



Decreto Legislativo 231/2001

***MOG e lo STRESS Lavoro Correlato:
impatto sulla Sicurezza Sul Lavoro
(e non solo)***

Ing. M. Cristina Zamparini

Ordine degli Ingegneri della Provincia di Roma

Roma, 20 Marzo 2025



MOG e lo STRESS Lavoro Correlato: impatto sulla Sicurezza Sul Lavoro (e non solo)

Introduzione alla relazione

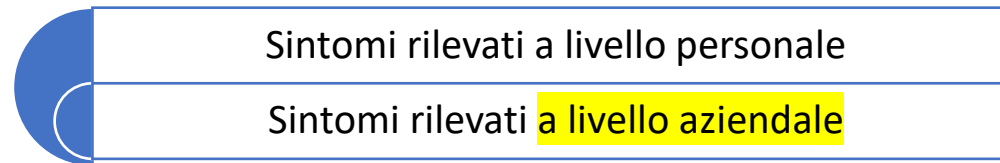


MOG e STRESS Lavoro Correlato (SLC)

Con la presente relazione vedremo come lo SLC si integra, anzi fa parte del MOG 231, infatti in materia di Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro non si possono ignorare i sintomi dello SLC **a livello aziendale** e pertanto lo stesso SLC costituisce a pieno titolo una componente di un MOG esimente.

Da un lato, tra i vari “reati presupposti” del D.Lgs 231/01, il 25-septies si riferisce ai reati in ambito di Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro e il MOG tiene conto della Salute del lavoratore in senso più ampio.

Dall'altro lato i sintomi dello “STRESS” Lavoro Correlato sono riassumibili in due categorie:



Al fine di comprendere pienamente i molteplici aspetti connessi al “fenomeno” del Rischio “SLC” la relazione è piuttosto approfondita toccando molti aspetti: da quelli strettamente normativi, giurisprudenziali, assicurativi, a quelli psicologici, sociologici e clinici-patologici.

Stress Lavoro Correlato

Concetti e nozioni preliminari:

- **La Società Tecnoliquida e gli elementi caratteristici**
- **Il Lavoro e i Rischi nella Società Tecnoliquida**
- **Lo Stress e la Sindrome Generale di Adattamento
(Aspetti patologici e Diagnosi)**



La Società Tecnoliquida

Definizione

L'espressione ***Società Tecnoliquida*** è definita dallo psichiatra Tonino Cantelmi (2013), prendendo spunto dalle considerazioni del sociologo polacco Bauman che, nell'elaborare il concetto di *modernità* e caratterizzandola con la perdita dei punti di riferimento sia temporali che spaziali, introduceva il termine ***Società Liquida***.

Quindi riferendoci alla tecnologia si è coniato il termine ***Tecnoliquido*** che è il nuovo scenario naturale, una società sempre attiva, sempre più incapace di staccare la spina:

sempre lì a digitare, a twittare, a condividere, senza differenze tra giorno e notte, tra feriale e festivo, tra casa e ufficio, una vera dipendenza dalla “connessione”.



La Società Tecnoliquida

Elementi caratteristici

Secondo Cantelmi la rivoluzione digitale e la virtualizzazione della realtà unite all'incapacità di sconnettersi, esaltano e plasmano alcune caratteristiche dell'**uomo liquido**:

- la velocità,
- la tecnomediazione della relazione (chat, blog, sms, social network),
- il narcisismo digitale (civiltà dell'immagine, dell'apparire e non dell'essere, se non è documentato non è importante).

Si può dire che nella Società Tecnoliquida alla “relazione” si sostituisce la “connessione”.



Il lavoro nella Società Tecnoliquida

(1/4)

In ambito lavorativo la tecnologia è intensamente utilizzata ad esempio per:

- Analisi di Dati
- Monitoraggio del Processo
- Miglioramento e Velocizzazione della Comunicazione

Si osserva, quindi, che le **organizzazioni liquide** hanno modalità di lavoro:

- Più Veloce
- Dislocata nello spazio
- Flessibile nel Tempo

Ed ecco che, in uno scenario in cui si è **sempre connessi**, viene a cadere la **tradizionale definizione del rapporto con lo spazio ed il tempo**, perché non vi sono più i **confini** “soliti e consolidati dalla tradizione” **di spazio e di tempo tra il lavoro e il non-lavoro.**



Il lavoro nella Società Tecnoliquida

(2/4)

La Tecnologia Digitale, sfruttando la connessione in mobilità, ha generato una nuova dimensione:

- nel mondo del lavoro :
 - non vi sono limiti fisici del luogo
 - si integra nel contesto aziendale per la produzione del “valore”.
- nel mondo delle relazioni interpersonali:
 - smaterializzazione della vita quotidiana (es. uff.postale)
 - il reale si integra nel virtuale

Anche la distinzione tra vita privata e lavoro è venuta meno.



Il lavoro nella Società Tecnoliquida

(3/4)

Dimensione che ha apportato modifiche alle caratteristiche del lavoro e al benessere dei lavoratori.

L'Agenzia Europea per la salute e la sicurezza sul lavoro ha infatti inserito, tra le priorità di ricerca 2010-2013, l'impatto delle ICT mobili sul lavoro come:

- carico di lavoro mentale
- le prestazioni qualificate
- il work-life balance
- processo decisionale
- l'accessibilità permanente

Conseguentemente alla valutazione dell'impatto sul benessere dei lavoratori, si definiscono le adequate misure di prevenzione e di gestione del rischio.

Quindi il monitorare i cambiamenti dell'organizzazione del lavoro e studiare i loro effetti sulla salute e sicurezza assume molta importanza in particolare nei confronti dei lavoratori vulnerabili.



I Rischi nella Società Tecnoliquida

Nel **2015**, l'INAIL ha elencato i Rischi EMERGENTI alcuni dei quali sono:

- ~ Rischi **biologici** (micobatteri non tubercolari; legionella, virus emergenti, agenti legati all'antibiotico-resistenza),
- ~ Rischi **chimici** in relazione a nuovi prodotti di sintesi e nuovi cicli produttivi,
- ~ Rischi da **nanoparticelle**,
- ~ Rischi **da sostanze mutagene e cancerogene**,
- ~ Rischi in **ambienti indoor** legati a microclimi particolari,
- ~ Rischio **Stress lavoro-correlato** in funzione dei cambiamenti delle nuove organizzazioni del lavoro e dei nuovi strumenti di lavoro (**tecnostress**).



Lo Stress

La parola Stress ha origine dal latino **Strictus** che significa stretto, serrato, compresso; risale al XVII secolo, e veniva usata per mettere in evidenza una difficoltà, un'avversità.

Successivamente ha acquisito il significato di pressione che deforma l'oggetto a cui viene applicato, riferendosi sia agli oggetti che alle persone.

Hans Seley, padre dello studio sullo stress (prime ricerche nel 1936), considera lo stress "IL SALE DELLA VITA" e lo definisce: "**Sindrome generale di adattamento**".

