risentimento, alta resistenza ad andare al lavoro ogni giorno, indifferenza, negativismo, isolamento, sensazione di immobilismo, sospetto e paranoia, rigidità di pensiero e resistenza al cambiamento, difficoltà nelle relazioni con gli utenti, cinismo, atteggiamento colpevolizzante nei confronti degli utenti).

Tale situazione di disagio molto spesso induce il soggetto ad abuso di alcool o di farmaci.



## FASI DI INSORGENZA

1. Entusiasmo idealistico
2. Stagnazione
3. Frustrazione
4. Apatia

Il fenomeno è stato per lungo tempo collegato quasi esclusivamente alle professioni d'aiuto ma studi più recenti hanno portato ad una ridefinizione del burn out quale sindrome che può colpire il singolo in relazione ad ogni tipo di organizzazione del lavoro.



# 1 - Schema generale del corso

## Stress lavoro-correlato

- ✓ Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale
- ✓ Il contesto legislativo
- ✓ Che cos'è e chi riguarda
- ✓ I sintomi
- ✓ I fattori stressanti
- ✓ Le strategie di coping
- ✓ I principali modelli teorici
- ✓ La distinzione dal mobbing
- ✓ Il burn out
- ✓ La valutazione del rischio stress lavoro-correlato
- ✓ Le indicazioni della Commissione Consultiva
- ✓ Il Manuale Inail
- ✓ La sorveglianza sanitaria
- ✓ Il benessere organizzativo





# La valutazione del rischio

Nell'ambito dell'organizzazione aziendale della sicurezza si procede alla pianificazione e programmazione della valutazione dello stress lavoro-correlato attraverso il coinvolgimento di RSPP, Medico Competente, RLS, dirigenti, preposti, lavoratori. Il percorso metodologico prevede le seguenti fasi:

- ✘ Coinvolgimento top management e preparazione dell'organizzazione
- ✘ Azioni comunicative e informative
- ✘ Analisi documentale
- ✘ Azioni formative
- ✘ Valutazione del rischio (oggettiva/soggettiva)
- ✘ Gestione del rischio (misure collettive/individuali)
- ✘ Verifica e monitoraggio



## Coinvolgimento top management e preparazione dell'organizzazione

E' importante che il DL, destinatario primario dell'obbligo valutativo, garantisca:

- ✓ il coinvolgimento di dirigenti e preposti
- ✓ la collaborazione attiva, come previsto dalla norma, del MC e del RSPP e il coinvolgimento del RLS e dei lavoratori
- ✓ lo sviluppo di un piano di progetto
- ✓ le risorse adeguate e, in particolare, la disponibilità temporale del personale



