

**RISCHI DI NATURA  
PSICOSOCIALE**

---

---

---

---

---

---

---

---

**OMS: Salute come stato di  
completo benessere fisico,  
mentale e sociale**

- Benessere organizzativo
- Qualità degli ambienti di lavoro

2

---

---

---

---

---

---

---

---

**Art. 32,1°c. Costituzione**

La Repubblica tutela la salute come  
fondamentale diritto dell'individuo e  
interesse della collettività, e  
garantisce cure gratuite agli indigenti.

3

---

---

---

---

---

---

---

---

## Art. 41 Costituzione

L'iniziativa economica privata è libera.

**Non può svolgersi in contrasto con l'utilità sociale o in modo da recare danno alla sicurezza, alla libertà, alla dignità umana.**

La legge determina i programmi e i controlli opportuni perché l'attività economica pubblica e privata possa essere indirizzata e coordinata a fini sociali.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Tutela delle condizioni di lavoro

**“L'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro”**

5

---

---

---

---

---

---

---

---

## Legislazione

**Statuto dei Lavoratori, Legge n.300/1970:**

**art.9** - tutela della salute e dell'integrità fisica;

**art.13** - al dipendente non possono essere date mansioni di livello professionale inferiore a quello d'inquadramento;

**art.15** - atti discriminatori per motivi politici o religiosi;

**art.18** - reintegrazione nel posto di lavoro in caso di ingiusto licenziamento.

6

---

---

---

---

---

---

---

---

Legislazione

**D. Lgs. n.81/2008**

**Art. 15:** Misure generali di tutela

**c.1a** ...valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza

7

---

---

---

---

---

---

---

---

Legislazione

**Art. 17: Obblighi del Datore di lavoro non delegabili**

- **c.1** "...valutazione di **tutti** i rischi con la conseguente elaborazione del documento..."

8

---

---

---

---

---

---

---

---

**Art. 18: Obblighi del Datore di lavoro e del dirigente**

**c.1 punto c)** "...nell'affidare i compiti ai lavoratori tiene conto delle capacità e delle condizioni degli stessi in rapporto alla loro salute e alla sicurezza"

9

---

---

---

---

---

---

---

---

## Legislazione

### Art. 25 c. 1 lett.a

“Il medico competente collabora con il datore di lavoro e con il servizio di prevenzione e protezione...alla predisposizione dell’attuazione delle misure per la tutela della salute e dell’integrità **psicofisica** dei lavoratori”

10

---

---

---

---

---

---

---

---

quindi

tutela completa della salute del  
lavoratore

(N.B. oltre ai noti rischi chimico,  
fisico e biologico va considerato  
anche il rischio da organizzazione del  
lavoro)

quale bene sociale

(... nell’interesse della collettività”-

---

---

---

---

---

---

---

---

## Organizzazione del lavoro

- **STRESS**
- **BURN-OUT**
- **MOBBING**

12

---

---

---

---

---

---

---

---

## STRESS

nel 1956 **Hans Selye**, il quale aveva notato che certe reazioni fisiche erano comuni a tutti pazienti, indipendentemente dalla loro malattia, ipotizzò che potesse verificarsi un

**modo comune di reagire allo stress**, indipendentemente dal tipo di evento stressante. Questa reazione fu definita

**sindrome di adattamento generale**

13

---

---

---

---

---

---

---

---

**Cosa è lo stress**  
Insieme delle reazioni adattative ad eventi potenzialmente dannosi

- Eustress
- Distress

- Fasi:
  - allarme
  - resistenza
  - esaurimento

14

---

---

---

---

---

---

---

---

## Modificazioni comportamentali

- **Fase di allarme:** comportamenti attivi di compenso; ricerca attiva di soluzioni all'evento perdita (nuovi legami di adattamento);
- **Fase di resistenza:** organizzazione di tipo depressivo ma reversibile;
- **Fase di esaurimento:** riduzione dell'attività, organizzazione stabile di tipo depressivo.