In quest'ottica

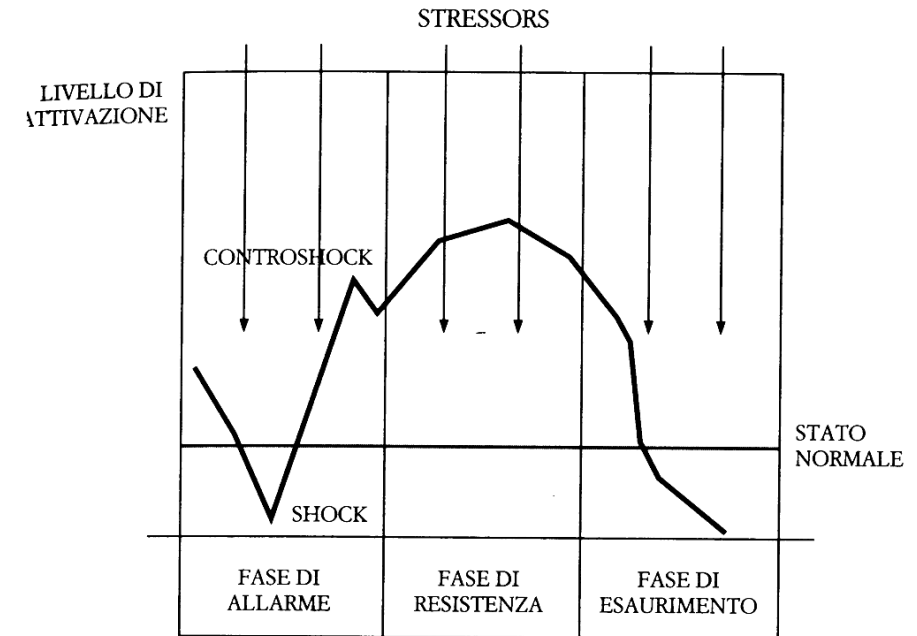
- qualunque stimolo che perturbi lo stato di equilibrio è considerato uno stressor,
- ed ogni adattamento utile al ripristino dell'equilibrio è definito come "risposta di stress".



Sindrome generale di Adattamento

La sindrome di adattamento si compone di tre fasi

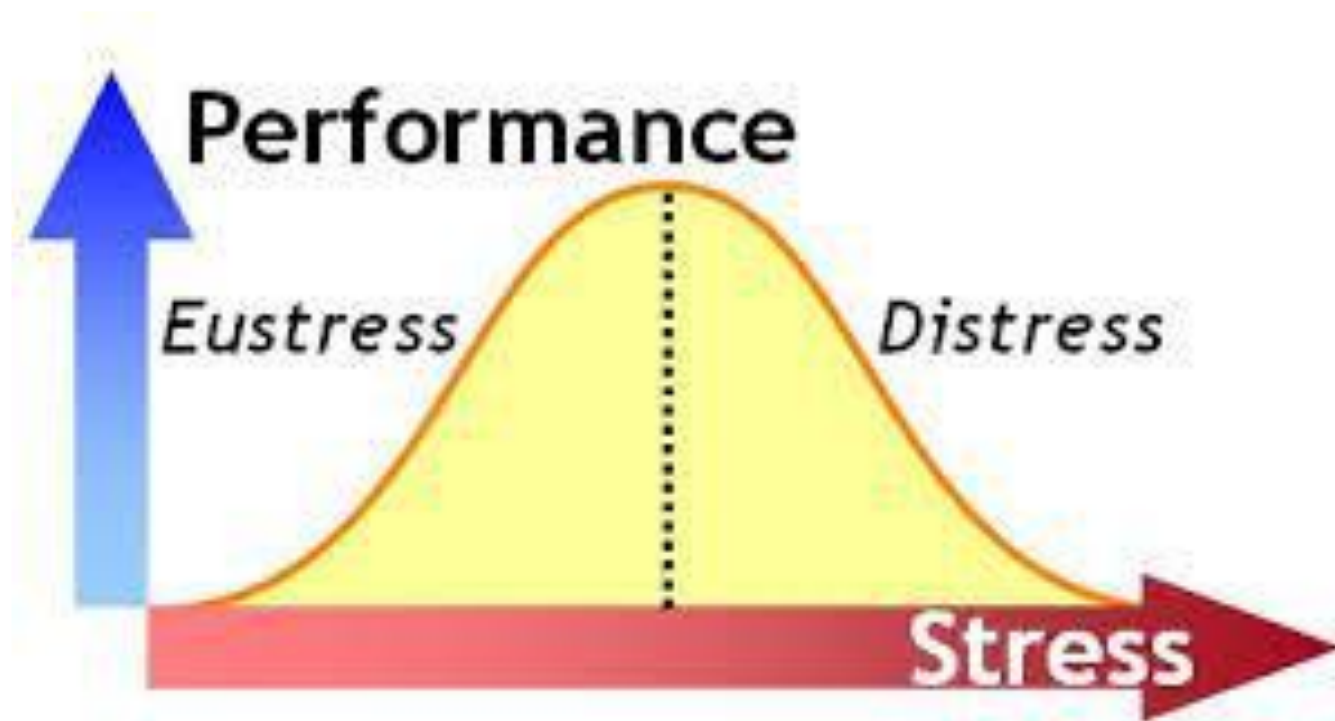
- ~ **Fase di Allarme:** Si mobilitano le energie difensive (es. aumento del battito cardiaco e dell'adrenalina).
- ~ **Fase di Resistenza:** L'organismo tenta di adattarsi alla situazione affaticandosi, gli indici fisiologici tendono a normalizzarsi, anche se lo sforzo è molto intenso. Se non si raggiunge l'adattamento si giunge alla terza fase.
- ~ **Fase di Esaurimento:** Se gli stressor continuano ad essere prolungati nel tempo, si esauriscono le energie dell'organismo. Si assiste alla comparsa di patologie psichiche e fisiche.





Eustress - Distress

Lo Stress viene identificato in due tipologie:



- **Eustress:** (buono, bello) la risposta è adeguata ed armoniosa. E' associato a sentimenti di soddisfazione, eccitazione e motivazione.
- **Distress:** (cattivo, morboso) la risposta è inadeguata e non adattativa. E' associato a sentimenti di ansia, disagio e panico.

Si ha Stress nocivo quando gli stressor diventano eccessivi e prolungati nel tempo



Aspetti patologici dello Stress

Una risposta *maladattativa* ad un evento stressante può determinare l'insorgenza di un quadro patologico, ossia può risultare di interesse clinico qualora consista in *sintomi emotivi o comportamentali* tali da causare *sofferenza soggettiva* e una significativa compromissione nel *funzionamento sociale e lavorativo del soggetto*.

Le caratteristiche della **sindrome** da Stress sono:

- sintomatologia preceduta da evento stressante identificabile, sia esso positivo o negativo, verificatosi nei tre mesi precedenti allo sviluppo della sintomatologia,
- questa deve essere più intensa rispetto alle corrispettive reazioni normali e avere tendenza alla risoluzione spontanea entro un periodo di tempo definito (6 mesi),
- la sindrome non deve rappresentare l'esacerbazione dei sintomi di un disturbo mentale di base, legato o meno all'evento stressante.



Diagnosi dello Stress

La diagnosi del livello di Stress cronico di un individuo non è semplice, né univoca, data la genericità e la **soggettività** nel reagire.

Il metodo più classico per misurare il livello di Stress, di **impianto** prettamente **psicologico**, si basa sulla compilazione di **questionari** che indagano

- o la presenza nella vita del paziente di fattori di Stress (quali la perdita di persone care, del lavoro, etc),
- oppure il manifestarsi di sintomi legati allo Stress o alla depressione (problemi del sonno, attacchi di panico, etc...).

Risulta chiaro come **la soggettività** nel reagire ai fattori di Stress, o nella stessa valutazione dei sintomi, sia il principale problema di questa metodologia, comunque ampiamente adottata allo stato dell'arte.

