



ASL DI FROSINONE DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE  
Servizio Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro

# **Conoscere, Riconoscere, Prevenire, Gestire lo Stress in ambiente di lavoro**

## **Verso una migliore qualità del lavoro**



# PRESENTAZIONE

Con il D.Lgs 81/2008 il tema dello Stress Lavoro correlato ha trovato una sua specifica valorizzazione ed indicazioni per la corretta ed adeguata gestione. È ormai accertato che la prevenzione nei luoghi di lavoro non può esaurirsi nelle attività di valutazione dei tradizionali rischi chimici, fisici e biologici, ma occorre completare tale processo con l'analisi dei rischi psico-sociali, individuati come tra i principali fattori di alterazione della salute psico-fisica dell'individuo nei luoghi di lavoro.

La presente pubblicazione, nata dall'iniziativa del Gruppo di lavoro dipartimentale sulla base di un progetto ad hoc, si propone di stimolare l'adozione di politiche aziendali di autocontrollo riguardo al tema dello Stress Lavoro correlato, promuovendo una maggiore consapevolezza ed informazione sui rischi e sulle norme specifiche.

L'approccio seguito sul tema della gestione di tale rischio costituisce un utile metodo di lavoro, non solo finalizzato alla definizione e realizzazione di interventi di promozione della salute, ma più in generale della promozione di buone pratiche e di sistemi di gestione della sicurezza in azienda, coinvolgendo datori di lavoro, lavoratori e loro rappresentanze e tutte le figure della prevenzione. L'articolo 3 dell'Accordo interconfederale del 9 giugno 2008 definisce lo Stress Lavoro correlato: "una condizione, accompagnata da sofferenze 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".

Il D.Lgs 81/2008, secondo i contenuti dell'Accordo Europeo dell'8.10.2004, prevede l'obbligo per il datore di lavoro di assicurare la sicurezza e la salute dei lavoratori anche con riferimento allo Stress Lavoro correlato, che, in quanto possibile fattore di rischio, va adeguatamente valutato da parte del datore di lavoro e, quando si manifesta, tempestivamente gestito per preservare la salute del lavoratore. Tali misure vanno, inoltre, attuate con la partecipazione e collaborazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti.

A tal proposito, la Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro ha elaborato dei criteri per la valutazione del rischio da Stress

Lavoro correlato, nei quali si stabilisce un percorso metodologico che prevede una fase di valutazione preliminare (rilevazione di quegli indicatori oggettivi e verificabili appartenenti a eventi sentinella, fattori di contenuto e di contesto del lavoro) e una fase di valutazione approfondita (rilevazione delle condizioni di stress percepito dai lavoratori).

L'obiettivo della valutazione è quello di accrescere la consapevolezza e la comprensione dello stress da parte dei datori di lavoro e dei lavoratori ed attirare la loro attenzione sui segnali che potrebbero denotare problemi di stress occupazionale. Per questo motivo il coinvolgimento dei lavoratori è un elemento dal quale non si può prescindere.

Per venire incontro alle difficoltà che le aziende e i consulenti della sicurezza incontrano nella gestione di questo complesso fenomeno l'Azienda USL Frosinone, tramite la S. C. Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro, ha ritenuto di attivare oltre alla presente pubblicazione anche un link (Stress Lavoro correlato) sul sito [www.aslfr.it](http://www.aslfr.it) che consente di visionare e scaricare la documentazione di supporto per la valutazione e la gestione di tale rischio.

Inoltre, per venire incontro alle difficoltà dei lavoratori delle aziende che operano nell'ambito del territorio provinciale si sta progettando l'attivazione di un centro di ascolto sulla gestione dei casi individuali di stress rivolto a lavoratori.

Il Direttore del Dipartimento di Prevenzione  
Dott. Giancarlo Pizzutelli

## INTRODUZIONE

Questo opuscolo nasce dall'esigenza di fornire ai lavoratori, datori di lavoro, dirigenti, preposti, Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), consulenti e a coloro che si apprestano ad entrare nel mondo del lavoro, informazioni utili per il riconoscimento dei segnali di stress che possono insorgere in ogni persona sul luogo di lavoro.

Fornisce, inoltre, alcune indicazioni sulle misure che devono essere attuate per prevenire e gestire il rischio da Stress Lavoro correlato.

