

# Sicurezza

Foglio informativo per la cultura della sicurezza nel Comune di Pisa – n.1 anno 2017

## L'epidemia del 21° Secolo

L'editoriale di Manuela Mariani  
Responsabile del Servizio di Prevenzione e  
Protezione

*Dedichiamo il terzo numero del nostro periodico informativo ad un rischio introdotto più di recente nella normativa di sicurezza e salute dei lavoratori quale quello dello stress lavoro-correlato. Secondo la WHO World Health Organization (l'Organizzazione Mondiale della Sanità) lo stress è l'epidemia mondiale del 21° secolo. L'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (EU-OSHA) ha definito lo stress come il primo nemico della produttività in ufficio. Si stima che nel 2020 lo stress diventerà la principale causa di malattia. Sicuramente non servono tante statistiche per capire che qualcosa non funziona, basta guardarsi in giro ed ascoltare le persone. Lo stress è un problema che può essere generato da una moltitudine di fattori; un lutto, una separazione, un cambiamento imprevisto, una scarsa capacità di reggere alle sollecitazioni esterne... La sfera privata e la sfera lavorativa, come è intuibile, spesso si compenetrano per cui riuscire a distinguere le situazioni ed individuare le cause lavorative richiede un'attenta analisi. Questo è quello che è stato fatto con i percorsi valutativi preliminari ed approfonditi eseguiti sul personale comunale, di cui vi illustreremo i risultati.*

*Buona lettura*

## LO STRESS LAVORO-CORRELATO

A partire da gennaio 2011 è obbligatorio per le aziende italiane effettuare la valutazione dello Stress Lavoro Correlato. La Commissione Consultiva Permanente si è espressa, attraverso la circolare del 18 Novembre 2010, in merito alle tempistiche da rispettare, imponendo l'obbligo per i datori di lavoro di ripetere la valutazione con una frequenza non SUPERIORE ai tre anni, salvo che gli esiti delle valutazioni non indichino situazioni di disagio che inducano ad adottare provvedimenti più restrittivi e tempistiche più ravvicinate.



Si definisce **Stress**, uno stato di tensione fisica, psichica e nervosa che si manifesta nell'organismo, in forme più o meno gravi, come risposta patologica agli stimoli negativi dell'ambiente. Lo Stress non è di per sé una malattia, bensì una condizione innescata nell'organismo umano da parte di una fonte di sollecitazione esterna che comporta una serie di adattamenti che, se protratti nel tempo, possono assumere carattere di patologia.

Trasferendo il concetto generale agli ambienti di lavoro si può definire quindi lo **Stress Lavoro-Correlato**, come la percezione di squilibrio avvertita dal lavoratore quando le richieste del contenuto, dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, eccedono le capacità individuali per fronteggiare tali richieste. Esiste uno stress, a dosi accettabili, che ha effetti positivi sul nostro organismo, consentendoci di reagire in modo efficace ed efficiente agli stimoli esterni e di innescare un'adeguata soglia di attenzione verso le esigenze dell'ambiente (**eustress**); un'esposizione prolungata a fattori stressogeni invece, può essere fonte di rischio per la salute dell'individuo, sia di tipo psicologico che fisico, riducendo l'efficienza sul lavoro (**distress**).

# Stress – Mobbing – Burn out

## ATTENZIONE A NON CONFONDERLI!!

E' Importante sottolineare e distinguere il concetto di Stress Lavoro-Correlato, da quello di **MOBBING** inteso come una *persecuzione sistematica messa in atto da una o più persone allo scopo di danneggiare chi ne è vittima fino alla perdita del lavoro*. Se i possibili rischi soprattutto a livello psicologico possono risultare analoghi, nello Stress manca la componente di intenzionalità che è invece presente nel Mobbing.



Una seconda distinzione opportuna da ricordare è quella relativa al fenomeno conosciuto come **BURN-OUT** definito come: *l'esito patologico di un processo stressogeno che colpisce le persone che esercitano professioni d'aiuto, qualora queste non rispondano in maniera adeguata ai carichi eccessivi di stress che il loro lavoro li porta ad assumere*. Questo fenomeno, conosciuto già dagli anni '70, è il risultato patologico di una componente di fattori di stress e di reazioni soggettive che colpisce Le professioni rivolte ad aiutare altre persone (medici, infermieri, avvocati...) e che porta il soggetto a "bruciarsi" attraverso un meccanismo di immedesimazione con gli individui oggetto della attività professionale, facendosi carico in prima persona dei loro problemi e non riuscendo quindi più a discernere tra la loro vita e quella propria.