ARIA BUONA

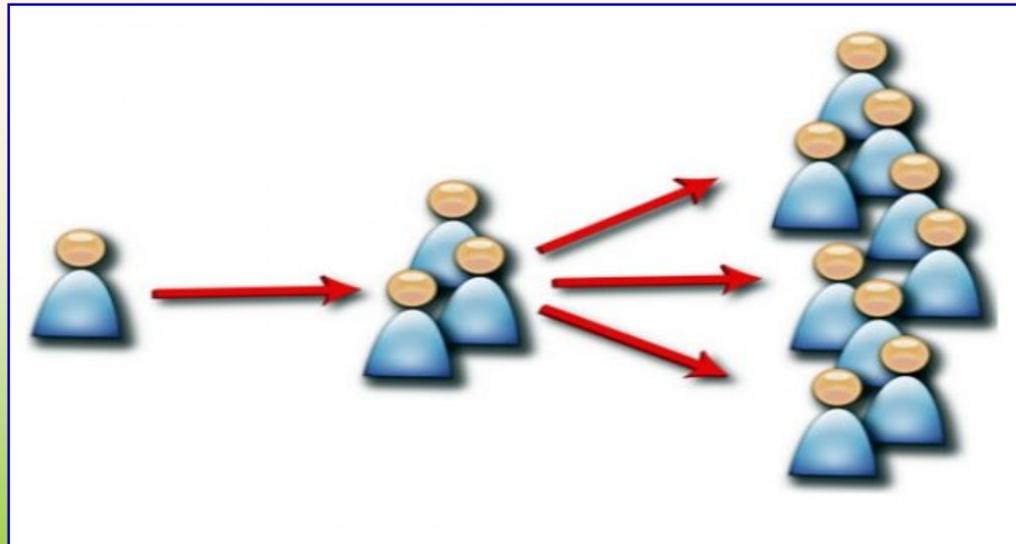


ARIA FRITTA



# Azioni comunicative e informative

Tali azioni sono necessarie per sensibilizzare i lavoratori sul rischio stress lavoro-correlato e per esplicitare la volontà di affrontare il problema, il riconoscimento del ruolo fondamentale della partecipazione dei lavoratori e l'impegno a favorirla in ogni modo e la volontà di orientare l'intero percorso alla ricerca di soluzioni (soprattutto di prevenzione collettiva) condivise per affrontare i problemi emersi.





# Analisi documentale

Viene svolta attraverso l'esame di atti e documenti inerenti:

- × l'organizzazione del lavoro
- × la gestione di salute e sicurezza
- × indicatori correlati allo stress provenienti dai flussi informativi interni





# Azioni formative

Dovranno avere come obiettivo iniziale quello di trasferire conoscenze e competenze finalizzate alla prevenzione del rischio, anche allo scopo di favorire e qualificare la partecipazione effettiva dei lavoratori nella fase valutativa e come obiettivo successivo alla VDR il rafforzamento delle diverse competenze per affrontare in maniera costante il rischio specifico.





# La valutazione del rischio

Comprende in generale:

- ✓ una valutazione oggettiva tramite metodi di osservazione diretta
- ✓ una valutazione soggettiva tramite l'analisi delle percezioni soggettive
- ✓ un report sintetico con analisi dei dati e definizione dei livelli di rischio a cui collegare gli interventi preventivi e protettivi sullo stress, e che andrà a integrare il documento generale di valutazione dei rischi



**IL FINE DELLA VALUTAZIONE È LA PREVENZIONE**



# Gestione del rischio: misure di prevenzione

## SOLUZIONI DI PREVENZIONE COLLETTIVA

Misure tecniche

Misure organizzative sull'attività  
lavorativa

Misure procedurali

Misure ergonomiche

Misure di revisione della politica  
aziendale

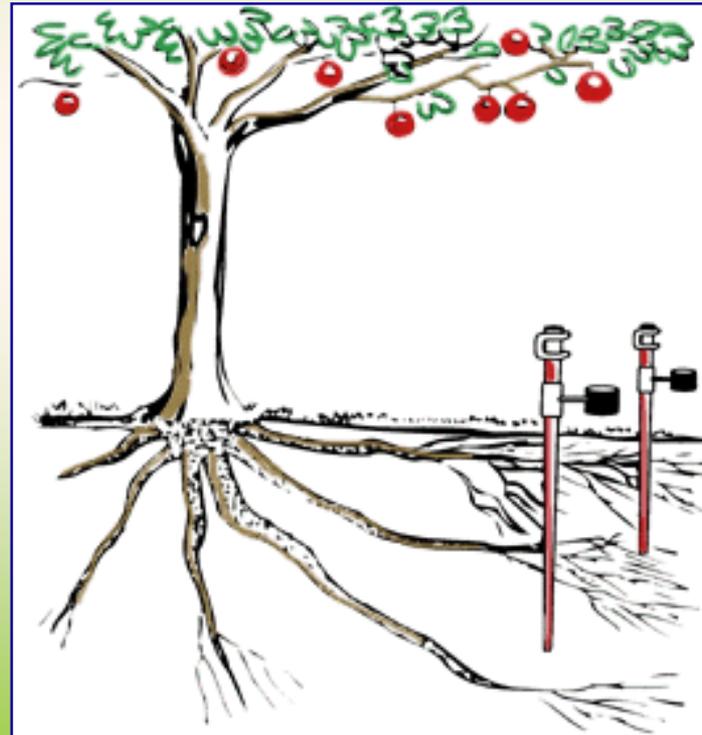
## SOLUZIONI RIVOLTE AGLI INDIVIDUI

Supporto ai singoli lavoratori  
Intervento medico competente



# Verifica e monitoraggio

Le condizioni di rischio individuate e l'efficacia degli interventi preventivi/protettivi dovranno essere monitorate nel tempo attraverso un piano concordato e partecipato attraverso la consultazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.





