



Regione
Lombardia



Ospedale
San Gerardo

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Monza



Prevenzione e gestione del rischio stress lavoro-correlato: presentazione dei fact-sheet

Dott.ssa Veronica Viganò, psicologa, UOC Medicina del Lavoro,
ASST Monza, Ospedale San Gerardo

Dott.ssa Simona Boneschi, psicologa, UOC Medicina del Lavoro,
ASST Monza, Ospedale San Gerardo

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

COMPLETATO – Aprile 2015
formato cartaceo ed elettronico, disponibile 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
- **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

INAIL COORDINAMENTO TECNICO ANTICIPAZIONALE NEI LUOGHI 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

Q 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.

U Formazione e informazione: organizzazione, realizzazione 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).

M 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 appostamente realizzata.

W 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
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

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
TOTALE	3600

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, migliorare la comprensione e comandando 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 i 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



Regione Lombardia

Ospedale San Gerardo

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Monza

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)

COMPLETATO – Maggio 2015
disponibile sul sito

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

INAIL

COORDINAMENTO TECNICO
INTERREGIONALE
DELLA PREVENZIONE
NEI LUOGHI DI LAVORO

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



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.



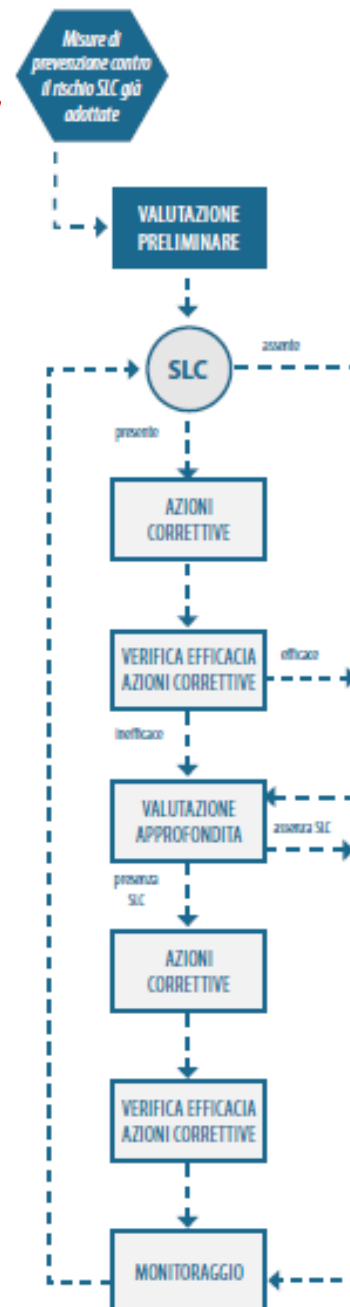
Interventi di tipo preventivo

INTERVENTI PROCEDURALI

La definizione delle procedure rappresenta un momento di condivisione e correzione di criticità riscontrate nel contesto e nel contenuto del lavoro. In particolare è necessario che:

- le procedure definiscano con chiarezza i ruoli e i relativi compiti assegnati a ciascun lavoratore
- tutti i lavoratori possano comunicare con i dirigenti di grado superiore
- si valuti la possibilità di una migliore pianificazione del lavoro o la redistribuzione dei compiti qualora lo svolgimento di un compito lavorativo sia frammentato e/o altamente monotono e/o richieda l'esecuzione di più compiti contemporaneamente

deguatezza delle risorse strumentali e umane necessarie per lo svolgimento dei compiti, programmare in maniera adeguata l'orario di lavoro, con particolare attenzione al lavoro su turni, soprattutto in presenza di turnazione notturna



Interventi di tipo attenuante



INTERVENTI INFORMATIVI E FORMATIVI

I destinatari privilegiati sono dirigenti e lavoratori al fine di accrescerne la consapevolezza e le conoscenze in materia di SLC, sulle sue possibili cause e sul modo in cui affrontarlo e/o adattarsi al cambiamento. Deve, inoltre, essere presente un piano formativo per la crescita professionale dei lavoratori che garantisca un equilibrio fra competenze possedute dal lavoratore e richieste a lui rivolte dalle figure dirigenziali.

tiva e la comprensione delle scelte aziendali;

- momenti di comunicazione da parte dell'azienda a tutto il personale (es. riunioni/incontri fra dirigenti e lavoratori);
- predisposizione di strumenti di partecipazione decisionale dei lavoratori alle scelte aziendali → incentiva i lavoratori a proporre azioni di miglioramento.

