



# ***Lo stress lavoro-correlato***

***Il punto di vista del  
Responsabile del Servizio  
Prevenzione e protezione***

***Camera di Commercio di Napoli  
Napoli, 10 febbraio 2011***

***Ing. Monica Summa***

## **PREMESSA**

**Le origini della cultura della sicurezza  
Allo scopo di individuare la cause  
corrette degli incidenti  
a scopo di prevenzione**

*Ing. Monica Summa*

## **Approccio alla sicurezza 1/4**

### **Approccio tecnico:**

**la sicurezza dipende dalle caratteristiche dei sistemi tecnici; più tecnologia, o tecnologia migliore, significa più sicurezza (progettazione, affidabilità,...)**



*Ing. Monica Summa*

## **Approccio alla sicurezza 2/4**

### **Approccio normativo o comportamentale:**

**L'enfasi sugli errori di calcolo, di valutazione, di strategia, commessi dagli operatori, sarebbero evitabili prescrivendo norme da rispettare; (comportamenti collettivi sicuri,...)**



*Ing. Monica Summa*

## **Approccio alla sicurezza 3/4**

### **Approccio socio tecnico:**

**Gli aspetti tecnici e sociali sono inscindibili: gli errori e gli incidenti scaturiscono dal concorso di fattori gestionali, organizzativi e tecnici; (interazione tra aspetti tecnologici e fattore umano,...)**



*Ing. Monica Summa*

## **Approccio alla sicurezza 4/4**

### **Approccio culturale:**

**Le persone agiscono in modo organizzato in gruppi di lavoro che riflettono una certa cultura (cultura organizzativa, Chernobyl...)**

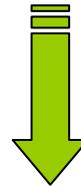


*Ing. Monica Summa*

**Il significato di**

**PREVENZIONE**

**Contrastare l'esistenza degli antecedenti  
Ad un determinato fenomeno**



**Che tipo di prevenzione è possibile  
effettuare rispetto ai rischi psico-sociali**

**Prevenzione Primaria : ridurre le probabilità  
che si manifesti il fenomeno**

**Prevenzione secondaria : agisce  
tempestivamente sul fenomeno per ridurre  
gli effetti, riducendone tempi e diffusione**

**Prevenzione terziaria : attenua le conseguenze  
sui soggetti colpiti**

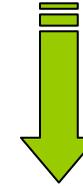




## **STRESS LAVORO CORRELATO**



**Cos'è?**



**Condizione che può essere accompagnata da malessere o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che le persone non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o aspettative riposte in loro**

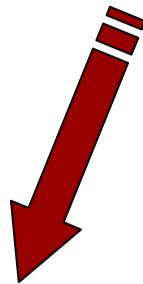
*Art. 3*

*Accordo europeo sullo stress sul lavoro*

*8 ottobre 2004*

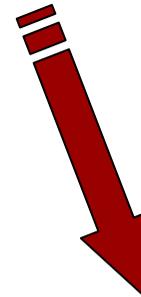
# STRESS LAVORO CORRELATO

## Conseguenze



**Effetti fisici**

*Respiratori, dermatologici, sessuali,  
gastrointestinali,...*



**Effetti  
comportamentali**

*Tabagismo, alcol, droga, anoressia, bulimia, uso di  
farmaci,...*



## **AZIONI PREVENTIVE:**

- ✓ **Progettazione del lavoro** (ritmi, ergonomia,...)
- ✓ **Selezione ed inserimento del personale** (attitudini, gradualità)
- ✓ **Gestione al cambiamento**
- ✓ **Leadership**
- ✓ **Valutazione delle prestazioni e feedback** (trasparenza, autostima)
- ✓ **Formazione e supporto alla prestazione**
- ✓ **Gestione organizzativa dei gruppi** (tutor)
- ✓ **Gestione del clima e della cultura** (Politica)
- ✓ **Fattori ambientali** (ergonomia)

## **PRINCIPALI SOGGETTI COINVOLTI nel riconoscimento dei rischi psico-sociali:**

- ✓ **Datore di lavoro**
- ✓ **Responsabile del Servizio prevenzione e protezione**
- ✓ **Medico Competente**
- ✓ ***Con un attivo coinvolgimento del***
- ✓ **Rappresentante dei lavoratori**
- ✓ **Lavoratori tutti**