# 1 - Schema generale del corso

## Stress lavoro-correlato

- ✓ Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale
  - ✓ Il contesto legislativo
  - ✓ Che cos'è e chi riguarda
  - ✓ I sintomi
  - ✓ I fattori stressanti
  - ✓ Le strategie di coping
  - ✓ I principali modelli teorici
  - ✓ La distinzione dal mobbing
  - ✓ Il burn out
  - ✓ La valutazione del rischio stress lavoro-correlato
-  Le indicazioni della Commissione Consultiva
- ✓ Il Manuale Inail
  - ✓ La sorveglianza sanitaria
  - ✓ Il benessere organizzativo



# Indicazioni della Commissione Consultiva

## Oggetto:

“In attuazione delle disposizioni di cui all'art.6 , comma 8, lettera m-quater dell'art. 28 comma 1-bis del D.lgs. 81/08 e s.m.i.

La Commissione Consultiva Permanente ... ha approvato, alla riunione del 17.11.2010, le seguenti indicazioni per la valutazione dello stress lavoro-correlato”

Le indicazioni fornite dalla Commissione Consultiva per la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato sono state elaborate “... nei limiti e per le finalità puntualmente individuati dalla Legge tenendo conto

dell'ampia produzione scientifica disponibile sul tema e delle proposte pervenute all'interno della Commissione consultiva e sono state redatte secondo criteri di semplicità, brevità e comprensibilità”





# Indicazioni della Commissione Consultiva

## 1° STEP: FASE PRELIMINARE

Il datore di lavoro in collaborazione con il medico competente e con il responsabile del servizio di prevenzione e protezione aziendale, sentiti i lavoratori e/o il RLS/RLST per la sicurezza è quindi tenuto ad una valutazione preliminare atta a verificare, mediante l'analisi di dati oggettivi (assenteismo, infortuni, turnover, sanzioni, carichi di lavoro, lamentele formalizzate, ecc), se in azienda siano presenti possibili situazioni di stress lavoro-correlato.

Elementi oggetto di analisi nell'audit, nella fase preliminare, sono:





# Indicazioni della Commissione Consultiva

**Eventi Sentinella:** indici infortunistici; assenze per malattia; turnover; procedimenti disciplinari e relative sanzioni; segnalazioni del medico competente; specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori.

**Fattori contenuto del lavoro:** ambiente di lavoro; attrezzature; ritmi di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti.

**Fattori contesto di lavoro:** ruolo nell'ambito dell'organizzazione; autonomia decisionale; sviluppo di carriera; incertezza in ordine alle prestazioni richieste.



# Indicazioni della Commissione Consultiva

## Indicatori oggettivi

- ✓ indici infortunistici
- ✓ assenze per malattia
- ✓ ricambio del personale
- ✓ procedimenti e sanzioni
- ✓ segnalazioni del medico competente
- ✓ funzione e cultura organizzativa
- ✓ ruolo nell'ambito dell'organizzazione
- ✓ l'evoluzione e lo sviluppo di carriera
- ✓ autonomia decisionale e controllo
- ✓ rapporti interpersonali al lavoro
- ✓ interfaccia casa-lavoro
- ✓ ambiente di lavoro ed attrezzature
- ✓ pianificazione dei compiti
- ✓ carichi, ritmi di lavoro
- ✓ orario di lavoro, turni



# Indicazioni della Commissione Consultiva

## ESITI FASE PRELIMINARE

Se dal primo step non si evidenziano agenti o fenomeni da stress da lavoro, la procedura si conclude con la registrazione di tale evidenza nel Documento di Valutazione dei Rischi e con la elaborazione di un piano di monitoraggio.



