

Roma, 28 gennaio 2026

SEMINARIO DI AGGIORNAMENTO

“RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO

E GESTIONE DEL FATTORE UMANO PER LA SSL”

The logo of INAIL (Istituto Nazionale per lo Studio e la Cura dei Traumi del Lavoro) is displayed. It consists of the word "INAIL" in a bold, white, sans-serif font. Below the text is a horizontal line with three segments: green on the left, white in the middle, and red on the right, representing the colors of the Italian flag.

ESERCITAZIONE

Indicatori

Annalisa Guercio

Esercitazione

Progettare **n° 3 indicatori** misurabili, oggettivi e documentabili **e i relativi algoritmi** con cui quantificare a scelta n° 3 tra gli aspetti del modo in cui il lavoro è organizzato (rif.: norma 45003).

Indicare, **per ognuno degli indicatori progettati**:

- i documenti necessari per il calcolo
- le strutture aziendali (o i consulenti) idonee a fornire i dati necessari al calcolo che dovranno essere coinvolte e interfacciarsi con il SPP

prospetto 1 — Aspetti del modo in cui il lavoro è organizzato



Aspetto	dettaglio
1. Ruoli e aspettative	ambiguità* di ruolo conflitti di ruolo
	<i>Ambiguità: insufficienza di informazioni relativamente al ruolo. Possono creare conflitti, vuoti di incarico o sovrapposizioni</i>
	dovere di cura nei confronti di altre persone
	scenari in cui i lavoratori non hanno linee di indirizzo chiare sui compiti che ci si aspetta debbano eseguire (o non eseguire)
	aspettative all'interno di un ruolo che si pregiudicano a vicenda (per <u>es.</u> , quando ci si aspetta che il lavoratore fornisca un buon customer service, ma anche che non trascorra troppo tempo con i clienti)
	incertezza o frequenti cambiamenti dei compiti e standard di lavoro
	svolgere un lavoro di scarso valore o scopo
2. controllo del lavoro o autonomia	opportunità limitata di partecipare al processo decisionale
	manca di controllo sul carico di lavoro
	scarsi livelli di influenza e indipendenza (es: non essere in grado di influenzare la velocità, l'ordine o il programma dei compiti lavorativi e del carico di lavoro)
3. richieste del lavoro	sottoutilizzo delle competenze
	continua esposizione lavorativa all'interazione con le persone (per esempio il pubblico, i clienti, gli studenti, i pazienti)
	avere troppo da fare entro un certo lasso di tempo o con un determinato numero di lavoratori
	richieste e scadenze contrastanti
	aspettative irrealistiche sulla competenza o sulle responsabilità di un lavoratore
	manca di varietà del compito o svolgimento di compiti altamente ripetitivi
	lavoro frammentato o lavoro privo di significato
	necessità di periodi eccessivi di attenzione e concentrazione
	lavoro con persone aggressive o esaurite
	esposizione a eventi o situazioni che possono causare traumi

prospetto 1 — Aspetti del modo in cui il lavoro è organizzato

4. Gestione del cambiamento organizzativo	mananza di supporto pratico fornito per assistere i lavoratori durante periodi di transizione
	ristrutturazione prolungata o ricorrente
	mananza di consultazione e comunicazione sui cambiamenti del posto di lavoro, o consultazione e comunicazione di scarsa qualità, intempestiva o non significativa
5. Lavoro a distanza e isolato	lavorare in luoghi lontani da casa, dalla famiglia, dagli amici e dalle abituali reti di sostegno (per esempio, lavoro isolato o accordi di lavoro "fly-in-fly-out")
	lavorare da soli in luoghi non remoti senza interazione sociale/umana sul lavoro (per esempio lavorare a casa)
	lavorare in case private (per esempio fornire assistenza o svolgere ruoli domestici nelle case di altre persone)
6. Carico di lavoro e ritmo di lavoro	sovraccarico o <u>sottocarico</u> di lavoro
	alti livelli di pressione temporale
	lavoro continuamente soggetto a scadenze
	lavoro scandito dal ritmo della macchina
	alto livello di lavoro ripetitivo
7. orario e programma di lavoro	mananza di varietà del lavoro
	lavoro a turni
	programmi di lavoro inflessibili
	orari imprevedibili
	orari lunghi o di ostacolo alla socialità
	lavoro frammentato o non significativo
	continue richieste di ultimare il lavoro con poco preavviso
8. sicurezza del posto di lavoro e lavoro precario	incertezza sulla disponibilità del lavoro, compreso il lavoro senza orari prestabiliti
	possibilità di licenziamento per esubero o perdita temporanea del lavoro con retribuzione ridotta
	impiego scarsamente retribuito o insicuro, compreso il lavoro atipico
	lavoro in situazioni che non sono adeguatamente coperte o protette dal diritto del lavoro o dalla previdenza sociale