# Il processo di Valutazione

Il processo valutativo si articola in due fasi:

**1. Valutazione preliminare:** fase obbligatoria che consiste nella rilevazione di indicatori oggettivi (eventi sentinella, fattori di contesto e fattori di contenuto del lavoro). Se dalla valutazione preliminare non emergono elementi di rischio, il DL dovrà indicarlo nel DVR e prevedere un piano di monitoraggio.

| FATTORI DI CONTESTO DEL LAVORO     | FATTORI DI CONTENUTO DEL LAVORO              |
|------------------------------------|--|
| Funzione e cultura organizzativa   | Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro |
| Ruolo nell'organizzazione          | Pianificazione dei compiti                   |
| Evoluzione della carriera          | Carico di lavoro – ritmo di lavoro           |
| Autonomia decisionale              | Orario di lavoro                             |
| Rapporti interpersonali sul lavoro |  |
| Interfaccia casa lavoro            |  |
| EVENTI SENTINELLA                  |  |
| Ferie non godute                   | Trasferimenti interni                        |
| Giorni e ore di assenza            | Procedimenti disciplinari                    |
| Infortuni                          | Segnalazioni al medico competente            |

**2. Valutazione approfondita:** nel caso in cui dalla valutazione preliminare emergano elementi di rischio stress lavoro-correlato che hanno richiesto l'adozione di interventi correttivi risultati inefficaci si passa a questo secondo stadio che prevede il coinvolgimento diretto dei lavoratori attraverso somministrazione di questionari individuali, focus Group o altri strumenti indicati dalle linee guida.

## INDIVIDUAZIONE GRUPPI OMOGENEI

Per effettuare la valutazione, i lavoratori del Comune di Pisa sono stati divisi in 4 gruppi omogenei aventi caratteristiche comuni in base:

- alla mansione svolta
- ai principali rischi cui sono esposti

## IMPORTANZA DELLA SCELTA

1. Valutazione NON GENERALIZZATA;
2. Si rilevano problematiche per gruppo;
3. Si valutano interventi mirati al tipo di attività lavorativa svolta.



# GLI ESITI DELLA VALUTAZIONE NEL COMUNE DI PISA



La metodologia usata per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato per i dipendenti del Comune di Pisa è quella riportata nel documento "Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato: Manuale ad uso delle aziende in attuazione del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.", pubblicato dall'INAIL nel maggio 2011.

La prima valutazione preliminare, condotta a novembre 2012, sui 4 gruppi omogenei ha portato all'individuazione delle seguenti fasce di rischio:

|  |        |                                     |
|--|--------|-------------------------------------|
| G.O. Amministrativi<br>G.O. Tecnici                  | —————> | RISCHIO STRESS <b>NON RILEVANTE</b> |
| G.O. Operatori Istruzione<br>G.O. Polizia Municipale | —————> | RISCHIO STRESS <b>MEDIO</b>         |

Per i primi due gruppi omogenei dopo due anni, nel 2015, è stata effettuata di nuovo la valutazione preliminare confermando i risultati già ottenuti. Per i due gruppi risultati a rischio medio sono state invece individuate delle misure migliorative allo scadere delle quali è stata effettuata una nuova valutazione (novembre 2013) che ha portato ancora all'ottenimento di un indice di rischio MEDIO per cui si è proceduto con la valutazione approfondita somministrando questionari ai singoli dipendenti. Dagli esiti della valutazione approfondita (settembre 2014) sono emerse le criticità che portano all'ottenimento del rischio medio, per le quali sono state individuate le misure da mettere in atto per la riduzione del rischio. Al termine del tempo stabilito, è stata effettuata una nuova valutazione approfondita del rischio stress (marzo 2017) per verificare l'efficacia delle misure adottate e se di conseguenza il livello di rischio è migliorato, ma gli esiti della valutazione hanno confermato il permanere del rischio MEDIO. Pertanto sono state individuate delle misure di prevenzione per cercare di ridurre il rischio che verranno monitorate allo scadere dei termini di applicazione stabiliti, per verificarne l'efficacia.

## ***Cosa fare per diminuire lo stress lavoro-correlato?***

I fattori critici che portano allo stress lavoro-correlato sono legati essenzialmente ai seguenti aspetti: la percezione del lavoratore dei propri compiti e delle proprie responsabilità; la comprensione del proprio ruolo all'interno dell'organizzazione; il mancato coinvolgimento e consultazione in caso di cambiamenti sul lavoro; le richieste di lavoro pressanti, con scadenze temporali ravvicinate e difficilmente rispettabili; le pause lavorative insufficienti.

E' quindi importante che l'azienda intervenga: rivolgendo al lavoratore richieste compatibili con il ruolo ricoperto; informando il lavoratore correttamente su compiti e responsabilità ed intensificando la comunicazione sui cambiamenti organizzativi, i trasferimenti interni, gli episodi di vessazioni o di comportamenti scortesi sul luogo di lavoro; evitando di fare pressioni per svolgere l'attività oltre il normale orario di lavoro; permettendo al lavoratore di gestire le pause lavorative e di controllare i propri ritmi di lavoro; informando il lavoratore sulla possibilità di utilizzo dello sportello di ascolto psicologico.

Queste sono solo alcune delle misure di prevenzione che possono essere intraprese per migliorare lo stress lavoro-correlato, da cui emerge il ruolo fondamentale della comunicazione e della informazione quale strumento privilegiato di tutela dei lavoratori.

# RICORDIAMO...

**Come posso rivolgermi allo Sportello di Ascolto?**

Previo appuntamento telefonando ai numeri:

050-959501 – 050 959511

Oppure scrivendo all'indirizzo di posta elettronica:

[sportellodiascolto@usl5.toscana.it](mailto:sportellodiascolto@usl5.toscana.it)



**I miglior momento per rilassarsi è quando non abbiamo neanche un momento per farlo  
(Anonimo)**

**Sicurezza**

Foglio informativo sulla cultura della sicurezza nel Comune di Pisa  
Testi e grafica a cura del Servizio di Prevenzione e Protezione