Se invece i dati oggettivi mostrano la sussistenza di situazioni riconducibili a possibili fenomeni di stress lavoro-correlato, il datore di lavoro è tenuto alla pianificazione di azioni correttive (ad esempio interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi) da mettere in atto.



# Indicazioni della Commissione Consultiva

Se anche le azioni correttive risultano inefficaci, è richiesto di passare alla valutazione successiva: si tratta di una valutazione approfondita da effettuare attraverso dati soggettivi coinvolgenti personalmente i lavoratori.

## 2° STEP: LA VALUTAZIONE APPROFONDITA

La valutazione approfondita prevede il coinvolgimento del singolo lavoratore o, nelle imprese con maggior numero di dipendenti, di un campione rappresentativo di lavoratori, attraverso differenti strumenti di analisi quali ad esempio questionari, focus-goup, interviste semi-strutturate ecc.

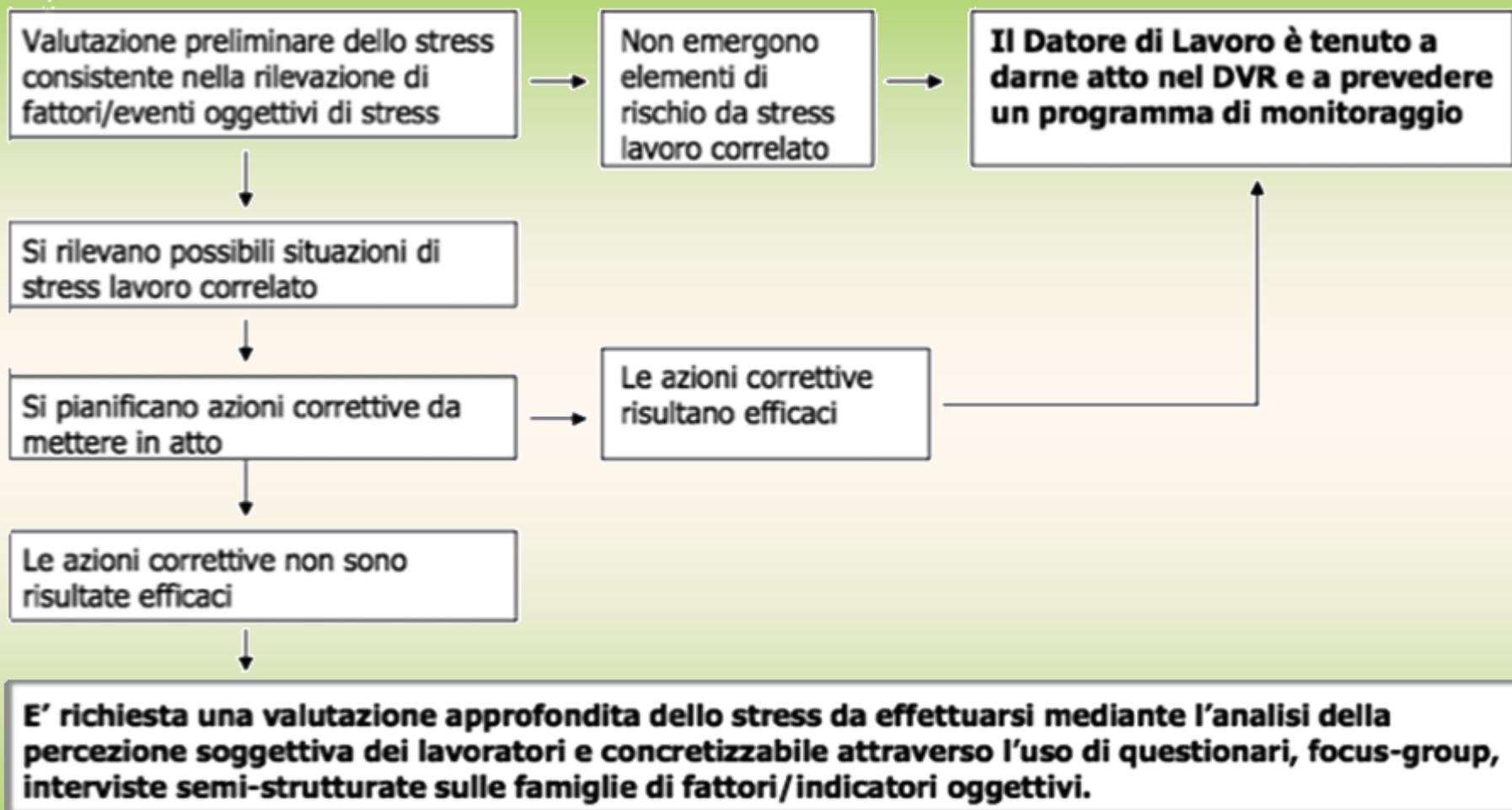


# Indicazioni della Commissione Consultiva

- QUESTIONARIO MULTIDIMENSIONALE DELLA SALUTE ORGANIZZATIVA - MOHQ  
F. Avallone, A. Paplomatas
- RISK ORGANIZATION ASSESSMENT QUESTIONNAIRE - ROAQ  
E. Cordaro, D. Di Nicola
- EFFORT REWARD IMBALANCE - ERI J.Siegrist
- JOB CONTENT QUESTIONNAIRE - JCQ R.A.Karasek
- OCCUPATIONAL STRESS INDICATOR - OSI C.L. Cooper, S.J. Sloan e S.Williams
- MAJER\_D'AMATO ORGANIZATIONAL QUESTIONNAIRE 10 - M\_DOQ 1 A. D'Amato e V. Majer
- TEST DI VALUTAZIONE DELLO STRESS lavoro-correlato NELLA PROSPETTIVA DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO - Q-B  
N.A. De Carlo, D. Capozza, A. Falco e Coll.
- ORGANIZATIONAL CHECKUP SYSTEM - OCS M.P. Leiter e C. Maslach
- ORGANISATIONAL & PSYCHOSOCIAL RISK ASSESMENT - OPRA  
M. Magnani, G.A. Mancini, V. Majer (GIUNTI O.S.)