Stress Lavoro Correlato

- **Definizione – Obbligatorietà - Sanzioni**
- **Rischi e Fonti di Stress**
- **Tecnostress: Cause – Effetti - Usi Patologici - Sintomi – Conseguenze**
- **Legislazione (INAIL)
Danno, Infortunio, Malattie Prof. (Tabellate e Non)**



Cos'è lo Stress Lavoro Correlato?

Dal punto di vista della classificazione, lo **Stress da Lavoro Correlato** è un **rischio psicosociale**.

Per dare una **definizione dello Stress Lavoro Correlato** si può recuperare quanto descritto dall'*Accordo Europeo 8/10/2004 art. 3 comma 1*, siglato dalle maggiori organizzazioni Europee (CEEP, UNICE-UEAPME, e CES) e recepito in Italia dall'*Accordo Interconfederale del 9/6/2008*, che ne ha eseguito la mera traduzione dall'inglese all'italiano.

Secondo la definizione comunemente accettata e ripresa anche dall'Accordo,

lo Stress è uno stato che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali che consegue dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti.



Obbligatorietà Stress Lavoro Correlato

Con il D.Lgs 106/09 del 3 agosto 2009, si stabiliscono le “disposizioni integrative e correttive” del D.Lgs 81/08 (art 28 comma 1bis)

La Commissione Consultiva Permanente si è poi 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 inferiore ai tre anni, salvo che gli esiti delle valutazioni pregresse non indichino situazioni di disagio che inducano ad adottare provvedimenti più restrittivi e tempistiche più ravvicinate.

A partire dal gennaio 2011 è obbligatorio per le aziende italiane effettuare la valutazione dello Stress Lavoro Correlato.



Sanzioni Stress Lavoro Correlato

La normativa vigente prevede delle sanzioni “stress correlato da lavoro” che possono essere comminate al datore di lavoro o dirigente.

Esempi:

- DVR **senza valutazione** del rischio: 2.500 – 6.400 €, arresto da 3 a 6 mesi nei casi più gravi;
- **Valutazione** rischio **senza medico competente e/o RSPP**: 2.500 – 6.400 €, arresto da 3 a 6 mesi nei casi più gravi;
- DVR **senza misure di prevenzione**: 2.000 – 4.000 €;
- DVR **senza elenco delle mansioni a rischio** stress lavorativo e/o **criteri per valutazione del rischio**: 1.000 – 2.000 €;
- **Redazione** doc di valutazione rischio stress **senza RLS**: a 2.000–4.000€;
- **Formazione inadeguata** sul rischio stress da lavoro: 1.200– 5.200€ e arresto da 2 a 4 mesi.

* fonte: <https://medicolavoro.info/>

Si ricorda però che lo scopo finale della valutazione di questo rischio lavorativo non è evitare le sanzioni, ma tutelare il benessere dei lavoratori.



Rischi e Fonti di Stress sul Lavoro

Il processo di **valutazione del rischio** parte dall'identificazione delle **fonti di stress** nell'ambiente di lavoro, attraverso l'utilizzo di **indicatori** suddivisi tra quelli relativi al **contesto lavorativo** e quelli riconducibili invece al vero e proprio **contenuto del lavoro**.

Per il **contesto lavorativo**: abbiamo gli ambiti legati a **cultura e funzione organizzativa** (assenza di obiettivi professionali), **ad ambiguità** nella definizione della **carriera professionale** e **del ruolo all'interno dell'azienda**, a **manca di autonomia** relativamente alle responsabilità assegnate, a **privazione di attività per lunghi periodi**.

Per il **contenuto del lavoro**, le fonti di stress possono derivare da **orari di lavoro**, turni, carichi di lavoro eccessivi, **organizzazione del lavoro** inadeguato rispetto alle **competenze professionali**, e infine (ma non ultimo) a **carenze infrastrutturali** del luogo, come ad esempio scarsa illuminazione, temperature disagiati, spazi insufficienti, difficoltà di parcheggio.



Tecnostress

Il **technostress**, è stato definito nel **1984** dallo psicologo americano Craig Brod come una *malattia moderna causata dalla propria incapacità di far fronte o trattare le informazioni e le nuove tecnologie di comunicazione in modo sano*.

Successivamente è stato descritto come *un disturbo da adattamento determinato dall'incapacità di far fronte alle nuove tecnologie informatiche in modo sano*, in cui si manifestano sintomi quali incapacità di concentrarsi su una singola operazione, maggiore irritabilità e sensazione di perdita di controllo.

Il tecnostress, **particolare forma di stress lavoro-correlato**, è uno stato psicologico negativo associato con l'uso o la minaccia di uso delle ITC.

L'esperienza negativa è legata a sentimenti di ansia, affaticamento mentale, inefficacia.

Utilizzando delle forme espressive analoghe a quello dello stress possiamo dire che il Tecnostress è l'insieme delle risposte psicologiche, fisiche e comportamentali a "techno-stressors".



Tecnostress: Cause-Effetti-Usi Patologici

Le **Cause** sono identificate nei *technostressor* (dispositivi elettronici utilizzati per comunicazioni “remote”) che sono usati a lungo, in orario di lavoro e fuori (spesso orario notturno), in sequenza o anche contemporaneamente.

Gli **Effetti** osservati sono riconducibili a:

- Technostrain: alti livelli di ansia, stanchezza, scetticismo e inefficienza connessi all’uso delle ITC. Si sperimenta alti livelli di attivazione fisiologica, tensione e disagio.
- Technoaddiction: compulsione incontrollabile di utilizzare le ITC “*Ovunque e in qualsiasi momento*” per lunghi periodi di tempo in modo eccessivo.

Gli **Usi Patologici** riscontrati sono (alcuni esempi):

- Information overload: sovraccarico informativo e cognitivo;
- Multitasking: esigenza di rispondere a più richieste in contemporanea;
- Smartphone-tablet addiction: dipendenza psichica dai dispositivi digitali e dalla rete;
- Social addiction: dipendenza dalle connessioni sociali.



Tecnostress: Sintomi-Conseguenze

(1/2)

Gli effetti si evidenziano con i seguenti **sintomi**:

- Ipnosi Digitale: L'attenzione è magnetizzata dal flusso informativo.
- Coping: (coping = fronteggiare), "Strategia di Adattamento" indica gli sforzi cognitivi e comportamentali compiuti da un individuo per affrontare e gestire eventi stressanti, reali o percepiti come tali.

Le **conseguenze** per i lavoratori si possono avere a diversi livelli:

- Livello Cognitivo
Incubi, Distacco realtà, Frequenti errori, Pensiero circolare, Negazione realtà, Facilità distrazione, Problemi concentrazione e attenzione, Deterioramento Memoria Breve Lungo Termine
- Livello Emotivo
Insoddisfazione, Aggressività, Paura, Impazienza, Eccitabilità, Mancanza di equilibrio, Depressione, Apatia, Disadattamento
- Livello Ormonale
Tachicardia, Problemi circolazione, Ulcera, Digestione, Squilibri ormonali, Emicrania
- Livello Muscolare
Mal schiena, Mal testa, Tensione muscolare, Crampi muscolari, Digrignamento dei denti, Tic, Pesantezza delle braccia



Tecnostress: Sintomi-Conseguenze

(2/2)

Purtroppo i **sintomi** non sono indicativi in modo univoco della causa, infatti:

TECNOSTRESS	ELETTROSMOG
Mal di testa	Mal di testa
Emicrania	Emicrania
Perdita memoria	Perdita memoria
Difficoltà concentrazione	Difficoltà concentrazione
Insonnia	Insonnia
Stanchezza cronica	Stanchezza cronica

Le **conseguenze** dello Stress per le Aziende sono:

- Alto tasso di assenteismo
- Elevata rotazione del personale
- Frequenti conflitti interpersonali
- Lamentele da parte dei dipendenti, dei clienti
- Infortuni
- Richieste di cambio mansione/settore
- Disfunzioni o episodi di interruzione e/o rallentamento dei flussi comunicativi



Legislazione (INAIL) Danno, Infortunio, Malattie Professionali (Tabellate, Non Tabellate)

Nel 2007 è uscita in Italia la prima sentenza sul TecnoStress, in seguito ad una inchiesta della Procura di Torino, coordinata dal magistrato Raffaele **Guariniello**.