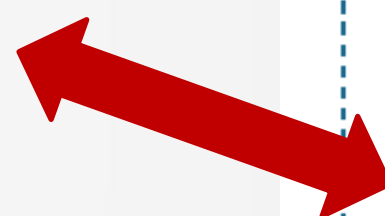


Interventi di tipo riparatore



INTERVENTI INDIVIDUALI

Si tratta di soluzioni e di interventi in relazione a singoli casi con significative ricadute anche sul gruppo omogeneo di appartenenza: consistono in idonei percorsi di supporto ai singoli lavoratori ad esempio tramite l'attivazione di sportelli di ascolto e/o di iniziative volte al sostegno individuale.



Regione Lombardia

Obbligo di adottare le azioni correttive con la partecipazione dei lavoratori e/o RLS.



Ospedale San Gerardo

Sistema Socio Sanitario



Regione Lombardia

ASST Monza

INAIL

COORDINAMENTO TECNICO
INTERREGIONALE
DELLA PREVENZIONE
NEI LUOGHI DI LAVORO

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)

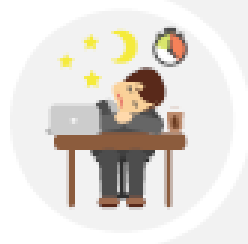


RITMO E CARICO DI LAVORO

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.

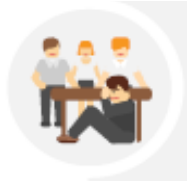


AUTONOMIA DECISIONALE/CONTROLLO

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

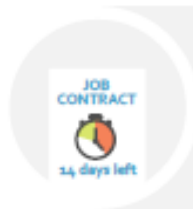
Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso supporto in ambito domestico, difficoltà legate alla compresenza di due lavori.



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.



**Dalla teoria alla
pratica?!**



FACT-SHEET

1. Identificazione dei settori

2. Mappa concettuale



FACT-SHEET



1. IDENTIFICAZIONE DEI SETTORI



EU-OSHA



SIMLII



LETTERATURA SCIENTIFICA



SORVEGLIANZA SANITARIA



MONITORAGGIO CCM

I SETTORI



BANCARIO



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



HORECA



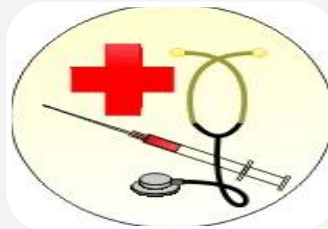
ISTRUZIONE



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 DEL SETTORE



FATTORI DI CONTENUTO E CONTESTO LAVORATIVO



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



Contenuto del lavoro

FATTORI DI RISCHIO SLC



MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO

Ogni factsheet è dedicato ad uno specifico settore lavorativo, di cui presenta i principali fattori di rischio stress lavoro-correlato e i relativi suggerimenti di misure/azioni di prevenzione e gestione attuabili. I fattori di rischio descritti sono quelli su cui è possibile/auspicabile intervenire con azioni di miglioramento/azioni correttive, al fine di ridurre gli effetti potenzialmente stressogeni per i lavoratori.

Cliccando sull'illustrazione è possibile consultare i factsheet disponibili per settore lavorativo.

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

- 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

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>

ALCUNI FACT-SHEET



STRESS LAVORO-CORRELATO e RISCHI PSICOSOCIALI

SETTORE ISTRUZIONE



La letteratura scientifica internazionale ha evidenziato come il settore dell'**istruzione** sia particolarmente interessato dal fenomeno del rischio da stress lavoro-correlato e dai fattori di rischio psicosociale. In particolare, da numerosi studi emerge che le principali criticità della professione di insegnante sono legate ad aspetti relazionali conflittuali che spesso si verificano con gli alunni, i genitori e gli altri colleghi. Anche dai risultati preliminari dell'indagine europea ESENER 2 sui rischi nuovi ed emergenti, emerge che nel settore dell'istruzione il fattore di rischio più frequente è relativo alla gestione **degli studenti difficili**, seguito dalla **pressione temporale** e dalla **precarietà del lavoro**. Si riporta di seguito una serie di fattori di rischio organizzativo potenzialmente presenti nel settore dell'istruzione indicando, per ognuno di essi, alcune misure correttive di carattere generale utili alla prevenzione e/o riduzione del rischio da stress lavoro-correlato.