# Indicazioni della Commissione Consultiva





# 1 - Schema generale del corso

## Stress lavoro-correlato

- ✓ Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale
  - ✓ Il contesto legislativo
  - ✓ Che cos'è e chi riguarda
  - ✓ I sintomi
  - ✓ I fattori stressanti
  - ✓ Le strategie di coping
  - ✓ I principali modelli teorici
  - ✓ La distinzione dal mobbing
  - ✓ Il burn out
  - ✓ La valutazione del rischio stress lavoro-correlato
  - ✓ Le indicazioni della Commissione Consultiva
-  Il Manuale Inail
- ✓ La sorveglianza sanitaria
  - ✓ Il benessere organizzativo

# “Valutazione e gestione del rischio SLC” Inail



**Obiettivo:** fornire ai DL, dirigenti, preposti, figure della prevenzione e lavoratori (ciascuno per le proprie competenze) gli strumenti per una collaborazione finalizzata a pianificare una valutazione del rischio efficace per l'azienda.



# “Valutazione e gestione del rischio SLC” Inail

## Criteri:

- ✘ la valutazione deve essere effettuata dal Datore di Lavoro (o anche da un suo delegato, però la responsabilità rimane in capo al Datore di Lavoro) in collaborazione con il RSPD ed il Medico Competente e consultando anche il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza;
- ✘ la valutazione del rischio comporta una metodologia che richiede delle competenze: se queste competenze ci sono già all'interno dell'azienda tanto meglio, altrimenti si può valutare il reclutamento all'esterno di professionalità adeguate;
- ✘ essere accompagnato da adeguate azioni informative e formative all'interno della realtà lavorativa, volte a migliorare la consapevolezza e la comprensione del rischio stress da lavoro da parte dei lavoratori e dei loro rappresentanti;
- ✘ essere orientato alle soluzioni e soprattutto a soluzioni di tipo collettivo, a forte valenza preventiva;