Da allora il TecnoStress è considerato una nuova malattia professionale “*non tabellata*”.

Per comprendere meglio come l'assicurazione INAIL opera, occorre aver chiara la definizione di Danno nel panorama medico-legale del nostro paese.



Legislazione (INAIL)

Danno Biologico

- **Responsabilità Civile** (legge n. 57 del 5 marzo 2001): "... lesione all'integrità psico-fisica della persona suscettibile di accertamento medico-legale "*il danno biologico è risarcibile indipendentemente dalla sua incidenza sulla capacità di produrre reddito da parte del danneggiato..*".
- **Codice delle Assicurazioni 2007** (Art.138 Definizione della Società Italiana di Medicina Legale): "...si intende la menomazione temporanea o permanente dell'integrità psico-fisica della persona, suscettibile di accertamento medico-legale, che esplica un'incidenza negativa sulle attività quotidiane e sugli aspetti dinamico-relazionali della vita del danneggiato, indipendentemente da eventuali ripercussioni sulla sua capacità di produrre reddito..".
- **INAIL** (D. Lgs. 38/2000): "...lesione all'integrità psico-fisica suscettibile di valutazione medico-legale della persona..... comprensivo degli aspetti dinamico relazionali...".



Legislazione (INAIL)

Danno alla persona

Afferente all' **Integrità psico-fisica**: Ogni modificazione peggiorativa dello stato anteriore del soggetto, sia per perdite anatomiche che per lesioni funzionali di organo o apparato.

Afferente allo **stress lavoro-correlato** / **costrittività organizzativa** (tutela INAIL)

- In particolare se si ha una dinamica mobbizzante (tutela penale e civile), la giurisprudenza (art. 2087c.c.) pone in capo al Datore di Lavoro la tutela dell'integrità fisica e della personalità morale del proprio dipendente e può essere chiamato a rispondere a titolo di
 - culpa in eligendo**, se non è in grado di circondarsi di collaboratori competenti e corretti,
 - culpa in vigilando**, nel caso in cui ometta di vigilare sui propri dipendenti per evitare che si verifichino lesioni del diritto alla salute.



Legislazione (INAIL)

Infortunio, Malattie Professionali

L'assicurazione INAIL in base quanto sancito del Testo Unico D.p.r. n.1124 30 giugno 1965 comprende:

- Per l'Art.2 i casi di **Infortunio** (generato da causa violenta concentrata nel tempo),
- Per l'Art.3 i casi di **Malattia Professionale** (conseguenza di una causa lenta, diluita nel tempo insita nel ciclo lavorativo).

Per l'Art.3 leggiamo: *“L'assicurazione è altresì obbligatoria per le **Malattie Professionali** indicate **nella tabella** allegato n. 4, le quali siano contratte nell'esercizio e a causa delle lavorazioni specificate nella tabella stessa ed in quanto tali lavorazioni rientrano fra quelle predette nell'art. 1.”*



Legislazione (INAIL)

Malattie Professionali (Tabellate)

(1/2)

Il concetto di Malattia Professionale Tabellata, ha origine nel 1965 e precisamente nel già citato *Testo Unico delle disposizioni per l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali*, noto come **D.P.R. 30 giugno 1965, n. 1124** e Pubblicato nel Supplemento ordinario alla Gazz. Uff. 13 ottobre 1965, n. 257.

Il Decreto del Presidente della Repubblica, con l'espressione “*una lista ben delimitata di malattie, per le quali è possibile riconoscere l'origine professionale*” prevedeva il così detto sistema “a lista chiusa” che implicava il Rigorismo Medico-Legale che la malattia :

- si verifichi nell'esercizio ed a causa delle lavorazioni contemplate,
- si manifesti entro il termine massimo previsto dalla cessazione dell'esposizione.



Legislazione (INAIL)

Malattie Professionali (Tabellate)

(2/2)

In virtù del meccanismo incardinato il “sistema a lista chiusa” delle malattie professionali, è detto anche con “presunzione legale di origine”.

La sostanza è che **l'assicurato non deve dimostrare** l'esistenza di un rapporto di causalità fra il lavoro svolto e la malattia.

L'INAIL può non riconoscere una malattia tabellata come causata dal lavoro, ma solo se è in grado di dimostrare l'origine extraprofessionale della stessa (c.d. “prova contraria”).

La lista delle malattie professionali è stata successivamente integrata e ampliata, oltre che da disposizioni legislative e pronunce della Corte Costituzionale, anche dal **D.P.R. n. 482 del 1975, dal D.P.R. n. 336 del 13 Aprile 1994 e dal Decreto ministeriale 9 aprile 2008.**



Legislazione (INAIL)

Malattie Professionali (Non Tabellate)

Con la Sentenza della **Corte di Cassazione n 179 del 18/2/88** viene stabilito il principio giuridico per “cui l’assicurazione contro le malattie professionali nell’industria è obbligatoria anche per le malattie diverse da quelle comprese nelle tabelle ... Purché si tratti di malattie delle quali sia comunque provata la causa di lavoro”

Di fatto si introduce un **Sistema Tabellare Misto**.

Da cui la presenza **Malattie Professionali NON Tabellate**: Al momento l’onere di provare che la malattia è stata causata dal lavoro svolto è a carico del lavoratore.

Un ulteriore indirizzamento verso la medesima direzione si ha con **Decreto Legislativo n. 38/2000 art. 10** comma IV: “...Sono considerate malattie professionali anche quelle non comprese nelle tabelle di cui al comma 3, delle quali il lavoratore dimostri l’origine professionale...”.

Stress Lavoro Correlato

Risvolti in materia di D.Lgs.231/2001

- **La cultura della Sicurezza partecipata**
- **Sentenza 11062 Cassazione Pen. 8-3-2013**
- **Sentenza 15957 Cassazione Lav. 7-6-2024**



La cultura della Sicurezza partecipata

(1/3)

L'emanazione del **D.Lgs. 81/2008** ha introdotto diverse significative **novità** che contribuiscono a creare una nuova percezione della sicurezza

- non più come attività collaterale al fine economico, e talvolta come un costo,
- ma come strumento essa stessa di gestione e di competitività.

L'impostazione trasferisce l'attenzione dalla mera adozione di comportamenti “tecnici”, **all'adozione di un modello di gestione del lavoro** che, sappia “creare” un ambiente di lavoro dove la sicurezza è promossa a veicolo di promozione del benessere.

La **partecipazione** dei lavoratori in termini di formazione e informazione ma anche di consultazione e comunicazione rappresenta una forma di **gestione della sicurezza “partecipata”**.