**Datore di  
lavoro**



- **Valuta tutti i rischi (artt.17 e 28) tra cui lo stress lavoro-correlato**

**RLS**

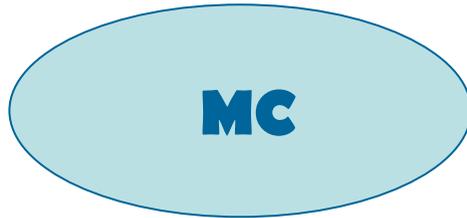
**RSPP**



**-Designato dal datore di lavoro, COORDINA il servizio di prevenzione e protezione dai rischi;**

**-Interagisce attivamente con DL/Dirigente e MC**

**RLS**

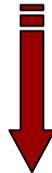


- **Effettua la sorveglianza sanitaria**
- **Rilascia i giudizi di idoneità**
- **Visita i luoghi di lavoro**

**RLS**



# **Circolare 18 novembre 2010** **Della Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro**



- **Questionari**
- **Focus group**
- **Interviste semi-strutturate**



- **Eventi sentinella**
  - **Fattori contesto**
  - **Fattori contenuto**
- (CHECK LIST)**



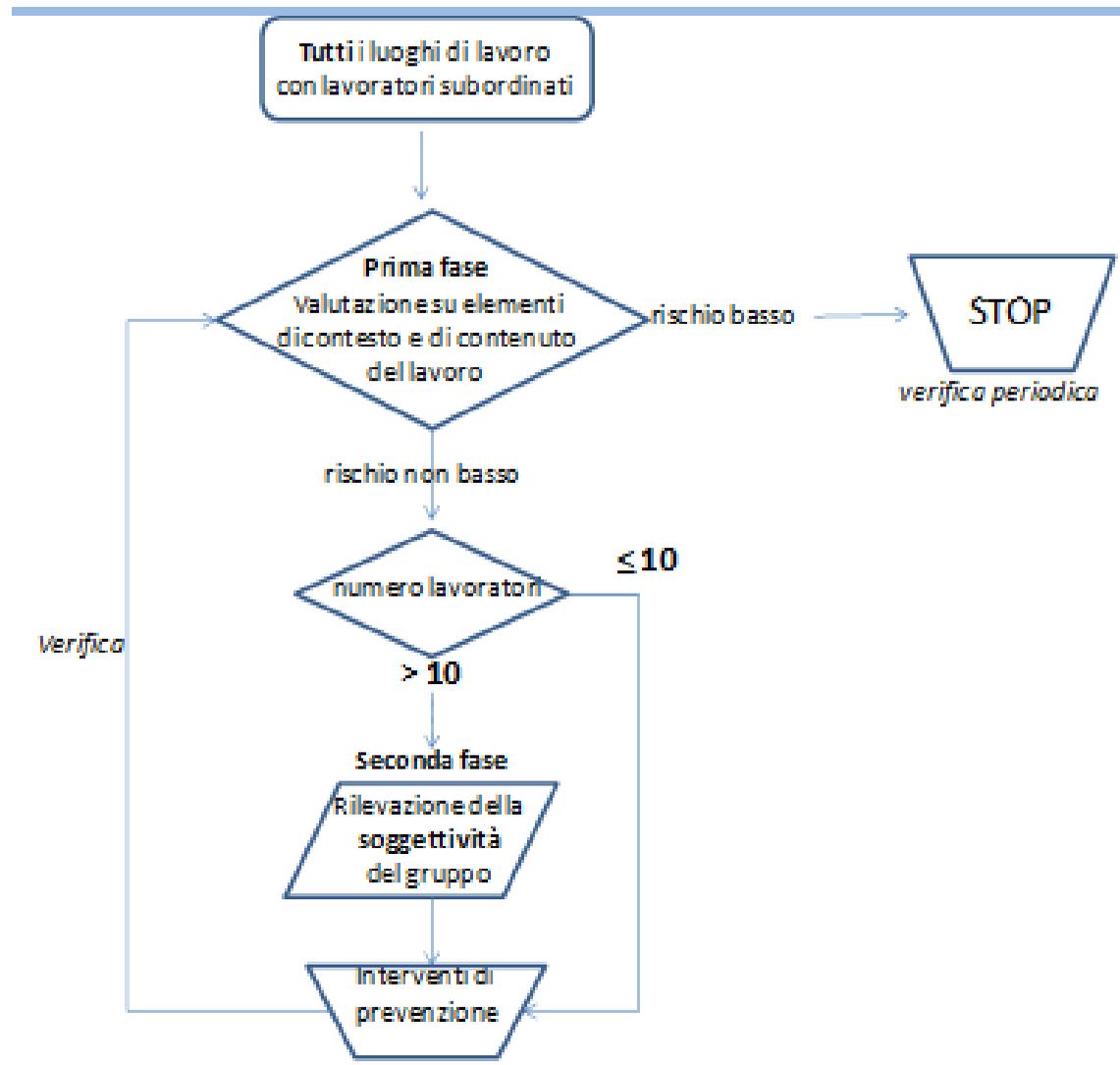
**PIANO DI MONITORAGGIO**



INDICATORI AZIENDALI	CONTESTO DEL LAVORO	CONTENUTO DEL LAVORO
Indici Infortunistici	Funzione e cultura organizzativa	Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro
Assenteismo		
Assenza per malattia	Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	Pianificazione dei compiti
Ferie non godute		
Rotazione del personale	Evoluzione della carriera	Carico di lavoro – ritmo di lavoro
Cessazione rapporti di Lavoro/Turnover	Autonomia decisionale – controllo del lavoro	Orario di lavoro
Procedimenti/ Sanzioni disciplinari		
Richieste visite straordinarie	Rapporti interpersonali sul lavoro	
Segnalazioni stress lavoro	Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro*	
Istanze giudiziarie		



	DA	A	LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
	0	17	RISCHIO BASSO 25%	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro, si consiglia di monitorare l'organizzazione ogni due anni (in assenza di cambiamenti organizzativi). Per ogni condizione identificata si devono adottare comunque le azioni di miglioramento mirate.