# “Valutazione e gestione del rischio SLC” Inail

- ✘ prevedere e favorire un processo di coinvolgimento dei lavoratori e dei loro rappresentanti che devono poter essere consultati fin dalle fasi iniziali dell'intervento: essi conoscono il luogo di lavoro e dovranno mettere in atto eventuali modifiche delle condizioni/pratiche di lavoro;
- ✘ garantire sempre e comunque la centralità degli attori interni della prevenzione (RSPP, Medico competente, RLS);
- ✘ il documento di valutazione del rischio da stress lavorativo deve essere organicamente implementato nel documento globale di valutazione del rischio aziendale (art. 28 comma 2 D.Lgs. 81/08) ed integrato nel programma generale di prevenzione e protezione aziendale;
- ✘ basarsi su un metodo che si ispiri ai criteri qui elencati e che sia costituito da un mix “obbligato” di strumenti sia di tipo oggettivo che soggettivo;
- ✘ essere accompagnato da azioni di contesto.



# “Valutazione e gestione del rischio SLC” Inail

## FASI

FASE PROPEDEUTICA

VALUTAZIONE PRELIMINARE

VALUTAZIONE APPROFONDITA



# “Valutazione e gestione del rischio SLC” Inail

## FASE PROPEDEUTICA

Preparazione dell'organizzazione:

- 1) costituzione del Gruppo di Gestione e Valutazione
- 2) Sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale
- 3) sviluppo del piano di valutazione del rischio



# “Valutazione e gestione del rischio SLC” Inail

## FASE PRELIMINARE

<b>I - EVENTI SENTINELLA (10 indicatori aziendali)</b>	<b>II - AREA CONTENUTO DEL LAVORO (4 aree di indicatori)</b>	<b>III - AREA CONTESTO DEL LAVORO (6 aree di indicatori)</b>
Infortuni	Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro	Funzione e cultura organizzativa
Assenza per malattia		
Assenze dal lavoro	Pianificazione dei compiti	Ruolo nell'ambito dell'organizzazione
Ferie non godute		
Rotazione del personale	Carico di lavoro - ritmo di lavoro	Evoluzione della carriera
Turnover	Orario di lavoro	Autonomia decisionale controllo del lavoro
Procedimenti/ Sanzioni disciplinari		Rapporti interpersonali sul lavoro
Richieste visite straordinarie		Interfaccia casa lavoro - conciliazione vita/lavoro
Segnalazioni stress lavoro-correlato		
Istanze giudiziarie		



# “Valutazione e gestione del rischio SLC” Inail

## FASE PRELIMINARE

DA	A	LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
0	17	Non rilevante 25%	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Nel caso in cui la valutazione preliminare del rischio da stress lavoro-correlato identifichi un "rischio non rilevante", tale risultato va riportato nel DVR e si dovrà prevedere un "piano di monitoraggio", ad esempio anche attraverso un periodico controllo dell'andamento degli eventi sentinella



# “Valutazione e gestione del rischio SLC” Inail

## FASE PRELIMINARE

	18	34	RISCHIO MEDIO 50%	<p>L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress lavoro-correlato; vanno adottate azioni correttive e successivamente va verificata l'efficacia degli interventi stessi; in caso di inefficacia, si procede, alla fase di valutazione approfondita.</p> <p>Per ogni condizione identificata con punteggio MEDIO, si devono adottare adeguate azioni correttive (ad es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi) riferite, in modo specifico, agli indicatori di contenuto e/o di contesto che presentano i valori di rischio più elevato. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse "liste di controllo", l'efficacia delle azioni correttive; se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.</p>
--	----	----	----------------------	--



# “Valutazione e gestione del rischio SLC” Inail

## FASE PRELIMINARE

	35	67	RISCHIO ALTO + di 50%	<p>L'analisi degli indicatori evidenzia una situazione di alto rischio stress lavoro-correlato tale da richiedere il ricorso ad azioni correttive immediate. Si adottano le azioni correttive corrispondenti alle criticità rilevate; successivamente va verificata l'efficacia degli interventi correttivi; in caso di inefficacia, si procede alla fase di valutazione approfondita.</p> <p>Per ogni condizione identificata con punteggio ALTO, riferito ad una singola area, si devono adottare adeguate azioni correttive (ad es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi) riferite in modo specifico agli indicatori di contesto e/o di contenuto con i valori di rischio stress più elevato. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse "liste di controllo", l'efficacia delle azioni correttive; se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.</p>
--	----	----	--------------------------	--