La cultura della Sicurezza partecipata

(2/3)

Tutto ciò orienta il datore di lavoro verso l'adozione di *un **modus procedendi*** che, anche per la sicurezza, deve muoversi lungo una strada nota e ampiamente sperimentata quale quella del sistema di gestione tra cui anche **il MOG in materia di responsabilità amministrativa delle imprese!!**

- L'attenzione si **sposta**, infatti, dalla **regolamentazione** delle conseguenze al **“modo”** in cui il lavoro è organizzato.
- La valutazione dei rischi - in questa impostazione - quale passo iniziale del processo, diventa essa stessa la prima misura di tutela.

L'osservazione è tanto più vera se si consideri che, ai sensi del **D.Lgs. 231/2001**, solo l'adozione di un efficace modello di organizzazione e di gestione costituisce esimente di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche per i reati di lesioni colpose commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e base per la redazione del modello organizzativo è ovviamente una adeguata e completa valutazione dei rischi.



La cultura della Sicurezza partecipata

(3/3)

La **valutazione** del rischio stress

- consente di comprendere sicuramente i **punti deboli** dell'organizzazione del lavoro
- ha l'opportunità di **costituire il primo indice** per *misurare il livello di benessere o soddisfazione/insoddisfazione dei lavoratori* di quella organizzazione.

Se assumiamo che misurare il livello di benessere-soddisfazione del fattore umano all'interno dell'impresa significa poter comprendere le sue potenzialità e capacità di creare ricchezza, la valutazione del rischio SCL, può diventare strumento di valutazione del capitale umano, inteso come **intangibile asset***.

**sensibile di valutazione economica ai fini del rating delle imprese e capace di offrire la rappresentazione delle sue potenzialità di creare ricchezza.*



Sentenza 11062 Cassazione Pen. 8-3-2013 (1/2)

Fatti:

- Un **dipendente** di una ditta di pulizie **cade dall'alto** mentre svolge le attività assegnate con le attrezzature messe a disposizione della stessa ditta.
- Il **Datore di Lavoro** è condannato per **non aver operato la valutazione** del rischio da caduta dall'alto, da posture incongrue e da stress da lavoro ripetitivo.
- **L'Organo di Vigilanza** aveva impartito una prescrizione avente come contenuto proprio la valutazione dei rischi in oggetto successivamente all'evento infortunistico.

La materia offre spunti interessanti in materia di D. Lgs. 231/2001.

La sentenza consente di osservare il problema da una diversa prospettiva, spostando l'attenzione dalle conseguenze dell'omessa valutazione del rischio, quali l'infortunio, le responsabilità, il risarcimento del danno, **alle modalità di organizzazione del lavoro**.



Sentenza 11062 Cassazione Pen. 8-3-2013 (2/2)

Motivo della sentenza:

Per gli Ermellini *l'evento occorso al lavoratore fu determinato, dalle modalità di lavoro che “non adeguatamente analizzate”, in funzione dei correlati rischi per i lavoratori addetti, determinarono una condizione di stress e di stanchezza del lavoratore, generata dall'effettuazione di un lavoro ripetitivo, implicante una postura e dei movimenti disergonomici ed ulteriormente reso faticoso dalla necessità di provvedere al trasporto delle necessarie attrezzature di pulizia, durante la salita sulla scala, oltre alla necessità di svolgere il lavoro in tempi estremamente ristretti”.*

La Corte conclude che *“nella sequenza degli accadimenti che esitarono nell'infortunio non intervenne alcun fattore estraneo all'esecuzione del lavoro, sicché è altamente probabile che se **quelle condizioni di lavoro** fossero state differenti l'infortunio non si sarebbe verificato”.*



Sentenza 15957 Cassazione Lav. 7-6-2024 (1/4)

La vicenda giudiziaria:

Una dipendente Ministeriale chiede il risarcimento del danno per le vessazioni datoriali subite ad opera di colleghi e superiori.

- I giudici di merito, avevano ritenuto che le difficoltà relazionali emerse fossero imputabili alla stessa lavoratrice,
- I giudici di legittimità valorizzano il carattere onnicomprensivo dell'art. 2087 c.c., qualificando l' "ambiente di lavoro stressogeno" come **fatto ingiusto** suscettibile di **dar luogo ad una responsabilità contrattuale del datore**.

La sentenza si inserisce nel consolidato filone giurisprudenziale in materia di risarcimento del danno ex art. 2087 c.c. in favore del dipendente per la **violazione del diritto ad un ambiente di lavoro privo di fattori stressogeni**.

Anche questa pronuncia offre lo spunto per una riflessione sui diritti del lavoratore e sui corrispettivi obblighi del datore, potendosi evidenziare **la rilevanza del tema anche con riferimento alla disciplina della responsabilità degli enti ex D. Lgs. 231/2001 e per l'importanza che le condotte stressogene e vessatorie rivestono nella redazione dei modelli organizzativi**.



Sentenza 15957 Cassazione Lav. 7-6-2024 (2/4)

Contesto di riferimento: Straining

Nel tempo la giurisprudenza di legittimità si è sforzata di ricondurre sempre più situazioni classificate con varie “etichette” (*straining*, *bossing*, *stalking lavorativo*, *burn out*) all’alveo di tutela dell’art. 2087 c.c.

Di particolare interesse è lo **straining** che viene giudizialmente riconosciuto per la prima volta dal **Tribunale di Bergamo con la sentenza 286 del 20 giugno 2005**.

Lo Straining rispetto al mobbing manca:

- sul piano oggettivo della necessaria **molteplicità delle condotte** e,
- sul piano soggettivo, **l'intento vessatorio** caratteristico del mobbing.

Sembrerebbe che le due figure si differenzino solo in quanto la prima costituirebbe un **quid minus** rispetto alla più **blasonata sorella maggiore**.



Sentenza 15957 Cassazione Lav. 7-6-2024 (3/4)

Contesto di riferimento: Straining e ambiente stressogeno

In definitiva, lo **straining** è stato utile **grimaldello** per forzare le rigidità delle classificazioni medico-legali e ha consentito di **allargare le maglie del giudizio sulla illiceità delle condotte datoriali**, ricomprendendovi anche *comportamenti limitati nel numero e distanti nel tempo*.

Si perviene alla responsabilità ex art. 2087 c.c. *del datore di lavoro che consenta “anche colposamente, il mantenersi di un **ambiente stressogeno** fonte di danno alla salute dei lavoratori ovvero ponga in essere comportamenti anche in sé **non illegittimi**, ma tali da poter indurre disagi o stress” (Cfr. Cass., ord. 18 ottobre 2023, n. 28923).*

Infatti, la Corte di Cassazione ha espresso *come anche una singola condotta può costituire fatto illecito risarcibile* ex art. 2087 c.c. quando abbia intensità tale da costituire **violazione di un interesse costituzionalmente protetto** del lavoratore (Cass. 19 ottobre 2023 n. 29101).



Sentenza 15957 Cassazione Lav. 7-6-2024 (4/4)

Contesto di riferimento: ambiente stressogeno e tutela costituzionale

L'esistenza di un ambiente di lavoro stressogeno è in sé configurabile come **“fatto ingiusto”**.