CONTENUTO DEL LAVORO



FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Rapporto problematico, per contesto e/o circostanze, con alunni e/o genitori</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dedicare tempo alla discussione sul rapporto insegnanti - genitori all'interno del Consiglio d'Istituto ➤ Organizzare seminari e/o incontri d'aggiornamento sul tema delle comunicazioni interpersonali efficaci e sugli stili educativi, in relazione alla fascia di età degli alunni ➤ Introdurre (o potenziare) i momenti di accoglienza iniziale sia dal punto di vista didattico che relazionale
<p>Mancata condivisione del patto educativo tra famiglia e istituzione scolastica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Favorire il dialogo fra genitori e insegnanti, ad esempio attraverso l'organizzazione di incontri e/o seminari ➤ Favorire la collaborazione delle famiglie nelle attività educative
<p>Confronto con una realtà sempre più multietnica e multiculturale e crescita del numero di studenti extracomunitari</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Predisporre attività a supporto degli alunni extracomunitari per l'acquisizione di un livello sufficiente di conoscenza della lingua italiana che permetta loro di seguire le lezioni ➤ Attivare progetti che coinvolgano tutti gli studenti e favoriscano l'integrazione degli alunni extracomunitari
<p>Presenza di classi numerose e/o con alunni con diagnosi di disturbi specifici dell'apprendimento o dell'attenzione prive di insegnanti di sostegno, aumento del numero di alunni disabili nelle classi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definire chiari ed espliciti criteri di formazione delle classi prime ➤ Prevedere prove di ingresso e/o considerare fattori oggettivi per assicurare la formazione di classi omogenee ➤ Prestare attenzione alle informazioni in merito a situazioni specifiche (es. problematiche di singoli alunni, incompatibilità fra alcuni studenti, ecc) coinvolgendo i coordinatori dei Consigli di Classe



CONTENUTO DEL LAVORO



FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Disomogeneità all'interno dei Consigli di Classe in merito ai criteri di valutazione dell'apprendimento degli alunni e/o in relazione ai messaggi educativi da trasmettere agli alunni</p>	<p>➤ Individuare spazi di discussione in merito alla valutazione dell'apprendimento e ai messaggi educativi da trasmettere agli alunni, sia in Collegio Docenti che in piccoli gruppi (es. Consiglio di Classe, team, ecc) al fine di definire regole condivise e formalizzate</p>
<p>Frequenti modifiche organizzative conseguenti alle riforme scolastiche (autonomia scolastica, lavoro d'équipe, innalzamento della scuola dell'obbligo, ingresso anticipato nel mondo della scuola)</p>	<p>➤ Informare tramite seminari, workshop e/o gruppi di discussione in merito a riforme, cambiamenti in atto, vincoli normativi, ecc</p>
<p>Costante necessità di aggiornamento e/o difficoltà di accesso all'aggiornamento con particolare riferimento alle tecnologie informatiche e di comunicazione elettronica</p>	<p>➤ Proporre un piano annuale di aggiornamento considerando sia gli specifici ambiti disciplinari che quelli trasversali (es. informatica, comunicazione, metodologia didattica, ecc)</p>
<p>Criticità legate all'organizzazione degli orari delle lezioni</p>	<p>➤ Illustrare i vincoli organizzativi che possono impedire l'accoglimento delle preferenze, coinvolgendo i lavoratori nell'analisi delle necessità organizzative e nella ricerca delle migliori soluzioni</p> <p>➤ Alla luce dei vincoli di cui sopra, permettere al personale scolastico di esprimere delle preferenze in termini di orario, da valutare poi in relazione alle necessità organizzative</p>



CONTESTO LAVORATIVO



FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHI
<p>Regolamenti d'Istituto talvolta poco chiari</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisionare i contenuti del Regolamento in modo che siano applicabili, concreti e più vicini alla realtà della scuola ➤ Realizzare momenti di divulgazione dei contenuti del Regolamento ➤ Monitorare l'applicazione del Regolamento
<p>Scarsa diffusione delle circolari, flussi di comunicazione interna inadeguati</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definire in maniera puntuale contenuti e destinatari delle circolari ➤ Gestire con cura la diffusione delle circolari e la circolazione delle informazioni
<p>Scarse possibilità di comunicazione e scarso supporto da parte del Dirigente Scolastico rispetto a situazioni didatticamente ed educativamente difficili e in merito ai rapporti con alunni e rispettive famiglie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Curare l'ascolto del personale (es. orari di ricevimento, presenza fisica a scuola, momenti di ascolto non strutturati, ecc) ➤ Effettuare riunioni e/o incontri tra dirigenza e insegnanti ➤ Predisporre strumenti di partecipazione del personale scolastico alle scelte assunte all'interno della scuola (es. mettendo a disposizione sistemi di comunicazione e/o favorendo l'invio di proposte e suggerimenti)
<p>Scarso supporto da parte dei colleghi ed isolamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promuovere la discussione di gruppo (es. nei Consigli di Classe/team) sui problemi riscontrati ed affrontati dai singoli insegnanti, favorendo il confronto, la condivisione e il supporto reciproco ➤ Organizzare seminari e/o incontri di aggiornamento sul tema delle relazioni interpersonali tra pari e sul lavoro di gruppo ➤ Favorire lo scambio e il supporto tra colleghi tramite, ad esempio, incontri/seminari e/o progetti interdisciplinari su temi trasversali (es. salute, sicurezza, cittadinanza, educazione civica, ecc) ➤ Creare uno sportello di ascolto per i casi individuali