	18	34	RISCHIO MEDIO 50%	L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Per ogni condizione identificata si devono adottare comunque le azioni di miglioramento mirate. Si consiglia di attuare una politica di prevenzione per lo stress al lavoro e di coinvolgere attivamente il medico competente ed i preposti. Monitoraggio annuale degli indicatori.
	35	67	RISCHIO ALTO + di 50%	L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che indicano la presenza di stress correlato al lavoro. Si deve effettuare una valutazione della percezione dello stress dei lavoratori, coinvolgendo il medico competente o altre figure specializzate. Monitoraggio delle condizioni di stress e dell'efficacia delle azioni di miglioramento.





## ***Fattori di stress a lavoro***

### ***Aspetti temporali della giornata di lavoro e dell'attività lavorativa:***

- (a) lavoro a turni,
- (b) lavoro straordinario indesiderato o numero "eccessivo" di ore;
- (c) doppio lavoro;
- (d) lavoro a cottimo in alternativa alla retribuzione oraria
- e) ritmo di lavoro accelerato,
- (f) tempo insufficiente per rispettare le scadenze di lavoro;
- (g) programmazione dei cicli di lavoro e di riposo;
- (h) variazioni della quantità di lavoro assegnata;
- (i) interruzioni.

### ***Contenuto dell'attività lavorativa (indipendentemente dagli aspetti temporali):***

- (a) lavoro frammentario, ripetitivo, monotono
- (b) autonomia, indipendenza,;
- (c) utilizzo delle competenze disponibili;
- (d) opportunità di acquisire nuove competenze;
- (e) vigilanza mentale e concentrazione;
- (f) incertezza delle mansioni o delle richieste;
- (g) contraddittorietà delle mansioni o delle richieste;
- (h) risorse insufficienti in relazione all'impegno o alle responsabilità



## ***Fattori di stress a lavoro***

### ***Rapporti interpersonali nel gruppo di lavoro***

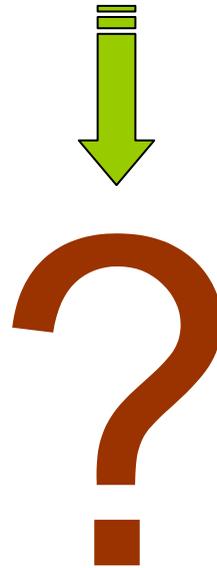
- (a) possibilità di interagire con i colleghi (durante il lavoro, nelle pause, dopo il lavoro);
- (b) dimensione e coesione del gruppo primario di lavoro;
- (c) riconoscimento per i risultati ottenuti nel lavoro;
- (d) sostegno sociale;
- (e) sostegno strumentale;
- (f) equa distribuzione del lavoro;
- (g) molestie.