Tale tutela è frutto dell'operazione di **bilanciamento** tra vari **articoli della Costituzione**, ossia tra il diritto al lavoro e alla salute del dipendente (artt. 4 e 32 Costituzione) saldati tra loro, rispetto alla libertà di iniziativa economica del datore di lavoro (privato, ricondotta all'art. 41 Cost.), nonché, nel caso di datore “pubblico”, alle esigenze organizzative e i limiti di spesa.

Per definizione* la **salute del lavoratore** non può essere intesa come mera “assenza di malattia”, ma quale **“stato di completo benessere fisico, mentale e sociale”**.

*Definizione della Costituzione della World Health Organization entrata in vigore il 7 aprile 1948, a cui fanno riferimento tutte le Convenzioni internazionali e la stessa normativa italiana (art. 2 co. 1, lett. o) D.Lgs.81/08.

MOG e Stress LC

Costrittività Organizzativa

- **Riforma Assicurazione Lavoro**
- **Aspetti in Medicina e Psicologia del lavoro**
- **Diagnosi**
- **Misure, Valutazione e Tecniche di Prevenzione**
 - **Misure di Situazione**
 - **Misure di Percezione**
 - **Valutazione**
 - **Tecniche di Prevenzione**



Riforma Assicurazione Lavoro

Danno da Costrittività Organizzativa

La vera potenza del **Decreto Legislativo n. 38/2000*** è che il **danno da costrittività organizzativa** assume rilevanza assicurativo-previdenziale.

* (D.Lgs.n°38/ 2000)= Disposizioni in materia di premi dell'I.N.A.I.L e le malattie professionali della nota come riforma della disciplina sull'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali

L'impatto è di tale importanza che sono state emanate la **Circolare INAIL 12 settembre 2001** e la **Circolare 17 dicembre 2003**.

La circolare specifica che i *disturbi psichici* possono essere considerati di origine professionale solo se sono causati, o concausati in modo prevalente, da specifiche e particolari condizioni dell'attività e della organizzazione del lavoro. Condizioni che ricorrono esclusivamente in presenza di situazioni di incongruenza delle scelte in ambito organizzativo, situazioni definibili con l'espressione "**costrittività organizzativa**".

Inoltre, ai fini del riconoscimento della malattia professionale, precisa che la **nozione di causa lavorativa** consente di ricomprendervi, non solo la nocività delle lavorazioni nelle quali si sviluppa il ciclo produttivo aziendale (siano esse tabellate o non), ma anche quella riconducibile all'organizzazione aziendale delle attività lavorative.



Riforma Assicurazione Lavoro

Avvicendamento di verdetti

(1/2)

-Nel marzo **2004** ad opera della Confindustria, ConfAgricoltura ed ABI è proposto il ricorso al TAR per l'annullamento della Circolare.

-Con la **sentenza del 5 maggio 2005** Il TAR del Lazio accoglie il ricorso e annulla la **Circolare INAIL n. 71/2003** ma non l'inserimento delle malattie psichiche e psicosomatiche da disfunzioni dell'organizzazione nella **Lista II del D.M. 27.4.2004** avendo questo finalità epidemiologiche.

-Il **Consiglio di Stato con sentenza n. 1576/2009** conferma la sentenza del TAR, rigettando il ricorso avanzato dall'INAIL e accoglie anche il ricorso incidentale contro l'inserimento in Lista II dell'elenco delle malattie (ex 139 T.U.) disponendone la cancellazione. Ma non si ha alcuna ripercussione pratica sull'attività dell'INAIL.

Ci si pone il quesito: perché le sentenze non hanno inciso?!



Riforma Assicurazione Lavoro

Avvicendamento di verdetti

(2/2)

Perché, in virtù del "SISTEMA MISTO", l'INAIL obbligo istituzionale non modificabile dal Consiglio di Stato di istruire tutti i casi che vengono denunciati (*vedasi Sentenza di cassazione Civile Sez. Lavoro del 10.2.2011 n. 3227*).

Inoltre, nonostante il **Consiglio di Stato abbia cancellato il D.M. 27 aprile 2004***, nel mentre era uscito un "nuovo elenco" -**D.M. 14 gennaio 2008- che non è stato impugnato.**

*Elenco delle malattie per le quali è obbligatoria la denuncia ai sensi e per gli effetti dell'articolo 139 del Testo Unico

Non sono stati impugnati neanche i successivi **D.M. 11 dicembre 2009 e D.M. Giugno 2014** (aggiornamento di alcune voci dell'elenco), perché non avendo come oggetto il gruppo 7 della Lista II non sussistevano i requisiti giuridici per l'impugnabilità.

Quindi **resta confermato l'obbligo** della denuncia/segnalazione delle Malattie Psichiche e Psicosomatiche da disfunzioni dell'organizzazione del lavoro:

- Disturbo dell'Adattamento Cronico
- Disturbo Post Traumatico Cronico da Stress



Costrittività Organizzativa (1/2)

Aspetti in Medicina e Psicologia del lavoro

In medicina e psicologia del lavoro esiste una vasta letteratura che ha sottolineato come l'organizzazione lavorativa possa essere correlata al benessere psicofisico dei lavoratori.

Elenco non esaustivo delle **costrittività organizzative** (condizioni di anomalie e incongruenze) :

- ❖ svuotamento delle mansioni
- ❖ inattività forzata
- ❖ mancata assegnazione degli strumenti di
- ❖ esasperato ed eccessivo di forme di controllo.
- ❖ esclusione iniziative formative, di riqualificazione e aggiornamento e dalle comunicazioni

Questi punti sopraelencati ovviamente possono comportare situazioni di pericolo per la salute e la sicurezza del lavoratore, in termini sia di rischio di incidente, che di malattia professionale e disfunzionalità organizzativa.

Con il **D.M. n. 27.04.2004** si pubblica: “*Elenco delle malattie per le quali è obbligatoria la denuncia INAIL per gli infortuni sul lavoro o le malattie professionali....che debba contenere anche le liste di malattia di probabile e di possibile origine lavorativa....*” Obbligatorietà della denuncia ai sensi e per gli effetti **dell’art. 139 del testo unico 1124/65**.



Costrittività Organizzativa (2/2)

Aspetti in Medicina e Psicologia del lavoro

Si hanno 3 liste:

- LISTA I malattie la cui origine lavorativa è di elevata probabilità (obbligo di denuncia).
- LISTA II malattie la cui origine è di limitata probabilità (per alcune obbligo di denuncia).
- LISTA III malattie la cui origine lavorativa è possibile (non obbligo di denuncia).

Con il Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 10 giugno 2014 si ha l'“Aggiornamento elenco malattie per le quali è obbligatoria la denuncia” e si conferma nella lista II, la presenza delle malattie psichiche o psicosomatiche da disfunzioni dell'organizzazione del lavoro (gruppo 7), riferite a condizioni lavorative di costrittività organizzativa, cui sono ricollegabili le specifiche patologie neuropsichiche (disturbo adattamento cronico e post-traumatico cronico stress).

Le liste a loro volta sono suddivise in gruppi.

AGENTI	MALATTIE	
Disfunzioni dell'organizzazione del lavoro-Malattie Psichiche e Psicosomatiche : Costrittività Organizzative	Disturbo dell'Adattamento Cronico II.7.01.F43.2 con ansia, depressione, reazione mista, alterazione della condotta e/o della emotività, disturbi somatoformi	Disturbo Post-Traumatico Cronico da Stress II.7.01.F43.1

Lista II Gruppo 7

Malattie Psichiche e Psicosomatiche da disfunzioni dell'Organizzazione del Lavoro.