## PERCHÉ È IMPORTANTE PARLARE DI STRESS CORRELATO AL LAVORO?

1. Perché le sue conseguenze sono rilevanti per la salute e per la sicurezza;
2. perché sappiamo che non tutte le persone lo riconoscono e riescono con facilità a parlarne;
3. perché, sebbene sia sempre esistito, lo stress nei luoghi di lavoro è in aumento e ancora poco considerato nei contesti lavorativi da cui ha origine;
4. perché il Testo Unico sulla salute e sicurezza, il D.Lgs 81/2008, ne impone la valutazione e gestione nei luoghi di lavoro.

L'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) lo ritiene un rischio emergente di particolare rilevanza per la salute pubblica. Un'indagine svolta dall'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute del Lavoro (EU-OSHA 2005) rivela che in Italia il 27% dei lavoratori attivi

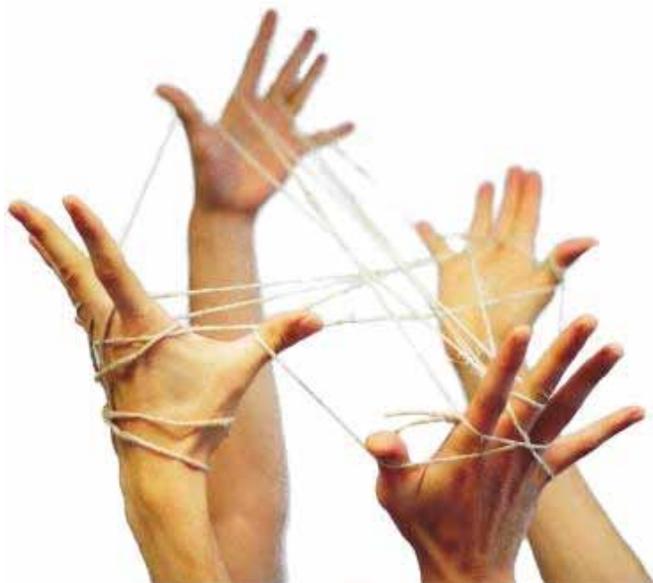
vive una condizione di stress, legata anche ai cambiamenti in atto nel mondo del lavoro quali: ristrutturazioni aziendali, precarietà del lavoro, invecchiamento della forza lavoro, etc.

## CHE COS'È LO STRESS LAVORO CORRELATO?

Lo Stress Lavoro correlato non è una malattia, ma **una reazione emotiva, cognitiva e comportamentale finalizzata all'adattamento della persona all'ambiente.**

Può insorgere come conseguenza del fatto che alcune persone non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative che provengono dall'ambiente di lavoro e può generare una condizione di disagio e sofferenza. Le cause del fenomeno sono molteplici e riguardano l'organizzazione del lavoro, le condizioni ambientali, le relazioni interpersonali, come ad esempio:

- il tipo di compito da svolgere;



- il tipo di responsabilità;
- l'ambiente fisico, in relazione ai fattori di rischio ivi presenti;
- la conflittualità con i colleghi;
- uno stile di leadership autoritaria o poco democratica;
- una scarsa cultura organizzativa;
- la difficoltà nel conciliare lavoro e famiglia.

L'esposizione prolungata a situazioni stressanti, la loro intensità e la risposta di adattamento di ciascuno a tali stimoli hanno un ruolo fondamentale nel favorire l'insorgere dello stress correlato al lavoro.

Lo stress può riguardare ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività e dalla tipologia del contratto.

Ogni persona reagisce in modo diverso, anche se le condizioni di lavoro e le situazioni possono sembrare le stesse per tutti i lavoratori dell'azienda.

## GLI EFFETTI DELLO STRESS LAVORO CORRELATO

Essere esposti ad un alto livello di stress può comportare seri danni alla salute, con effetti immediati sulla condizione psicofisica delle persone.

I suoi effetti possono manifestarsi associati in diverso modo, non essere tutti presenti contemporaneamente e presentarsi in tempi e con intensità diversi.