15

---

---

---

---

---

---

---

---

## Stress da lavoro

“insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifesta quando le richieste poste dal lavoro non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore”. (NIOSH)

16

---

---

---

---

---

---

---

---

## Fattori che determinano stress

- Fattori personali:  
modo di affrontare il lavoro ed i problemi dell'esistenza
- Fatti e situazioni:  
lavoro, famiglia, malattie, condizione economica.

17

---

---

---

---

---

---

---

---

## Fattori che determinano stress

Risposta allo stress è diversa in funzione delle **caratteristiche individuali**.

- Sesso
- Età
- Istruzione
- Personalità
- Aspetti socio/culturali

18

---

---

---

---

---

---

---

---

## Fattori di stress lavorativo

- Caratteristiche dell'organizzazione
- Fattori legati a ritmi/orari di lavoro
- Contenuto dell'attività lavorativa
- Rapporti interpersonali

19

---

---

---

---

---

---

---

---

## Modello cause e conseguenze dello stress lavorativo



20

---

---

---

---

---

---

---

---

### Rischi lavorativi

Precarietà del lavoro

Numero di compiti troppo elevati e/o bassi

Ritmo di lavoro non determinabile o discontinuo

Eccessivo numero di compiti semplici e/o complessi

Basso controllo sul proprio lavoro

Marginalizzazione dall'attività lavorativa

Lavoro notturno

etc

### Conseguenze a lungo termine

Per i lavoratori:

A livello psico-organico

Per i Datore di lavoro:

- ✓ assenteismo
- ✓ qualità del lavoro scarsa
- ✓ infortuni frequenti
- ✓ aumento dei costi
- ✓ etc.

21

---

---

---

---

---

---

---

---

## Patologie stress-correlate

- ✓ psichiche
- ✓ cardiovascolari e respiratorie
- ✓ gastrointestinali
- ✓ dermatologiche
- ✓ immunitarie
- ✓ ormonali
- ✓ muscolo-scheletriche

22

---

---

---

---

---

---

---

---

## SFERA PSICHICA : principali sintomi

Insonnia, ansia, depressione, incapacità di concentrarsi, irritabilità, flash back intrusivi , attacchi di panico, contrasti/disinteresse vita familiare e vita sociale (effetto corridoio) ecc.

23

---

---

---

---

---

---

---

---

## Quadri morbosi



- DISTURBO DELL'ADATTAMENTO
- DISTURBO POST TRAUMATICO DA STRESS

- DEPRESSIONE MAGGIORE RICORRENTE
- DISTURBO BORDERLINE DI PERSONALITA'

24

---

---

---

---

---

---

---

---



## APPARATO RESPIRATORIO E CARDIO-CIRCOLATORIO



Crisi asmatica, iperventilazione,  
iperpnea da attacchi di panico  
Ipertensione arteriosa, tachicardia,  
cardiopatia ischemica ecc.

25

---

---

---

---

---

---

---

---

## APPARATO GASTROINTESTINALE

Ulcere gastro-duodeniti, sindrome del  
colon irritabile

### CUTE

Eczemi, psoriasi, vitiligine, alopecia

### SISTEMA IMMUNITARIO

Depressione del sistema immunitario

## APPARATO MUSCOLO SCHELETRICO

Algie e tensioni muscolari

26



---

---

---

---

---

---

---

---

## “Identificazione/analisi/gestione del rischio”

- I Fase identificazione del pericolo
- II Fase valutazione del rischio associato ( al pericolo )
- III Fase attuazione di appropriate strategie di controllo
- IV Fase monitoraggio della efficacia delle strategie di controllo
- V Fase rivalutazione del rischio
- VI Fase rassegna dei contenuti necessari alla formazione e formazione dei lavoratori esposti al rischio