Costrittività Organizzativa

Diagnosi

(1/2)

Disturbo di più frequente riscontro è, espresso in termini tecnici, “Sindrome da disadattamento” o “Malessere soggettivo e disturbo emozionale” che in genere interferisce con il funzionamento e le prestazioni sociali e che insorge nel periodo di adattamento ad un significativo cambiamento di vita o ad un evento di vita stressante (ICD10)

Forme cliniche con cui si manifesta sono:

- a) con umore depresso;
- b) con ansia;
- c) con ansia e umore depresso misti;
- d) con alterazione della condotta;
- e) con alterazione mista dell’emotività e della condotta;
- f) non altrimenti specificato.

Altre **diagnosi** da Stress Lavoro-Correlato sono:

- Disturbo d’ansia
- Disturbo dell’adattamento
- Disturbo post-traumatico da Stress (DPTS)
- Disturbo depressivo minore
- Disturbo depressivo maggiore
- Disturbo psicotico breve
- Reazione paranoide allo stress



Costrittività Organizzativa Diagnosi

(2/2)

Le Valutazioni percentuali del Danno secondo la Tabella INAIL (D.M. 38/2000) sono:

Cod. 180 Disturbo post-traumatico da stress cronico moderato a seconda dell'efficacia della psicoterapia	Fino a 6
Cod. 181 Disturbo post-traumatico da stress cronico, severo, a seconda dell'efficacia della psicoterapia	Fino a 15
Cod. 183 Disturbo psicotico –sindrome dissociativa di lieve entità	Fino a 10-20;
Cod. 184 Disturbo psicotico –sindrome dissociativa di media entità	Fino a 21-50;
Cod. 185 Disturbo psicotico –sindrome dissociativa di media-grave entità	> 50

INAIL
PRINCIPALI FATTORI DI RISCHIO
"LA COSTRITTIVITA' ORGANIZZATIVA"
dalla Circolare Inail 71/2003 alla...Lettera circolare del
18.11.2010 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali





Costrittività Organizzativa

Misure, Valutazione e Tecniche di Prevenzione

Per misurare il Rischio Stress si è pensato a due tipologie di Misure:

MISURE DI SITUAZIONE:

- **Osservazione diretta:** check-list riconosciute e standardizzate sugli aspetti che riguardano: *richiesta organizzativa, controllo, supporto sociale, qualità rapporti interpersonali, ruoli, modalità gestione cambiamento.*

*Fonte: Britain's Health and Safety Commission, Health and Safety Executive, Agenzia Europea SSL

MISURE DI PERCEZIONE:

- **Misure psicologico soggettive:** questionari di tipo descrittivo con basso livello di standardizzazione; test psicometrici che misurano vari aspetti della *personalità ponendoli in relazione con la percezione dello stress* (nervosismo, ansia, depressione, focus di responsabilità), scale di valutazione validate a livello internazionale.

*Job Content Questionnaire di Karasek, Effort Reward Imbalance di Siegrist



Costrittività Organizzativa

Misure di Situazione - Checklist

(1/2)

Esistono diverse linee guida per la valutazione aziendale del rischio connesso allo Stress Lavoro Correlato:

- La dimensione “**oggettiva**” che raccolgono informazioni su aspetti organizzativi, ambientali e relazionali che necessitano di un intervento.
- La valutazione deve essere in forma “**aggregata**” in modo da riflettere su eventuali situazioni di disagio localizzati per aree o reparti.

Il suggerimento è l'utilizzo, come prima fase di valutazione, di **questionari o check-list** da somministrare ad un campione statisticamente valido della popolazione aziendale, per individuare le aree potenzialmente soggette a rischio e concentrarsi sulle azioni di analisi o di correzione ulteriori.



Costrittività Organizzativa

Misure di Situazione - Checklist

(2/2)

Un **esempio di un questionario tipo**, somministrabile in una azienda da sottoporre a valutazione, potrebbe elencare i seguenti indicatori:

- **Informazioni aziendali:** dati sull'assenteismo, richieste di cambio mansione, dimissioni, assenze per malattia e per “motivi industriali” come CIGO e/o Solidarietà; procedimenti/sanzioni disciplinari;
- **Personale:** mansioni, tipologia di contratto, orario di lavoro, rapporti interpersonali (conflitti, discussioni); prolungata inattività forzata;
- **Ambienti di lavoro:** illuminazione, condizioni igieniche, livelli di sicurezza, temperature, spazi, collocazione nel contesto urbano (facilità parcheggio/metropolitane, contesto residenziale-commerciale o industria pesante/inquinante);
- **Fattori di rischio:** esposizione a e presenza di determinati rischi quali rischio biologico, chimico, cancerogeno.



Costrittività Organizzativa (1/3)

Misure di Situazione - Dimensioni Organizzative Cruciali per equilibrio psicofisico

Esempio non esaustivo di domande da sottoporre al fine di determinare le dimensioni organizzative cruciali sono:

Atmosfera e clima sul lavoro:

- Si ha la sensazione di dover lavorare di più per mantenere il proprio posto di lavoro o per essere promossi?
- Il problema dello stress è considerato una debolezza o viene preso sul serio?
- Il lavoro ed i suggerimenti forniti vengono apprezzati?
- Si avverte una sensazione costante di pressione per fare di più e più velocemente?

Rapporti

- Il rapporto con il superiore è buono?
- Com'è il rapporto con i colleghi, oppure con i subordinati, se si ricopre una posizione manageriale?
- Nel posto di lavoro, si è vittime di atti di mobbing; ad esempio, si è insultati od offesi dal proprio superiore, oppure quest'ultimo abusa del suo potere?
- Si subiscono delle molestie per il colore della pelle, per il sesso, le origini etniche, per un eventuale handicap ecc.?



Costrittività Organizzativa (2/3)

Misure di Situazione - Dimensioni Organizzative Cruciali per equilibrio psicofisico

Richieste

- È stato assegnato troppo lavoro da fare in troppo poco tempo?
- Si ritiene che il lavoro assegnato sia troppo difficile?
- Il lavoro assegnato soddisfa?
- Il lavoro assegnato è noioso?
- Il posto di lavoro è troppo rumoroso?
- La temperatura è adeguata?
- Come sono la ventilazione e l'illuminazione?
- Si è preoccupati per i pericoli inerenti la stabilità del posto di lavoro, quali ad esempio l'uso di sostanze chimiche?
- Si ritiene che vi sia il rischio di subire violenza da parte di clienti o, più in generale, da parte del pubblico?

Controllo

- E' possibile influire sul modo in cui si svolge il proprio lavoro?
- Si è coinvolti nel processo decisionale?



Costrittività Organizzativa (3/3)

Misure di Situazione - Dimensioni Organizzative Cruciali per equilibrio psicofisico

Cambiamenti

- Si è tenuti al corrente in merito ai cambiamenti nel posto di lavoro?
- Si è coinvolti nei cambiamenti che riguardano l'attività lavorativa?
- Si è appoggiati nel portare a termine questi cambiamenti?
- Si ha la sensazione che i cambiamenti siano eccessivi o, al contrario, che non siano di sufficiente portata?

Compiti

- Si è ben compreso quali sono le mansioni e le responsabilità affidate?
- Si devono svolgere dei compiti che si ritiene non facciano parte del proprio ambito di competenza?
Capita mai di trovarsi in situazioni conflittuali?

Sostegno

- Si può contare sul supporto del diretto superiore e dei colleghi?
- Si viene apprezzati quando si fa un buon lavoro?
- Si ricevono dei commenti costruttivi oppure si ha la sensazione di ricevere solamente delle critiche?