prospetto 2 — Fattori sociali sul lavoro

Aspetto	dettaglio
9. Relazioni <u>inter-personali</u>	scarsa comunicazione, compresa scarsa condivisione di informazioni
	scarse relazioni tra dirigenti, supervisori, colleghi e clienti o altre persone con cui i lavoratori interagiscono
	conflitti interpersonali
	molestie, bullismo, vittimizzazione (compreso l'uso di strumenti elettronici come e-mail e social media), violenza da parte di terzi
	manca di supporto sociale
	relazioni di potere ineguali tra gruppi di lavoratori dominanti e non isolamento sociale o fisico
10. Leadership	manca di una visione e di obiettivi chiari
	stile di gestione inadeguato alla natura del lavoro e alle sue richieste
	manca di ascolto o solo casuale di lamentele e suggerimenti
	trattenere le informazioni
	fornire comunicazione e supporto inadeguati
	manca di responsabilità nel rendere conto
	manca di equità
	pratiche decisionali incoerenti e scadenti abuso o cattivo uso del potere
11. Cultura organizzativa/di gruppo	scarsa comunicazione
	basso livello di supporto per la risoluzione dei problemi e lo sviluppo personale
	manca di definizione o di accordo sugli obiettivi dell'organizzazione
	applicazione incoerente e intempestiva di politiche e procedure, processo decisionale ingiusto
12. Riconoscimento e ricompensa	sbilanciamento tra lo sforzo dei lavoratori e il riconoscimento formale e informale e ricompensa
	manca di un adeguato riconoscimento e apprezzamento degli sforzi dei lavoratori in modo corretto e tempestivo
13. Sviluppo della carriera	stagnazione e incertezza di carriera, promozione insufficiente o eccessiva, mancanza di opportunità di sviluppo delle abilità
14. Supporto	manca di supporto da parte di supervisori e colleghi
	manca di accesso ai servizi di supporto
	manca di informazioni/formazione a supporto delle prestazioni lavorative

prospetto 2 — Fattori sociali sul lavoro

15. Supervisione	manca di feedback costruttivo sulle prestazioni e di processi di valutazione
	manca di incoraggiamento/riconoscimento
	manca di comunicazione
	manca di una visione organizzativa condivisa e di obiettivi chiari
	manca di supporto e/o risorse per facilitare i miglioramenti delle prestazioni
	manca di equità
	uso improprio della sorveglianza digitale
16. Educazione e rispetto	manca di fiducia, onestà, rispetto, educazione e correttezza
	manca di rispetto e considerazione nelle interazioni tra i lavoratori, così come con i clienti e il pubblico
17. Equilibrio lavoro/vita privata	compiti lavorativi, ruoli, orari o aspettative che inducono i lavoratori a continuare a lavorare nel tempo libero
	richieste conflittuali tra lavoro e casa
	lavoro che ha un impatto sulla capacità di recupero dei lavoratori
18. Violenza sul lavoro	incidenti che espongono a una criticità/minaccia esplicita o implicita alla salute, alla sicurezza o al benessere sul lavoro; la violenza può essere interna, esterna o indotta dal cliente, per esempio: <ul style="list-style-type: none"> - abusi - minacce - aggressione (fisica, verbale o sessuale) - violenza di genere
19. Molestie	comportamenti indesiderati, offensivi, intimidatori (di natura sessuale o non sessuale) che si riferiscono a una o più caratteristiche specifiche dell'individuo oggetto delle molestie, per esempio: <ul style="list-style-type: none"> - razza - identità di genere - religione o credo - orientamento sessuale - disabilità - età
20. Bullismo e vittimizzazione	comportamenti irragionevoli ripetuti (più di una volta) che possono rappresentare un rischio per la salute, la sicurezza e il benessere sul lavoro; i comportamenti possono essere palesi o nascosti, <u>es:</u> <ul style="list-style-type: none"> - isolamento sociale o fisico - assegnazione di compiti insignificanti o sfavorevoli - offese, insulti e intimidazioni, comportamento minaccioso - critiche pubbliche indebite - nascondere informazioni o risorse critiche per il proprio lavoro - voci maliziose o pettegolezzi - assegnare scadenze impossibili

prospetto 3 — Ambiente di lavoro, attrezzature e compiti pericolosi

Aspetto	dettaglio
21. Ambiente di lavoro, attrezzature e compiti pericolosi	inadeguata disponibilità, idoneità, affidabilità, manutenzione o riparazione delle attrezzature
	condizioni inadeguate del posto di lavoro, come mancanza di spazio, scarsa illuminazione ed eccessiva rumorosità
	mancanza di strumenti, attrezzature o altre risorse necessarie per completare i compiti lavorativi
	lavoro in condizioni o situazioni estreme, come temperature molto elevate o molto basse, o in altezza
	lavoro in ambienti instabili come le zone di conflitto

Grazie

Annalisa Guercio