### ***Condizioni dell'organizzazione:***

- (a) dimensione dell'organizzazione;
- (b) struttura
- (c) posizione di staff (piuttosto che posizione di linea);
- (d) lavoro alla periferia dell'organizzazione;
- (e) prestigio relativo delle mansioni svolte;
- (f) struttura organizzativa non chiaramente definita attribuzione delle responsabilità;
- (g) burocrazia organizzativa e procedure incongrue
- (h) politiche discriminatori

## **VALUTAZIONE**

**Come effettuiamo concretamente  
la valutazione dei rischio stress?**

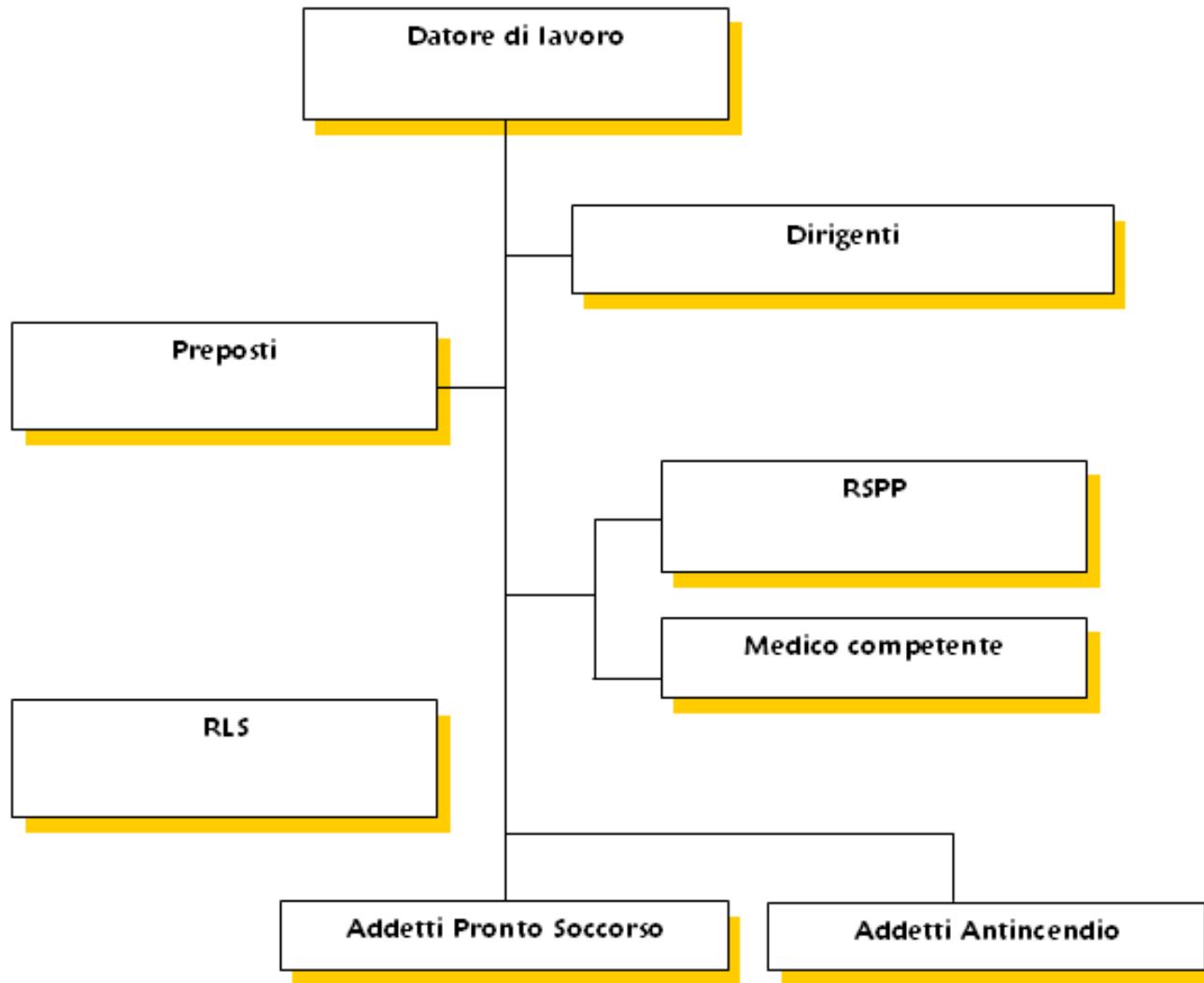


**Ing. Monica Summa**



## **Approccio concreto alla valutazione:**

✓ **Definizione ruoli e responsabilità  
(organigramma, matrice RACI)**





<i>Matrice delle Responsabilità</i>	Sponsor di Progetto	Direttore di progetto	Project Manager	Team di Progetto	Comitato Esecutivo
Capitolato di Progetto	A	A	R	C	A
Piano di Gestione della Comunicazione	A	C	R	I	C
Requisiti di business	A	I	R	C	I
Status Report	I	I	R	C	I

- ✓ **Responsible:** responsabile dell'attività
- ✓ **Accountable:** esegue e rende conto al responsabile
- ✓ **Consulted:** può essere consultato ai fini dello svolgimento;
- ✓ **Informed:** può essere informato