# “Valutazione e gestione del rischio SLC” Inail

## VALUTAZIONE APPROFONDATA

Va effettuata nel caso in cui si rivelassero inefficaci le misure correttive che seguirebbero ad una rilevazione di rischio medio e di rischio alto attraverso un questionario/strumento indicatore composto da una scheda di rilevazione di dati socio demografici e da 35 items riguardanti le condizioni di lavoro ritenute potenziali cause di stress all'interno delle aziende.

APPENDICE 2A

Questionario strumento indicatore

Strada completa per invio via e-mail (esempio)

Indirizzo e-mail (esempio)

Nome	Cognome	Indirizzo	CAP	Città	Prov.	Telefono	Indirizzo e-mail

Indirizzo e-mail (esempio)

| Indirizzo e-mail |
|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|                  |                  |                  |                  |                  |                  |

Per favore leggere con attenzione le seguenti affermazioni relative al tuo lavoro, negli ultimi 12 mesi, ed indicare quanto rispondono a te (seleziona il valore indicato in scala sotto riportata)

	Non	Assolutamente	Quasi	Assolutamente	Non
1. Il tuo lavoro ti causa stress	0	1	2	3	4
2. Il tuo lavoro ti causa ansia	0	1	2	3	4
3. Il tuo lavoro ti causa depressione	0	1	2	3	4
4. Il tuo lavoro ti causa disturbi del sonno	0	1	2	3	4
5. Il tuo lavoro ti causa disturbi della memoria	0	1	2	3	4
6. Il tuo lavoro ti causa disturbi della concentrazione	0	1	2	3	4
7. Il tuo lavoro ti causa disturbi della comunicazione	0	1	2	3	4
8. Il tuo lavoro ti causa disturbi della relazione con i colleghi	0	1	2	3	4
9. Il tuo lavoro ti causa disturbi della relazione con i superiori	0	1	2	3	4
10. Il tuo lavoro ti causa disturbi della relazione con i familiari	0	1	2	3	4
11. Il tuo lavoro ti causa disturbi della relazione con gli amici	0	1	2	3	4
12. Il tuo lavoro ti causa disturbi della relazione con la società	0	1	2	3	4
13. Il tuo lavoro ti causa disturbi della relazione con te stesso	0	1	2	3	4
14. Il tuo lavoro ti causa disturbi della relazione con il mondo in generale	0	1	2	3	4

15



# “Valutazione e gestione del rischio SLC” Inail

E' necessario documentare accuratamente nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR):

La procedura valutativa utilizzata e i suoi esiti esplicitando le modalità di coinvolgimento dei lavoratori ed il loro consenso rispetto ai punteggi e agli esiti della lista di controllo e il coinvolgimento dei lavoratori nel monitoraggio per la verifica dell'efficacia delle misure correttive



# 1 - Schema generale del corso

## Stress lavoro-correlato

- ✓ Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale
- ✓ Il contesto legislativo
- ✓ Che cos'è e chi riguarda
- ✓ I sintomi
- ✓ I fattori stressanti
- ✓ Le strategie di coping
- ✓ I principali modelli teorici
- ✓ La distinzione dal mobbing
- ✓ Il burn out
- ✓ La valutazione del rischio stress lavoro-correlato
- ✓ Le indicazioni della Commissione Consultiva
- ✓ Il Manuale Inail
- ✓ La sorveglianza sanitaria
- ✓ Il benessere organizzativo





# La sorveglianza sanitaria

La sorveglianza sanitaria non costituisce una misura d'elezione in tutte le situazioni di stress lavoro-correlato, andando invece privilegiati gli interventi sulla organizzazione del lavoro.

Esistono tuttavia delle situazioni lavorative, nelle quali, pur adottando tutti i possibili miglioramenti, permane una situazione stressogena potenzialmente dannosa, in quanto la condizione di stress è insita nel contenuto del lavoro e non può essere ulteriormente ridotta con misure organizzative.