### **Effetti immediati sull'individuo**

- Lavorare in modo frenetico, precipitoso, febbrile

- Mancanza di concentrazione, difficoltà di memoria
- Riduzione della capacità percettiva
- Irritabilità
- Insoddisfazione
- Riflessi imprecisi
- Aumento degli errori nel fare le cose
- Sudare senza aver fatto sforzi particolari
- Maggiore rischio d'infortunio

### **Alcuni degli effetti nel lungo periodo**

- Disturbi dell'apparato cardio-circolatorio
- Disturbi gastrointestinali
- Disturbi dell'apparato riproduttivo  
(alterazioni del ritmo mestruale)
- Disturbi della sfera sessuale (impotenza, calo del desiderio)
- Disturbi dell'apparato muscolo scheletrico (mialgie)
- Disturbi del sonno (insonnia, stanchezza al risveglio)
- Disturbi neurologici (cefalee)
- Disturbi psicologici (ansia, depressione, attacchi di panico, irritabilità, apatia, crisi di pianto, disturbi di memoria, difficoltà a concentrarsi).



**Non bisogna dimenticare che lo Stress Lavoro correlato ha quasi sempre delle cause che originano all'interno dell'organizzazione del lavoro.**

## COME PUÒ UN'AZIENDA INTERVENIRE CON EFFICACIA SULLO STRESS LAVORO CORRELATO?

L'azienda è uno dei luoghi dove si articolano le relazioni umane e la vita sociale, dove si esprimono le persone e dove, soprattutto, agisce l'intera e vasta gamma delle relazioni, dei sentimenti e dei comportamenti umani.

L'ambiente di lavoro, i ritmi di lavoro, la definizione dei ruoli e le caratteristiche individuali sono tra i fattori da cui possono originarsi lo stress lavorativo e altre forme di disagio.

## COSA DEVE FARE UN DATORE DI LAVORO PER GESTIRE IL RISCHIO DA STRESS LAVORO CORRELATO IN AZIENDA?

### **Per prima cosa deve VALUTARLO**

Lo Stress Lavoro correlato non ha caratteristiche fisico-chimiche come gli altri rischi misurabili con i normali strumenti di indagine. Occorre, comunque, adottare specifiche metodologie di valutazione.



È necessario ricordare che la valutazione dello Stress Lavoro correlato è una rilevazione delle caratteristiche dell'organizzazione del lavoro e della percezione di quest'ultima da parte dei lavoratori.

## **COME SI VALUTA SE UNA AZIENDA È ESPOSTA A STRESS LAVORO CORRELATO?**

La valutazione dei rischi lavorativi è un processo globale finalizzato a quantificare il rischio, ad individuare le misure preventive e protettive atte ad eliminarlo o ridurlo e ad elaborare il programma delle misure che garantiscano il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza e salute.

L'articolo 28 del D.Lgs. 81/08, nel rispetto dei contenuti dell'Accordo Europeo dell' 8.10.2004, prevede l'obbligo per il datore di lavoro di garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori anche con riferimento allo Stress Lavoro correlato che, in quanto possibile fattore di rischio, va adeguatamente valutato e, quando si manifesta, tempestivamente gestito per preservare la salute del lavoratore.

A conclusione della valutazione dei rischi deve essere elaborato un documento nel rispetto dei contenuti di cui al co.2 dell'art. 28 del D.Lgs 81/08.

La data di avvio del processo di valutazione era:

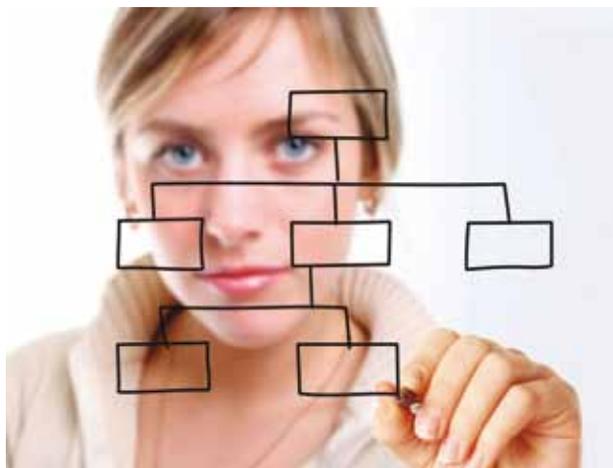


## COME PIANIFICARE UN PROCESSO DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS?

Lo scopo della valutazione è il miglioramento delle condizioni di lavoro e del benessere organizzativo. Essa consente, se adeguatamente eseguita, di comprendere quali sono le eventuali criticità relative all'azienda o ai gruppi omogenei di lavoratori, al fine di predisporre le opportune misure correttive.

