



**Centro per la cultura della prevenzione  
nei luoghi di lavoro e di vita  
Viale Gabriele D'Annunzio 15**



Sistema Socio Sanitario  
**Regione Lombardia**  
ATS Milano  
Città Metropolitana



**INAIL**  
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE  
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO  
DIREZIONE REGIONALE  
LOMBARDIA



**CiP**  
Consulta Interassociativa  
Italiana per la Prevenzione



# **Rischi Psicosociali: ruolo del RLS**

## **Presentazione dei factsheet**

**Dott.ssa Simona Boneschi**  
Psicologa

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



## Obiettivo specifico Regione Lombardia

“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”



1. Brochure informativa



2. Opuscolo interattivo



3. FACT-SHEET

# 1. BROCHURE INFORMATIVA



- Campagna Europea '*Insieme per la prevenzione e la gestione dello SLC*' coordinata da EU-OSHA
- Progetto CCM Piano di monitoraggio e di intervento per l'ottimizzazione della valutazione e gestione dello SLC

**Disponibile in formato cartaceo ed elettronico, sul sito <http://centrostresslavoro-lazio.it/il-progetto-ccm/>**

## 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/presenteismo, 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](http://osha.europa.eu/it)
- **Campagna Ambienti di lavoro sani e sicuri**  
*Insieme per la prevenzione dello stress lavoro correlato*  
[healthy-workplaces.eu/it](http://healthy-workplaces.eu/it)
- **INAIL**  
[inail.it](http://inail.it)
- **Centro Regionale di riferimento per lo stress lavoro correlato - Lazio**  
[centrostresslavoro-lazio.it](http://centrostresslavoro-lazio.it)

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



INAIL COORDINAMENTO TECNICO ANTICIPAZIONE DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO SLC NEL LUOGO DI LAVORO CCM



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** del sistema di valutazione 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 Azienda, 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:

- **Pre-disposizione 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

### PIANO DI MONITORAGGIO

Lombardia 253 aziende	P.A. Bolzano 9 aziende	P.A. Trento 17 aziende	Emilia Rom. 98 aziende
Liguria 31 aziende			Friuli V.G. 28 aziende
Toscana 84 aziende			Veneto 115 aziende
Umbria 16 aziende			Marche 28 aziende
Lazio 137 aziende			Puglia 37 aziende
Sardegna 32 aziende			Basilicata 9 aziende
Campania 58 aziende			Sicilia 48 aziende



### ENTI PARTECIPANTI

**Direzione scientifica:** INAIL - Dipartimento di Medicina, Epidemiologia e Igiene del Lavoro e Ambientale Regione 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

**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

REGIONE	BROCHURE
BASILICATA	30
BOLZANO	40
CAMPANIA	200
EMILIA ROMAGNA	350
FRIULI VENEZIA GIULIA	100
LAZIO	500
LIGURIA	120
LOMBARDIA	860
MARCHE	110
PUGLIA	130
SARDEGNA	150
SICILIA	170
TOSCANA	300
TRENTO	60
UMBRIA	60
VENETO	420
<b>TOTALE</b>	<b>3600</b>

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, migliorandone la comprensione e comandando le lacune esistenti.
2. **Svilappare 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
- Lavoratori
- Ass. datoriali e professionali
- RLS e Rapp. sindacali
- Dirigenti e Quadri
- 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



## 2. OPUSCOLO INTERATTIVO

- Introduzione allo SLC
- Quadro normativo
- Percorso di valutazione del rischio SLC
- + Ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti (MC, RSPP, RLS e Lavoratori, DL, Dirigenti e/o Preposti)

**Disponibile sul sito**

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

# 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
2. I fattori di rischio stress lavoro-correlato
3. I sintomi dello stress lavoro-correlato
4. La gestione dello stress lavoro-correlato

## PARTE 2

### La valutazione del rischio Stress Lavoro-Correlato

1. Il quadro normativo
2. I soggetti coinvolti
3. Il percorso di valutazione del rischio SLC
4. Gli strumenti per la valutazione del rischio SLC

## 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.

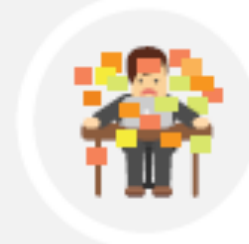


#### ORARIO DI LAVORO

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.



## 2 | I FATTORI DI RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO

### 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.

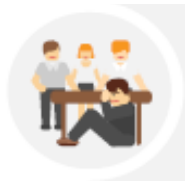


#### AUTONOMIA DECISIONALE/ CONTROLLO

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

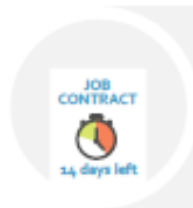
Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso supporto in ambito domestico, difficoltà legate alla compresenza di due lavori.