# La sorveglianza sanitaria

Al di sotto di tale soglia sono comunque sempre possibili le visite mediche a richiesta del lavoratore (art. 41, comma 1 lettera b e comma 2 lettera c). Inoltre possono essere attuati interventi di promozione della salute (art. 25, comma 1 lettera a)





# La sorveglianza sanitaria

## Il medico competente

come previsto dall'art. 25 comma 1 lett. a del D.Lgs. 81/08 collabora con il datore di lavoro alla valutazione anche del rischio da stress lavoro-correlato e alla predisposizione delle misure di tutela:

- ✓ partecipando al team di valutazione per l'identificazione dei gruppi omogenei
- ✓ fornendo i dati di propria competenza relativamente agli eventi sentinella
- ✓ partecipando al team di valutazione per la compilazione delle check list osservazionali



# La sorveglianza sanitaria

- ✓ applicando eventuali strumenti di valutazione approfondita del rischio (es. questionari) se in possesso di adeguata formazione
- ✓ contribuendo all'individuazione delle misure correttive, in particolare per i fattori organizzativi stressogeni che sono maggiormente collegati ad aspetti biologici (es. ritmi e turni di lavoro)
- ✓ partecipando alla gestione dei casi individuali che dovessero emergere sia come visite a richiesta, sia con altre modalità, secondo le procedure stabilite dall'azienda
- ✓ partecipando ad iniziative aziendali di promozione della salute rispetto a patologie correlate allo stress, con particolare attenzione alle differenze di genere e di età, nell'ottica della responsabilità sociale dell'impresa.



# 1 - Schema generale del corso

## Stress lavoro-correlato

- ✓ Stress, lavoro e sicurezza: la situazione attuale
- ✓ Il contesto legislativo
- ✓ Che cos'è e chi riguarda
- ✓ I sintomi
- ✓ I fattori stressanti
- ✓ Le strategie di coping
- ✓ I principali modelli teorici
- ✓ La distinzione dal mobbing
- ✓ Il burn out
- ✓ La valutazione del rischio stress lavoro-correlato
- ✓ Le indicazioni della Commissione Consultiva
- ✓ Il Manuale Inail
- ✓ La sorveglianza sanitaria



Il benessere organizzativo



# Il benessere organizzativo

## I fattori di buona pratica

- ✓ Organizzazione pronta a implementare le soluzioni e a non disattendere le aspettative
- ✓ Responsabilità accettata dal management
- ✓ Supporto attivo di tutti gli attori organizzativi, in particolare i rappresentanti dei lavoratori e la media e alta dirigenza
- ✓ Focus sui problemi del lavoro e dei gruppi e non sull'individuo
- ✓ Adeguato processo di valutazione e analisi del rischio
- ✓ Partnership e coinvolgimento dei lavoratori
- ✓ Traduzione dei bisogni in azione
- ✓ Soluzioni contesto-specifiche/riconoscimento dell'esperienza e delle competenze dei lavoratori
- ✓ Processo di informazione continua



# Il benessere organizzativo

## L'organizzazione in salute:

- ✓ allestisce un ambiente di lavoro salubre, confortevole e accogliente
- ✓ pone obiettivi espliciti e chiari ed è coerente tra enunciati e prassi operative
- ✓ stimola un ambiente relazionale franco, comunicativo, collaborativo
- ✓ assicura scorrevolezza operativa, rapidità di decisione, supporta l'azione verso gli obiettivi
- ✓ pianifica compiti e attività in modo da non produrre livelli eccessivi di stress
- ✓ assicura equità di trattamento a livello retributivo, di assegnazione di responsabilità, di promozione del personale
- ✓ adotta tutte le azioni per prevenire gli infortuni e i rischi professionali
- ✓ è in grado di governare l'espressione della conflittualità mantenendo livelli tollerabili di convivenza
- ✓ è aperta all'ambiente esterno e all'innovazione tecnologica e culturale
- ✓ stimola il senso di utilità sociale contribuendo a dar senso alla giornata lavorativa dei singoli