STRUMENTI

Per tale settore sono disponibili alcuni strumenti specifici per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato:

➤ METODO REGIONE VENETO

http://www.sicurscuolaveneto.it/index.php?option=com_content&view=article&id=113

➤ METODO REGIONE BASILICATA

http://www.utsbasilicata.it/index.php?option=com_content&view=article&id=1231:valutazione-rischio-stress-lavoro-correlato-nelle-scuole-metodo-operativo-completo-di-valutazione-e-gestione-sviluppato-dallusr-per-la-basilicata&catid=510&Itemid=514

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

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

FONTI BIBLIOGRAFICHE

- EU-OSHA - Seconda indagine europea tra le imprese sui rischi nuovi ed emergenti (ESENER-2). Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2015
- INAIL - Settore Ricerca, Dipartimento di Medicina del Lavoro (2012) *Burnout e insegnamento*.
- 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-019-when-strss-strikes>

OSHWIKI - SETTORE EDUCAZIONE

http://oshwiki.eu/wiki/Prevention_of_work-related_stress_in_the_education_sector



STRESS LAVORO-CORRELATO e RISCHI PSICOSOCIALI SETTORE TELECOMUNICAZIONI



Nel contesto italiano il settore delle **telecomunicazioni** è in forte e continua crescita. Tale settore è caratterizzato da una popolazione lavorativa con **età media di 25-30 anni** e dalla prevalenza di **contratti lavorativi atipici**.

L'operatore impiegato nel settore delle telecomunicazioni, **soprattutto nella realtà dei *call center***, molto spesso è esposto ad una serie di fattori di rischio organizzativo che, se non adeguatamente gestiti, possono portare all'insorgenza di condizioni di stress lavoro-correlato; in questo settore, infatti, i problemi di salute derivanti da questa tipologia di rischio sono al **terzo posto fra le cause di assenza per malattia**. Inoltre alcuni studi rilevano un livello più elevato di rischio da stress lavoro-correlato negli addetti alle attività di ***call center inbound*** (in cui le chiamate vengono effettuate da terzi verso il call center), nelle **lavoratrici donne** e nel personale con **contratto full-time**.

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



CONTENUTO DEL LAVORO



FATTORI DI RISCHIO SLC

MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO

Elevato ritmo e carico di lavoro: elevato numero di telefonate (le chiamate in entrata e in uscita vengono stabilite da sistemi informatici che smistano le telefonate agli operatori disponibili), imposizione di tempi di chiamata molto brevi al fine di massimizzare il numero delle telefonate, pause poco frequenti e/o brevi (non stabilite dal lavoratore), tempo insufficiente per la gestione delle esigenze degli utenti, gestione di più compiti contemporaneamente

- Garantire un'equa **distribuzione dei carichi** di lavoro fra i lavoratori
- **Programmare le attività** in modo da ridurre i carichi di lavoro
- Attivare un **numero di operatori** adeguato ai carichi di lavoro
- Aumentare le **responsabilità del team nella pianificazione** del lavoro e **nella definizione dei compiti e dei tempi delle telefonate**
- Introdurre un **sistema di pause brevi e frequenti** anche ai fini del cambio posturale e del disimpegno uditivo e fonatorio
- **Ridistribuire le mansioni** in modo da garantire ai lavoratori un tempo sufficientemente adeguato per la gestione delle esigenze dell'utenza

Imposizione di obiettivi (quantitativi) di rendimento, necessità di raggiungere i target di performance relativi a numero e durata delle chiamate difficilmente raggiungibili, non condivisi e che attribuiscono maggior rilevanza alla quantità rispetto alla qualità del lavoro svolto

- Definire gli obiettivi di rendimento con la **consultazione dei lavoratori** attraverso le RSU
- Garantire chiarezza e condivisione dei **protocolli di supervisione e valutazione** del lavoro svolto e del raggiungimento degli obiettivi
- Favorire la **diffusione** e la **conoscenza degli obiettivi** aziendali