La valutazione dello Stress Lavoro correlato e la successiva elaborazione del documento devono essere effettuati dal datore di lavoro in collaborazione con i dirigenti, attraverso il coinvolgimento dei lavoratori e dei loro rappresentanti in ogni fase del processo. Per questo motivo è fondamentale procedere alla creazione di un gruppo aziendale di gestione della valutazione dello Stress Lavoro correlato costituito da: Dirigente, RLS, RSPP, MC, il responsabile del personale. Professionalità esterne specifiche (psicologo del lavoro, ecc.) possono essere un elemento utile di supporto al gruppo di lavoro e al percorso valutativo e di gestione.

Il risultato dipenderà dalla costituzione di un buon gruppo di lavoro, anche in vista della necessità di realizzare interventi correttivi efficaci.



Fra gli indicatori predittivi utili nel ricercare situazioni o condizioni di Stress Lavoro correlato nella propria azienda vi sono quelli:

- a) **aziendali**, o eventi sentinella (infortuni che si sono verificati negli anni precedenti, assenze per malattia, elevato turn-over, etc.);
- b) **di contenuto** (ambiente di lavoro e attrezzature, carichi e ritmi di lavoro, corrispondenza tra competenze del lavoratore e requisiti professionali richiesti, etc.);
- c) **di contesto** (ruolo nell'ambito dell'organizzazione, conflitti interpersonali al lavoro, autonomia decisionale e controllo, evoluzione e sviluppo di carriera, etc.)

Il processo di valutazione si articola in due fasi:

1) **valutazione preliminare**: sempre necessaria. Consiste nella rilevazione di elementi oggettivi e verificabili dell'organizzazione del lavoro ed in particolare degli indicatori di cui alla lettera a), b) e c). Si realizza attraverso l'utilizzo di metodi osservazionali (check list, questionari, interviste, ecc.) Se dalla valutazione preliminare non emergono elementi di rischio da Stress Lavoro correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, il datore di lavoro sarà tenuto a darne conto nel Documento di Valutazione del Rischio (DVR), specificando i criteri applicati.

Nel caso in cui si rilevino elementi di rischio, si dovranno attuare adeguate azioni correttive da monitorare nel tempo. Qualora le misure di riduzione del rischio risultino inefficaci si dovrà passare alla fase di valutazione approfondita.

2) **valutazione approfondita**: rilevazione delle condizioni di stress percepito dai lavoratori. La reazione allo stress dipende

dal modo in cui il soggetto interpreta e valuta il significato di un evento pericoloso e potenzialmente dannoso, che è basato sulle esperienze personali dell'individuo, su tratti specifici di personalità, valori, abilità, intelligenza, addestramento, cultura.

La valutazione approfondita, tramite la partecipazione diretta dei lavoratori, ricerca i fattori di rischio, le conseguenti soluzioni e la verifica della loro efficacia. Gli strumenti a disposizione sono: questionari, focus group, interviste semi-strutturate, colloqui individuali, etc.

**Le metodologie di riferimento per la valutazione riconosciute valide sono tutte quelle che rispettano le indicazioni della Commissione Consultiva per la valutazione dello Stress Lavoro correlato. Alcune di queste sono riportate in allegato al presente opuscolo.**

## QUALI SONO LE MISURE DA ADOTTARE PER ELIMINARE O RIDURRE LO STRESS LAVORO CORRELATO?

Le misure correttive devono riferirsi alle fonti del rischio che sono risultate critiche nell'ambito dei fattori di contesto e di contenuto rilevati. Ogni criticità porta ad individuare l'azione corrispondente da attivare in coerenza con le caratteristiche dell'azienda.

### MISURE DI TIPO

- organizzativo
- comunicativo
- formativo
- procedurale
- tecnico



Le misure utili ad eliminare o ridurre il rischio da Stress Lavoro correlato possono consistere in:

- curare la chiara comunicazione di obiettivi e ruoli;
- stabilire adeguati livelli di responsabilità e controllo sul lavoro;
- favorire miglioramenti delle condizioni e degli ambienti di lavoro;
- fornire a tutti i lavoratori e dirigenti adeguata formazione sulle cause dello stress e le misure per affrontarlo;
- informare e consultare i lavoratori, anche attraverso i rappresentanti per la sicurezza;
- progettare ambienti di lavoro sani al fine di realizzare un adattamento ottimale uomo-macchina-ambiente (spazi di lavoro idonei, collocazione di attrezzature, procedure, compiti, ecc.);
- favorire iniziative per creare un ambiente di lavoro collaborativo e motivante;
- provvedere alla formazione dei lavoratori sul benessere organizzativo e sulle competenze relazionali;
- adozione di codici di condotta aziendali, di buone prassi e linee guida da affiggere nei luoghi di lavoro;
- adeguato sostegno alla dirigenza.