27

---

---

---

---

---

---

---

---

**Burn out**  
"sindrome dell'operatore bruciato"  
(Freudenberger)

Nelle "professioni dell'aiuto", come risultato della particolare tensione emozionale cronica lavorativa e come meccanismo di autodifesa, spesso inconsapevole nelle quali l'operatore è a diretto e costante contatto con persone in pressanti condizioni di lotta tra la vita e la morte in cui la percentuale di successo non sempre è proporzionale all'abilità tecnica ed alla preparazione dell'operatore

28

---

---

---

---

---

---

---

---

**BURN-OUT**

- progressiva perdita d'idealismo, di energia e di scopi
  - perdita di interesse e di entusiasmo
  - ritiro psicologico con esaurimento emotivo
- Categorie: assistenti sociali, poliziotti, medici, infermieri religiosi ecc.

29

---

---

---

---

---

---

---

---

**Burn out**

- è un processo in cui lo stress si trasforma in un meccanismo di difesa e di risposta alla tensione, con conseguenti comportamenti di distacco emozionale ed evitamento

- I impegno
- II inutilità dei propri sforzi
- III distacco e disinteresse per il compito

30

---

---

---

---

---

---

---

---

## I QUATTRO STADI DEL "CORTOCIRCUITO"

- 1) L'ENTUSIASMO
- 2) LA STAGNAZIONE
- 3) LA FRUSTRAZIONE
- 4) L'APATIA

31

---

---

---

---

---

---

---

---

## SINTOMI DEL BURN-OUT

- ANSIA E TENSIONE EMOTIVA
- IRRITABILITA' ED INSONNIA
- DEPRESSIONE
- MINORE EFFICIENZA LAVORATIVA
- SCORAGGIAMENTO ED INDIFFERENZA
- APATIA
- ASTENIA
- TENDENZA ALL'ISOLAMENTO
- CONFLITTUALITA'

32

---

---

---

---

---

---

---

---

## MOBBING

Termine inglese che deriva dal verbo

**"to mob"** = *"assalire tumultuando in massa",  
"malmenare", "accolarsi", "attaccare", "ledere", "aggredivere"*

Dal latino *"mobile vulgus"*, che significa "il movimento del popolo". Il termine inglese "mob" veniva molto usato dagli storici, per descrivere un conflitto sociale senza capi, un fuoco plebeo.

Konrad Lorenz lo utilizzò per indicare il tipo di aggressione praticato da alcuni animali che, circondando minacciosamente un membro del gruppo, ne provocano l'allontanamento.

---

---

---

---

---

---

---

---

**Negli ambienti di lavoro il termine “mobbing”, utilizzato la prima volta da Heinz Leymann, indica il caso in cui un soggetto viene fatto oggetto di attacchi ripetuti tesi ad emarginarlo, fino a costringerlo a lasciare la propria occupazione, a causa dell’ostilità dei colleghi e della difficoltà di integrazione all’interno della realtà aziendale.**

34

---

---

---

---

---

---

---

---

**Mobbing**  
“...si intende per violenza o persecuzione psicologica ogni atto o comportamento adottati dal datore di lavoro, dal committente, da superiori, o colleghi di pari grado o di grado inferiore, con carattere sistematico, intenso, duraturo, finalizzati a danneggiare l’integrità psico-fisica della lavoratrice o del lavoratore”.