Elevata monotonia e ripetitività del compito lavorativo

- Introdurre una **diversificazione delle attività** nell'ambito della mansione, compatibilmente con le necessità organizzative
- Introdurre un **sistema di rotazione** tra il personale con il medesimo profilo di ruolo e di mansione



CONTENUTO DEL LAVORO



FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Interazione continua con gli utenti che spesso non sono interessati al servizio offerto dall'operatore (<i>call center outbound</i>) o esprimono lamentele/si dimostrano aggressivi (<i>call center inbound</i>)</p>	<p>➤ Migliorare la sicurezza degli operatori a contatto con l'utenza anche attraverso l'attivazione di percorsi formativi volti a rafforzare le competenze relazionali/comunicative degli operatori e le capacità di <i>problem solving</i></p>
<p>Elevata flessibilità dell'orario di lavoro e lavoro su turni</p>	<p>➤ Programmare mensilmente il calendario dei turni, se possibile con la consultazione degli operatori</p> <p>➤ Stabilire una rotazione oraria dei turni di lavoro</p> <p>➤ Rispettare i riposi compensativi fra un turno e l'altro (11 h)</p> <p>➤ Limitare a casi eccezionali il ricorso al lavoro straordinario, soprattutto al termine di un turno serale/notturno</p>
<p>Carenze di tipo ergonomico, condizioni microclimatiche sfavorevoli</p>	<p>➤ Introdurre soluzioni ergonomiche volte al miglioramento dell'ambiente di lavoro, quali aria condizionata, scrivanie regolabili in altezza, sedie ergonomiche, riduzione delle interferenze e della rumorosità, ecc</p>
<p>Mancanza di una postazione di lavoro fissa e/o in esclusiva, lavoro spesso condivisa con colleghi di altri</p>	<p>➤ Ridurre le postazioni di lavoro ad uso promiscuo, compatibilmente con le esigenze organizzative, laddove non fosse possibile, e implementare di lavoro ergonomiche</p>



CONTESTO LAVORATIVO



FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Scarsa discrezionalità su tempi e metodi di lavoro, scarso coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori ai processi decisionali, scarsa autonomia decisionale (obbligo di seguire rigidi schemi di conversazione - script - che riducono notevolmente l'autonomia degli operatori e che non consentono loro di essere in grado di rispondere a richieste/quesiti dell'utenza non previsti dallo script)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Predisporre strumenti di partecipazione dei lavoratori ai processi decisionali ➤ Ridurre al minimo gli schemi rigidi di conversazione con l'utenza e prevedere idoneo addestramento che consenta la gestione ottimale della telefonata ➤ Favorire una partecipazione attiva dei lavoratori alla definizione dello script ➤ Consentire ai lavoratori di progettare in maniera più autonoma (ed eventualmente creativa) il loro agire lavorativo ➤ Coinvolgere il personale nell'attuazione delle misure correttive e di miglioramento, ad esempio mettendo a disposizione sistemi di comunicazione e/o favorendo l'invio di proposte e indicazioni ai supervisori
<p>Elevato controllo esercitato dai supervisori, presenza di sistemi di monitoraggio/verifica delle prestazioni sia attraverso metodi tradizionali, quale l'osservazione diretta, sia mediante sistemi elettronici che monitorano le attività svolte dagli operatori, in particolare in relazione ai tempi di ogni telefonata e all'intervallo fra una telefonata e l'altra</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consultare gli operatori nella messa a punto delle politiche di controllo dei tempi di lavoro ➤ Comunicare in maniera chiara le modalità con cui viene effettuato il monitoraggio delle attività
<p>Scarsa valorizzazione delle capacità individuali, mancato riconoscimento da parte del supervisore</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valorizzare l'esperienza dei lavoratori accrescendone, laddove possibile, il senso di autonomia professionale ➤ Introdurre un sistema premiante per il raggiungimento degli obiettivi ➤ Favorire una buona qualità della leadership tramite, ad esempio, attività di formazione rivolte ai supervisori