## **COSA SI PUO' FARE QUALORA SI INCONTRANO DIFFICOLTA' NELLA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS?**

Il datore di lavoro e le altre figure della sicurezza (RLS, RSPP, consulenti della sicurezza) che incontrano difficoltà nella valutazione e gestione del rischio Stress Lavoro correlato possono rivolgersi ai Servizi di Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro (S.Pre.S.A.L.) della ASL che, oltre a svolgere attività di vigilanza e controllo, possono dare assistenza alle aziende fornendo informazioni sulla normativa e linee-guida.

## COSA PUÒ FARE UN LAVORATORE CHE SI SENTE STRESSATO?

Il singolo lavoratore che vive una condizione di stress all'interno del suo luogo di lavoro può rivolgersi innanzitutto alle figure professionali che all'interno dell'azienda hanno la funzione di tutelare la sua salute, anche psicologica, fra cui: il Medico Competente e il RLS. Potrà, inoltre, rivolgersi ai Servizi di Prevenzione e Sicurezza negli ambienti di lavoro (Pre.S.A.L.) della ASL per usufruire di colloqui di accoglienza a cura del Medico del lavoro e dello Psicologo. Può consultare il Medico di famiglia e rivolgersi ai Servizi di Psicologia e Psichiatria della ASL.

PER INFORMAZIONI, ASSISTENZA O PER SEGNALARE EVENTUALI SITUAZIONI DI IRREGOLARITÀ IL DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE della ASL di FROSINONE è a vostra disposizione con i seguenti SERVIZI:

### **Dipartimento di Prevenzione**

Struttura Complessa Pre.S.A.L. - Frosinone

Dott. Ivan De Santis - Tecnico della prevenzione

0775 882648/649

ivan.desantis@aslfrosinone.it

### **Dipartimento di Prevenzione**

Dott.ssa Luciana Buccitti - Psicologa-psicoterapeuta

0775 882693

luciana.buccitti@aslfrosinone.it

### **S.Pre.S.A.L. - Distretto A - Anagni**

0775 734005

presalanagni@aslfrosinone.it

### **S.Pre.S.A.L. - Distretto B - Frosinone**

0775 207409/235

presalfrb@aslfrosinone.it

manola.bauco@aslfrosinone.it

### **S.Pre.S.A.L. - Distretto C - Sora**

0776 833003

presaldistrettoc@aslfrosinone.it

### **S.Pre.S.A.L. - Distretto D - Cassino**

0776 311407

presalcassino@aslfrosinone.it

# Allegato

## Riferimenti normativi e metodologie

- Accordo Quadro Europeo sullo Stress Lavoro correlato (08/10/2004)
- D.Lgs 81/08 e s.m.i, in particolare Artt. 17, 28 e 29
- Indicazioni metodologiche della Commissione Consultiva per la valutazione dello Stress Lavoro correlato, ex art. 6 D.Lgs. 81/08 (18/11/ 2010)
- Stress Lavoro correlato. Indicazioni per la corretta gestione del rischio e per l'attività di vigilanza (gennaio 2012). - Coordinamento Tecnico Interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro
- Valutazione e gestione del rischio da Stress Lavoro correlato. Manuale ad uso delle aziende - INAIL - Edizione 2011
- Linee di indirizzo applicate nelle Regioni Lombardia, Toscana, Emilia Romagna, Liguria
- Linee guida valutazione Stress Lavoro correlato scuola - Ufficio scolastico Regionale e Spisal Veneto.

## SITI INTERNET DI RIFERIMENTO

[www.aslfr.it](http://www.aslfr.it)

[www.lavoro.gov.it](http://www.lavoro.gov.it)

[www.inail.it](http://www.inail.it)

[www.osha.europa.eu](http://www.osha.europa.eu)

**Sul sito [www.aslfr.it](http://www.aslfr.it) alla voce **Stress Lavoro correlato** è possibile scaricare la documentazione utile alla gestione ed alla valutazione del rischio da stress.**