Formazione

- Si possiedono le capacità necessarie per svolgere le mansioni affidate?
- Si è incoraggiati a sviluppare le proprie abilità?



Costrittività Organizzativa

Misure di Situazione – Eventi Sentinella

Un esempio di dati oggettivi, detti “Eventi Sentinella”, relativi all’ultimo triennio ed organizzati per gruppi omogenei di lavoro:

- Infortuni
- Assenza “dal Lavoro”
- Rotazione del personale
- Turnover
- Richieste Visite Straordinarie
- Istanze Giudiziarie
- Assenza per Malattia
- Ferie non godute
- Prolungata inattività
- Procedimenti/Sanzioni Disciplinari
- Segnalazioni Stress Lavoro Correlato



Costrittività Organizzativa (1/2)

Misure di Situazione – Indicatori Aziendali

Si mettono ora in evidenza, in forma tabellare, i fattori di rischio Stressogeni associati ad indicatori di due tipologie: “contenuto del lavoro” e “contesto lavorativo”.

INDICATORI DI CONTENUTO DEL LAVORO	FATTORI DI RISCHIO STRESSOGENI
Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro	Condizioni fisiche di lavoro, problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture e attrezzature di lavoro
Pianificazione dei compiti	Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sotto umiliazione, incertezza elevata
Carico di lavoro – ritmo di lavoro	Sovraccarico o sottocarico di lavoro, mancanza di controllo sul ritmo, alti livelli di pressione temporale
Orario di lavoro	Lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali



Costrittività Organizzativa (2/2)

Misure di Situazione – Indicatori Aziendali

INDICATORI DEL CONTESTO LAVORATIVO	FATTORI DI RISCHIO STRESSOGENI
Funzione e cultura organizzativa	Scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno per la risoluzione di problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità di altre persone
Evoluzione della carriera	Incertezza/blocco della carriera insufficienza/eccesso di promozioni, bassa retribuzione, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro
Autonomia decisionale controllo del lavoro	Partecipazione ridotta al processo decisionale, carenza di controllo sul lavoro (il controllo, specie nella forma di partecipazione, rappresenta anche una questione organizzativa e contestuale di più ampio respiro)
Rapporti interpersonali sul lavoro	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale
Interfaccia casa lavoro-conciliazione vita/lavoro	Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso appoggio in ambito domestico, problemi di doppia carriera



Costrittività Organizzativa

Valutazione del Tecnostress

(1/3)

L'Analisi da effettuare nella Valutazione del Tecnostress sono quelle relative all'attività lavorativa, alla tendenza al multitasking, alle competenze informatiche, al livello di ergonomia, al microclimatica, alle mappe mentali, all'esposizione a campi magnetici.

Alcuni indicatori da prendere in considerazione possono essere:

- Bassa velocità dei software e/o degli hardware (computer e altro), Sistemi operativi che non funzionano, Interfaccia utente/applicazione scadente.
- Mancanza di competenze specifiche della componente architetturelle ove si trova il problema che ostacola, mancanza di supporto specifico per la risoluzione di problemi.
- Uso simultaneo di molteplici device mobili, Volume di e-mail considerevole (o paradossalmente nullo), Numero di telefonate considerevole (o parados. nullo).
- **Uso di chat** per i servizio clienti, di **messaggistica istantanea** per la relazioni con clienti e fornitori, di **social network** per la promozione di prodotti/servizi aziendali.
- **Calo della concentrazione** nella gestione delle informazioni, Uso di Internet information nell'organizzazione del lavoro.



Costruttività Organizzativa Valutazione del Tecnostress

(2/3)

Il vero problema è che se da un lato vi è l'obbligo in capo al Datore di Lavoro di valutare tutti i rischi, dall'altro si in una realtà in cui in presenza di rischi emergenti ci si trova senza strumenti "standardizzati" di valutazione.

A tal proposito sin dal 2014/2015 è stata pubblicata dall'INAIL una buona prassi elaborata da Aio, l'azienda SEDIIN Spa (azienda operante nel settore IT) con il supporto scientifico di NET Dipendenza ONLUS (Direttore: Enzo Di Frena). Che consiste essenzialmente in quattro macro azioni:





Costruttività Organizzativa

Valutazione del Tecnostress

(3/3)

- **Macro Azione 1: Analisi Diagnostica:**
 - Analisi dell'organizzazione aziendale e della ripartizione del carico informativo
 - Selezione dei lavoratori da sottoporre ad osservazione
 - Somministrazione di questionari a tutti i lavoratori (gruppi omogenei)
 - Sistemazione ed analisi dei dati attraverso "Indicatori Tecnostress"
 - Reportistica
- **Macro Azione 2: Programma formativo:**
 - Progettazione di dettaglio del programma formativo
 - Erogazione delle formazioni
 - Verifiche di apprendimento
- **Macro Azione 3: Follow-up:**
 - Per verificare le conoscenze/competenze acquisite durante il percorso formativo e le conseguenze/risultati apportati nei comportamenti lavorativi
 - Sistemazione ed analisi dei dati attraverso il metodo "Indicatori Tecnostress"
 - Reportistica
- **Macro Azione 4: Modellizzazione:**
 - Realizzazione di un modello personalizzato di prevenzione e protezione dei rischi da Tecnostress da applicare all'intera popolazione aziendale
 - Analisi comparativa dei report di MA1 ed MA3
 - Sviluppo del modello di gestione e prevenzione dei rischi da Tecnostress
 - Redazione delle linee guida aziendali (procedure, istruzioni operative, modelli di registrazione, ecc.)



Costruttività Organizzativa Tecniche di Prevenzione

(1/2)

Quello che viene vissuto in situazioni di tecnostress è sicuramente un sovraccarico di informazioni ed una modalità di velocità, pertanto è necessario rallentare movimenti, parole, respiro, etc.

La gestione delle conseguenze prevede l'attuazione di strategie di prevenzione, formazione e di misure per la gestione del carico sintomatologico.

Il **Tecnostress** da “**carico informativo**” può essere ricondotto a due casistiche

1. Con il **Contenuto del Lavoro**, ossia l'individuo soccombe o non riesce a gestire la tecnologia pervasiva.
2. Con il **Contesto del Lavoro**, ossia la **Costruttività Organizzativa** che in maniera strategica, per non ricadere nel mobbing, applica le pressioni al fine di far perdere il lavoro al dipendente.



Costruttività Organizzativa

Tecniche di Prevenzione

(2/2)

Per la **prima casistica**: validi “rimedi” sono quelli che inducono al rilassamento mentale e fisico e all'interruzione, per alcuni porzioni di tempo, del flusso digitale ossia:

- tecniche mentali (pnl, esercizi di concentrazione),
- tecniche olistiche (yoga, agopuntura, meditazione),
- tecniche sportive (sport e passeggiate a contatto con la natura),
- tecniche rigenerative (omeopatia, naturopatia).

Per la **seconda casistica**: nell'ambito professionale è importante prevedere **una riorganizzazione del lavoro** ossia:

- adeguata distribuzione del carico informativo
- rispetto degli orari e degli spazi extra-lavorativi
- chiara attribuzione dei ruoli
- appropriato reinserimento nelle attività produttive.
- maggiore formazione dei lavoratori sulla valutazione del rischio Tecnostress .



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Ing. M. Cristina Zamparini