CONTESTO LAVORATIVO



FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Scarse prospettive di carriera e bassa retribuzione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Introdurre possibilità di crescita professionale e riconoscimento, anche economico, della qualità del lavoro svolto
<p>Scarsa formazione/addestramento iniziale ed in itinere in materia di comunicazione, gestione delle richieste del cliente e utilizzo dei sistemi informatici</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Attivare corsi di formazione tecnica per l'utilizzo di programmi e/o apparecchiature necessarie per lo svolgimento della mansione ➤ Avviare percorsi formativi in materia di gestione dello stress, gestione delle richieste del cliente e tecniche comunicative
<p>Scarsa chiarezza di compiti e responsabilità, ambiguità e conflitto di ruolo, richieste contrastanti da parte dei supervisori</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Favorire la diffusione e la conoscenza dell'organigramma aziendale, delle procedure e degli obiettivi aziendali ➤ Fornire una chiara indicazione delle responsabilità legate a ciascun ruolo (il proprio e quello dei colleghi) ➤ Programmare momenti di coordinamento/equipe al fine di chiarire ruoli e responsabilità e di evitare indicazioni/richieste contrastanti
<p>Scarso supporto sociale da parte dei colleghi e del management aziendale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Avviare percorsi formativi rivolti ai supervisori/team leader sulla tipologia di leadership da esercitare e sulla gestione dei conflitti



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

- P.M. Conway, P. Campanini, D. Camerino, S. Punzi, G.P. Fichera, S. Sartori, G. Castellini, G. Costa (2007). Valutazione del rischio stress lavoro-correlato negli addetti al call-center: risultati di un'indagine condotta tramite questionario ed intervista semi-strutturata. *Giornale italiano di medicina del lavoro ed ergonomia*. 32:4 (Suppl. 2), 103-104.

- Gilardi L., Fubini L., D'Errico A., et al. Condizioni lavorative e problemi di salute negli operatori call center: uno studio su dati autoriferiti nella regione Piemonte. *La Medicina del Lavoro*, 2008, 99, 415-423.

- 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

- Sprigg CA, Jackson PR. Call centers as lean service environments: Job-related strain and the mediating role of work design. *J Occup Health Psychol* 2006; 11: 197-212.

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>

LINEE GUIDA ASL MILANO

<http://www.asl.milano.it/user/Default.aspx?SEZ=2&PAG=74&NOT=469>

STRESS LAVORO-CORRELATO e RISCHI PSICOSOCIALI

SETTORE BANCARIO



Il **settore bancario** è al centro di numerosi cambiamenti che possono avere importanti ricadute sia su interi gruppi di lavoratori che sul singolo individuo. Basti pensare ai continui processi di **ristrutturazione** e **fusione** che portano con sé una serie di mutamenti nei modelli organizzativi e procedurali e la conseguente fusione e sovrapposizione di modelli organizzativi differenti. Altri aspetti che rendono i lavoratori di tale settore particolarmente a rischio stress lavoro-correlato sono legati alla **pressione lavorativa** per il raggiungimento degli **obiettivi di budget**, il **potenziale rischio rapina**, vissuto con particolare preoccupazione in Italia, dato l'elevato tasso di rapine in banca, decisamente superiore alla media europea, e il **carico emotivo** derivato dall'interazione continua con l'utenza.

Altro rischio emergente nel settore bancario è senza dubbio il **Rischio etico** legato a forti e continue pressioni commerciali, finalizzate alla vendita di prodotti rischiosi a clienti non esperti.

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.



CONTENUTO DEL LAVORO



FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Rischio rapina</p>	<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 antisfondamento, 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
<p>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 (avvertita soprattutto dagli impiegati dell'area commerciale)</p>	<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 <i>core business</i> (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
<p>Carico emotivo dato dal rapporto continuo con l'utenza (gestione di eventuali lamentele 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</p>	<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 <i>problem solving</i> 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 ➤ Predisporre percorsi formativi e/o incontri di discussione sulla gestione dello stress attraverso opportune tecniche (<i>coping</i>), in situazioni critiche (es. conflitti con l'utenza) ➤ Mettere a punto delle linee guida sulle modalità/tecniche di gestione di episodi di aggressione, verbale e/o fisica e di eventuali conflittualità



CONTENUTO DEL LAVORO



FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Lavoro monotono e ripetitivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Introdurre una diversificazione delle attività nell'ambito della mansione, compatibilmente con le necessità organizzative ➤ 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>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 <i>open space</i>), utilizzo del videoterminale</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Introdurre soluzioni ergonomiche volte al miglioramento dell'ambiente di lavoro, quali scrivanie regolabili in altezza, sedie ergonomiche, ecc ➤ Garantire postazioni di lavoro conformi e dotate di strumenti adeguati allo svolgimento dell'attività lavorativa (monitor, tastiera, scrivania, sedile, portadocumenti, conta soldi, macchina per assegni, poggia piedi, ecc) ➤ Creare un microclima favorevole (es. temperatura, umidità, rumorosità, ecc) ➤ Garantire un idoneo sistema di illuminazione (schermo e ambiente di lavoro)
<p>Responsabilità legata alla gestione di somme di denaro consistenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Predisporre sistemi di conteggio automatico del denaro ➤ Prevedere frequenti controlli e/o prelievi sulla giacenza di denaro nelle casse