(Schema di Testo Unificato per i Disegni di Legge n.122 e connessi in materia di tutela dei lavoratori del fenomeno del mobbing- Comitato ristretto Lavoro/Senato)

35

---

---

---

---

---

---

---

---

### Mobbing

Mobbing sul posto di lavoro: comportamento ripetuto, immotivato, rivolto contro un dipendente o un gruppo di dipendenti, tale da creare un rischio per la salute e sicurezza

(Agenzia Europea per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro)

36

---

---

---

---

---

---

---

---

## Tipi di Mobbing

- orizzontale - fra colleghi
- ascendente - verso un superiore
- discendente - da un superiore (bossing se strategia aziendale)
- misto - colleghi che, fornendo informazioni al superiore, danneggiano la vittima

37

---

---

---

---

---

---

---

---

Effetti sulla possibilità della vittima di comunicare adeguatamente	Esempio: la dirigenza non dà la possibilità di comunicare, il lavoratore viene zittito, si fanno attacchi verbali riguardo le assegnazioni del lavoro, minacce verbali, espressioni verbali che respingono, ecc.
Effetti sulla possibilità della vittima di mantenere contatti sociali	Esempio: i colleghi non comunicano affatto con il lavoratore o la dirigenza proibisce esplicitamente di comunicare con loro, isolamento in un stanza lontano dagli altri, ecc.
Effetti sulla possibilità della vittima di mantenere la sua reputazione personale	Esempio: mettere in giro voci sul conto della vittima, azioni di messa in ridicolo, derisione circa eventuale handicap o della appartenenza etnica o del modo di muoversi o di comunicare, ecc.
Effetti sulla situazione professionale della vittima	Esempio: non viene assegnato alcun compito o solo dei compiti insignificanti, ecc.
Effetti sulla salute fisica della vittima	Esempio: vengono assegnati incarichi pericolosi di lavoro, oppure si fanno minacce di lesioni fisiche, molestie sessuali, ecc.

Da H. Leyman

---

---

---

---

---

---

---

---

## differenza tra mobbing e conflitto

	Mobbing	Conflitto
Oggetto del contrasto	La relazione	Un fatto
Modalità	Manipolativa Oltre le regole	Esplicita Secondo le regole
Finalità	Eliminare o soggiogare l'altro	Ottenere qualcosa
Danno per lo sconfitto	Disturbo Post Traumatico da Stress	Frustrazione

---

---

---

---

---

---

---

---

## Conseguenze psichiche

Prevalentemente:

- **DISTURBO DELL'ADATTAMENTO**
- **DISTURBO POST TRAUMATICO DA STRESS**

40

---

---

---

---

---

---

---

---

## Conseguenze sociali

- assenza dal lavoro,
- dimissioni,
- licenziamento,
- disturbi relazionale nella famiglia fino a separazione, divorzio.
- ecc.

41

---

---

---

---

---

---

---

---

## Diagnosi del Mobbing

**CRITICITA':**

- Fonte dell'informazione è rappresentata da raccolta anamnestica diretta: quindi "soggettiva";
- Possibilità di verifica scarsa.

42

---

---

---

---

---

---

---

---

## Diagnosi del Mobbing

### Percorso:

- Dichiarazione autocertificata della situazione di lavoro da parte del lavoratore;
- Acquisizione di riscontri oggettivi di quanto dichiarato dal lavoratore;
- Definizione del quadro clinico e della compatibilità con le sindromi mobbing correlate

43

---

---

---

---

---

---

---

---

## Diagnosi del Mobbing

### Approccio interdisciplinare:

- ❖ Medico del Lavoro
- ❖ Psichiatra
- ❖ Psicologo del Lavoro
- ❖ Medico Legale
- ❖ Altre professionalità

44

---

---

---

---

---

---

---

---

## Mobbing e INAIL

**Sentenza Cort. Cost. n. 179/1988**  
**D.Lgs. 38/2000, art. 10 comma 4**

“...sono considerate malattie professionali anche quelle non comprese nelle tabelle di cui al comma 3 delle quali il lavoratore dimostri l'origine professionale”

**Circolare INAIL n.71 del 17 dicembre 2003**

“...la nozione di causa lavorativa consente di ricomprendere non solo la nocività delle lavorazioni in cui si sviluppa il ciclo produttivo aziendale (siano esse tabellate o non) ma anche quella riconducibile all'organizzazione aziendale delle attività lavorative”