## **Approccio concreto alla valutazione:**

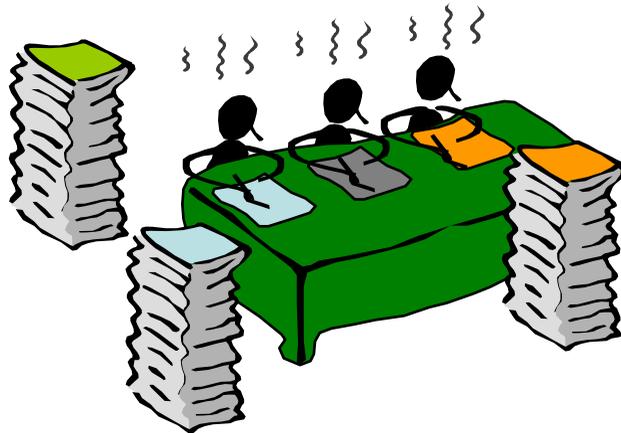
✓ **Osservazione sul grado di diffusione della sicurezza (adempimenti, documenti,...)**



**Safety climate**

## **Approccio concreto alla valutazione:**

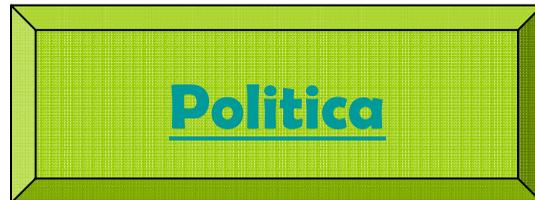
**✓ Utilizzo degli strumenti di indagine (check list, interviste, questionari...)**





## **Approccio concreto alla valutazione:**

✓ **Divulgazione di procedure, codice etico di comportamento e politica aziendali**



## **Approccio concreto alla valutazione:**

### **✓ Definizione del programma delle misure di prevenzione e protezione**

#### **Ⓡ kit Anti Stress**

**COLPIRE QUI  
CON LA TESTA**

Istruzioni:

- 1 Appendere questo kit sul muro o su una porta
- 2 Seguire le istruzioni all'interno del cerchio
- 3 Ripetere il punto 2 per il tempo necessario
- 4 In caso di perdita dei sensi fare una pausa
- 5 Stampa e regala questo KIT ANTI STRESS al tuo capo

**Ing. Monica Summa**

## **Approccio concreto alla valutazione:**

### **✓ Programmazione della Sorveglianza sanitaria**



## **Approccio concreto alla valutazione:**

✓ **Previsione del piano di monitoraggio (biennale)**





## Approccio concreto alla valutazione:

### ✓ Previsione del piano di monitoraggio (biennale)

INDICATORI DI MONITORAGGIO	Obiettivo 2010	(Dati al 31/03/10)		(Dati al 30/06/10)		(Dati al 30/09/10)		(Dati al 31/12/1010)	
		DATI	%	DATI	%	DATI	%	Valori	%
Ore formazione sicurezza	50%	300	63,69	480	67,70	560	57,14	700	62,28
Ore formazione totale		471		709		980		1124	
n. incidenti *1000	<1%	0	0,00	1000	0,91	2000	1,08	2000	0,88
N. ore lavoro		54255		110289		185472		228413	
Costo DPI anno in corso	150,00	8500	163,46	8000	153,85	5000	100,00	7000	137,25
N. Risorse		52		52		50		51	
N. NC Sicurezza	30%	154	70,32	158	64,49	134	62,91		#DIV/0!
N. NC totali		219		245		213			
N. POS	100%	20	95,24	18	100,00	24	96,00		#DIV/0!
N. cantieri		21		18		25			

## **Miopia e sordità organizzativa**

**Un fallimento delle organizzazioni nel prevenire gli incidenti, sta nel valutarne solo la dinamica e la genesi senza riuscire a recepirne ed elaborarne i segnali e le informazioni percepite**



*Se un evento si ripete non è più un fatto occasionale, ammesso che lo sia mai stato, ma diventa un problema organizzativo.*



*“se è vero che la sicurezza deriva dai comportamenti, è altrettanto vero che i comportamenti derivino dall'interazione tra personalità, professionalità, motivazione, aspettative, rete sociale ... e molti altri fattori”.*

**VIDEO**



# ***Lo stress lavoro-correlato***

***Il punto di vista del  
Responsabile del Servizio  
Prevenzione e protezione***

**... grazie per l'attenzione!**

**mcsomma@libero.it**

*Ing. Monica Summa*