CONTESTO LAVORATIVO



FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Comunicazione scarsa ed inadeguata in merito a processi di ristrutturazione/fusione in atto</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rendere trasparente a tutti i lavoratori i processi di cambiamento organizzativo in atto, coinvolgendo tutte le figure presenti in azienda ➤ Diffondere la mission e gli obiettivi organizzativi ➤ Garantire una leadership partecipata e orientata alla cooperazione
<p>Scarsa possibilità di comunicazione con i superiori</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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; ➤ Consultare gli operatori nella messa a punto delle politiche di controllo dei tempi di lavoro ➤ Introdurre, dove possibile, sistemi di pianificazione/gestione autonoma del lavoro da parte degli operatori
<p>Mancanza di sostegno da parte dei superiori</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Attivare corsi di formazione sulla chiarezza di ruolo e sulla gestione dei conflitti ➤ Favorire la circolazione delle informazioni in modo da raggiungere tutti gli operatori ➤ Effettuare riunioni e/o incontri tra dirigenza e lavoratori
<p>Mancanza di criteri per l'avanzamento di carriera</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valorizzare l'esperienza dei lavoratori accrescendone, laddove possibile, il senso di autonomia professionale ➤ Introdurre un sistema premiante per il raggiungimento di obiettivi ➤ Introdurre possibilità di crescita professionale e riconoscimento, anche economico, della qualità del lavoro svolto



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.aipros.org/oldsite/BS2009/Finale/File/13_Brizio.pdf

- Giorgi G., Leon Perez J. M., Montani F., Courcy F., Arcangeli G. (2015) Distress and job satisfaction after robbery assaults: a longitudinal study. Occupational Medicine; 65; 290-295

- 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-019-when-stress-strikes>

STRESS LAVORO-CORRELATO E RISCHI PSICOSOCIALI SETTORE COMMERCIO / GDO



Il settore **commercio** comprende l'insieme delle attività relative all'acquisto e alla vendita di beni (di consumo, mobili, immobili, ecc). Nello specifico, con la sigla **GDO** (Grande Distribuzione Organizzata) si intende il moderno sistema di vendita effettuato attraverso una rete di supermercati ed ipermercati. La popolazione lavorativa presente in questi settori è composta in prevalenza da **donne e giovani** lavoratori impiegati molto spesso con **contratti occasionali o a tempo determinato**. L'**apertura dei punti vendita 7 giorni su 7**, il **prolungamento degli orari di lavoro**, l'**interazione continua con i clienti** e gli **elevati ritmi di lavoro** rendono i lavoratori del settore commercio/GDO particolarmente esposti al rischio da stress lavoro-correlato e ai rischi psicosociali.

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.