45

---

---

---

---

---

---

---

---

**Sentenza T.A.R. Lazio del 5/5/2005 annulla la circolare INAIL n.71/2003**

**In attesa esito ricorso INAIL al Consiglio di Stato permane comunque la tutela trattandosi di Malattia Professionale non tabellata**

46

---

---

---

---

---

---

---

---

**Elenco delle "costruttività organizzative"**



- Marginalizzazione dalla attività lavorativa
- Svuotamento delle mansioni
- Mancata assegnazione dei compiti lavorativi, con inattività forzata
- Mancata assegnazione degli strumenti di lavoro
- Ripetuti trasferimenti ingiustificati
- Prolungata attribuzione di compiti dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto
- Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi anche in relazione a eventuali condizioni di handicap psico-fisici
- Impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie
- Inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro
- Esclusione reiterata del lavoratore rispetto ad iniziative formative, di riqualificazione e aggiornamento professionale
- Esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo.

47

---

---

---

---

---

---

---

---

**ATTENZIONE**

•Sentenza Corte Cassazione 143/2000  
"sono da evitare in ogni caso le esasperazioni e le accuse infondate: infatti un'accusa NON provata di mobbing giustifica la comminazione di un licenziamento per giusta causa, per violazione dello stesso rapporto di fiducia lavoratore - datore di lavoro"

48

---

---

---

---

---

---

---

---



## Prevenzione

Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro suggerisce di ricercare e valutare i fattori di rischio:

- ✓ cultura o atmosfera aziendale;
- ✓ richiesta dell'azienda ai lavoratori;
- ✓ controllo: verificare se i lavoratori possono influire sul modo di svolgere il proprio lavoro;
- ✓ rapporti fra vertici e lavoratore e tra lavoratori;

49

---

---

---

---

---

---

---

---

## Prevenzione

- ✓ cambiamento organizzativo interno;
- ✓ ruolo: verificare se i lavoratori comprendono il proprio ruolo in azienda;
- ✓ sostegno ai lavoratori da colleghi e da superiori;
- ✓ formazione ai lavoratori perché ogni lavoratore sappia svolgere la propria mansione.

50

---

---

---

---

---

---

---

---

## Prevenzione del Mobbing

Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro suggerisce la politica alle aziende:

- creare un ambiente in cui non ci sia posto per mobbing;
- delineare i tipi di azione accettabili e quelli non accettabili;
- esporre le conseguenze della infrazione agli standard con sanzioni;
- indicare come e dove le vittime possono trovare aiuto;

51

---

---

---

---

---

---

---

---

## Prevenzione del Mobbing

- impegnarsi ad impedire che i fatti segnalati provochino “rappresaglie”
- indicare la procedura per segnalare episodi di mobbing;
- chiarire il ruolo di dirigenti, colleghi, rappresentanti sindacali;
- mantenere riservatezza.

52

---

---

---

---

---

---

---

---

## CONSIGLIO COMUNITA' EUROPEA (Direttiva-quadro del 1989)

### TRA GLI OBBLIGHI GENERALI A CARICO DEL DATORE DI LAVORO:

- Adattare il lavoro all'uomo
- Attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo

53

---

---

---

---

---

---

---

---

## COMMISSIONE EUROPEA (marzo 2002)

“... la strategia comunitaria per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro deve pertanto accompagnare tali trasformazioni e tali nuove esigenze al fine di promuovere un vero benessere sul luogo di lavoro che sia tanto fisico quanto psicologico e sociale, e che non si misura semplicemente con l'assenza di infortuni o di malattie professionali...”

54

---

---

---

---

---

---

---

---

In ITALIA

**ISTITUZIONE DEI COMITATI PARITETICI SUL  
FENOMENO DEL MOBBING**

**Esempio:**

**Art.8 C.C.N.L. Personale non dirigente  
comparto enti pubblici non economici  
2002/2003**

55

---

---

---

---

---

---

---

---