# 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 SLC.



## 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.



# 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
2. I fattori di rischio stress lavoro-correlato
3. I sintomi dello stress lavoro-correlato
4. La gestione dello stress lavoro-correlato

## PARTE 2

### La valutazione del rischio Stress Lavoro-Correlato

1. Il quadro normativo
2. I soggetti coinvolti
3. Il percorso di valutazione del rischio SLC
4. Gli strumenti per la valutazione del rischio SLC

# La valutazione del rischio SLC

## Interventi correttivi e di miglioramento

Gli interventi correttivi devono essere individuati con la partecipazione e la collaborazione degli RLS e/o dei lavoratori, devono consistere in azioni concrete e verificabili nel tempo e devono riferirsi alle fonti di rischio risultate critiche in fase di valutazione.



**Dalla teoria alla pratica?!**

**Da uno strumento  
informativo ad uno  
strumento operativo**



**FACT-SHEET**

**1. Identificazione dei settori**

**2. Mappa concettuale**



**FACT-SHEET**



# 1. IDENTIFICAZIONE DEI SETTORI



**EU-OSHA**



**SIMLII**



**LETTERATURA SCIENTIFICA**



**MONITORAGGIO CCM**

# I SETTORI



**BANCARIO**



**COMMERCIO /  
G.D.O.**



**HORECA**



**ISTRUZIONE**



**MANIFATTURIERO**



**POLIZIA  
MUNICIPALE e  
VIGILANZA  
PRIVATA**



**SANITÀ**



**TELECOMUNICAZIONI**



**TRASPORTI  
TERRESTRI**

## Credits

Materiale informativo realizzato nell'ambito del Progetto CCM Piano di monitoraggio e di intervento per l'ottimizzazione della valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato

Fact sheet informativo realizzato dall'Unità Operativa Lombardia

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



## 2. MAPPA CONCETTUALE



DEFINIZIONE E CARATTERISTICHE  
GENERALI DEL SETTORE



**FATTORI DI CONTENUTO E CONTESTO  
LAVORATIVO SPECIFICI e  
RELATIVE MISURE DI PREVENZIONE e/o  
GESTIONE DEL RISCHIO SLC**



RIFERIMENTI UTILI



# DEFINIZIONE E CARATTERISTICHE DEL SETTORE

Il settore **commercio** comprende l'insieme delle attività relative a

La popolazione lavorativa presente in questi settori

è caratterizzato dalla presenza di potenziali fattori di rischio psicosociale

Si riporta di seguito una serie di fattori di rischio organizzativo potenzialmente presenti in questo settore indicando, per ognuno di essi, alcune misure correttive di carattere generale utili alla prevenzione e/o riduzione del rischio da stress lavoro-correlato.



# FATTORI DI CONTENUTO E CONTESTO LAVORATIVO SPECIFICI e RELATIVE MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO SLC

## Contenuto del lavoro

### FATTORI DI RISCHIO SLC

**Elevato monte ore settimanale con lavoro su turni** (compresa **turnazione notturna**, nei fine settimana e durante le festività), **orari irregolari e/o prolungati** (spesso nelle ore serali/notturne e nei weekend)



### MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO

- **Ridurre gli orari di lavoro prolungati e/o irregolari** attraverso interventi di razionalizzazione organizzativa
- Rispettare i **riposi compensativi**
- Predisporre una **turnazione in ritardo di fase** (mattina - pomeriggio - notte)

## Contesto lavorativo

### FATTORI DI RISCHIO SLC

**Difficile interfaccia casa-lavoro**, in particolare considerando l'imprevedibilità degli orari di lavoro e la lunghezza delle giornate lavorative



### MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO

- Introdurre un **orario di lavoro flessibile**
- **Potenziare il sistema di welfare aziendale** (es. asili nido aziendali, spazi gioco, ecc)
- Programmare mensilmente il **calendario dei turni**, se possibile con la consultazione dei lavoratori
- Limitare il ricorso al **lavoro straordinario** al termine di un turno serale/notturno



<http://www>

# RIFERIMENTI UTILI

## 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/>

## FONTI BIBLIOGRAFICHE

- E-Facts EU-OSHA. Hazard and Risks in the Retail Trade: advice for young workers.

[http://www.lavoro.gov.it/SicurezzaLavoro/MalattieProfessionali/Documents/DOC\\_efact05.pdf](http://www.lavoro.gov.it/SicurezzaLavoro/MalattieProfessionali/Documents/DOC_efact05.pdf)

## 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-019-when-stress-strikes>

# 3. FACT-SHEET




Disponibili sui seguenti siti internet  
[www.ciip-consulta.it](http://www.ciip-consulta.it) - [www.ats-milano.it](http://www.ats-milano.it) - [www.snop.it](http://www.snop.it)

# POSSIBILI SVILUPPI FUTURI



Realizzazione di factsheet per gruppi omogenei / mansioni trasversali (es. helping workers, addetti al front-office, lavoratori su turni, ...)



Strumenti **OPERATIVI**,  
non solo informativi

**GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE  
e  
BUON LAVORO**

**Dott.ssa Simona Boneschi  
Psicologa**