CONTENUTO DEL LAVORO



FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Elevato carico emotivo dato dalla continua interazione con i clienti (eventuale conflittualità, aggressione verbale e/o fisica, molestie, ecc)</p>	<p>➤ Migliorare la sicurezza dei lavoratori a contatto con l'utenza con l'attivazione di percorsi formativi volti a rafforzare nei lavoratori le competenze relazionali/comunicative e la capacità di <i>problem solving</i></p>
<p>Ritmi di lavoro elevati, soprattutto in alcuni giorni della settimana e/o periodi dell'anno, pause di lavoro brevi e/o poco frequenti</p>	<p>➤ Introdurre pause adeguate in termini di durata e frequenza</p> <p>➤ Incrementare le responsabilità degli operatori nella pianificazione del lavoro</p>
<p>Lavoro su turni (compreso turno serale, nei fine settimana e durante le festività), turno di lavoro giornaliero spezzato con lunghi intervalli, riposi compensativi in giorni infrasettimanali, reperibilità giornaliera con mutamenti repentini di orario e turni lavorativi, richieste di disponibilità al cambio turno con scarso preavviso, prolungamento degli orari di apertura dei punti vendita</p>	<p>➤ Pianificare adeguatamente la rotazione oraria dei turni di lavoro</p> <p>➤ Raccogliere le disponibilità orarie dei dipendenti al fine di permettere la predisposizione di un calendario di lavoro (turni, riposi, ferie) sul lungo periodo</p> <p>➤ Limitare il ricorso a turni spezzati con intervalli molto lunghi e/o al lavoro straordinario, soprattutto al termine del turno serale e/o festivo</p> <p>➤ Compatibilmente con le esigenze aziendali, prevedere una programmazione annuale dei turni di lavoro domenicali e festivi</p> <p>➤ Rispettare i riposi compensativi</p>
<p>Elevata flessibilità produttiva (variazione del numero di ore lavorate in relazione al mutamento - giornaliero, settimanale, mensile - dei volumi di attività) ed elevata flessibilità funzionale (variazione dei contenuti specifici del lavoro e/o dei reparti di assegnazione)</p>	<p>➤ Ridistribuire le risorse umane in relazione all'andamento dei volumi di attività</p> <p>➤ Prevedere adeguata formazione e addestramento al fine di garantire ai lavoratori idonee competenze e conoscenze</p>
<p>Introduzione di innovazioni tecnologiche (casce automatiche e/o casce veloci) con conseguente modifica delle procedure di lavoro e ridefinizione dei compiti degli operatori della barriera casce (supporto ai clienti, gestione di eventuali malfunzionamenti dei dispositivi, gestione di più clienti contemporaneamente, supervisione della corretta contabilizzazione degli articoli e dei pagamenti da parte dei clienti, supporto a colleghi meno esperti, ecc)</p>	<p>➤ Garantire l'accesso a corsi di formazione tecnica volti a sviluppare nei lavoratori adeguate competenze per l'uso dei nuovi dispositivi introdotti</p> <p>➤ Prevedere idonei percorsi formativi al fine di rafforzare le competenze relazionali/comunicative e la capacità di <i>problem solving</i> dei lavoratori, alla luce del cambiamento della relazione con il cliente</p> <p>➤ Garantire l'adeguatezza e la manutenzione ordinaria e straordinaria dei dispositivi</p>
<p>Lavoro ripetitivo</p>	<p>➤ Prevedere l'alternanza di mansioni tramite pause attive (casce, allestimento e/o riassortimento merce, magazzino, ecc)</p> <p>➤ Introdurre un numero adeguato di brevi pause passive</p>
<p>Verifiche di produttività (vissute con apprensione dai lavoratori precari, in quanto ne percepiscono l'importanza ai fini del rinnovo contrattuale) e controllo dei tempi di lavoro. soprattutto per i dipendenti assegnati alla barriera casce</p>	<p>➤ Rendere noti i criteri di valutazione adottati</p> <p>➤ Definire gli obiettivi di rendimento con la consultazione dei lavoratori attraverso le RSU</p>



CONTESTO LAVORATIVO



FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
<p>Difficile interfaccia casa-lavoro, determinata in particolare dall'apertura dei punti vendita 7 giorni su 7 e dal prolungamento degli orari di lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Programmare mensilmente il calendario dei turni, se possibile con la consultazione dei lavoratori➤ Limitare il ricorso a turni spezzati con intervalli molto lunghi➤ Potenziare il sistema di welfare aziendale (es. asili nido aziendali, spazi gioco per i figli dei dipendenti, ecc)➤ Limitare il ricorso al lavoro straordinario, soprattutto al termine del turno serale e/o festivo➤ Compatibilmente con le esigenze aziendali, prevedere una programmazione annuale dei turni di lavoro domenicali e festivi
<p>Scarsa discrezionalità su ritmo e carico di lavoro da parte del lavoratore, scarsa autonomia decisionale</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Introdurre, dove possibile, sistemi di pianificazione/gestione autonoma del lavoro da parte dei lavoratori
<p>Scarse prospettive di carriera</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Introdurre sistemi premianti in relazione al raggiungimento di obiettivi
<p>Scarso coinvolgimento dei lavoratori e scarso senso di appartenenza all'organizzazione</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Garantire la presenza di un sistema di comunicazione aziendale➤ Ascoltare i suggerimenti e le proposte fornite dai lavoratori e programmare momenti di comunicazione dell'azienda a tutto il personale➤ Favorire il dialogo fra lavoratori e/o RLS e il sistema di sicurezza interna (RSPP e/o Medico Competente), in particolare in relazione a suggerimenti e criticità circa le postazioni di lavoro, le attrezzature, le modalità di lavoro, ecc➤ Prevedere periodici incontri all'interno dei vari reparti



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

- 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
- Gasparre, A. Flessibilità e qualità del lavoro nella grande distribuzione organizzata. Analisi di alcuni casi aziendali. *Impresa Progetto – Electronic Journal of Management*, 1, 2011.
http://www.impresaprogetto.it/sites/impresaprogetto.it/files/articles/saggio_gasparre.pdf
- Grégoire, D. Les travailleurs ont le sentiment d'être devenus des marchandises. *HesaMag*, 6, 2012
- 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
- Van Houten, G. (2012) Retail sector: Working conditions and job quality. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

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>