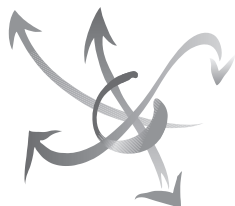


*Stress Occupazionale:  
fattore emergente  
di rischio nell'ambito  
del Settore Terziario*

---



QUADERNI DEL CENTRO STUDI "PIETRO DESIDERATO"

4



# ATTI DEL CONVEGNO

“Stress Occupazionale: fattore emergente di rischio nell’Ambito del Terziario”



Federazione Autonoma  
Bancari Italiani

**AOSTA**



Centro Formazione e Studi  
Sociali “Pietro Desiderato”



**SABATO 9 Ottobre 2004**  
**Ore 9,00**

**Biblioteca Regionale di Aosta**  
**Via Torre del Lebbroso 2 Aosta**

**CONVEGNO**

**“Stress Occupazionale:  
Fattore emergente di rischio nell’Ambito del Terziario”**

*Manifestazione  
patrocinata da:*

**Amministrazione  
Regionale della  
Valle d’Aosta  
Assessorato Sanità,  
Salute e Politiche  
Sociali**



**Assessorato alle  
Politiche Sociali  
Comune di Aosta**



**Ore 09,00 - Registrazione dei partecipanti**  
**Saluto delle autorità presenti**

Ore 09,15

**INTRODUZIONE AI LAVORI**

- **Mauro Bossola** (Presidente del Centro Studi Pietro Desiderato)
- **Lucia Favre** (Coordinatore Regionale FABI della Valle d’Aosta)

Ore 09,30

- **Giovanni Cotilli** (esperto di Mobbing - Università di Torino)

Ore 09,45

**TAVOLA ROTONDA**

*Moderatore:* **Marina Verardo** (Medico del Lavoro USL Valle d’Aosta)

- **Antonio Colotto** (Direttore U.B. Psichiatria - USL Valle d’Aosta)
- **Giovanni Cotilli** (Esperto di Mobbing - Università di Torino)
- **Maurizio Coggiola** (Medico del Lavoro - CTO Torino)
- **Mario Manuele** (Medico Competente Aziendale - Medicina del Lavoro USL Valle d’Aosta)
- **Lucio Napodano** (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione della Banca della Campania)
- **Loris Brizio** (Referente Nazionale Sicurezza FABI e R.L.S. )

Ore 12,15

**COMUNICAZIONI SCIENTIFICHE**

**Stress e Burn-out nell’attività degli operatori sociali**

- **Angelo Musso** (Psicologo e Psicoterapeuta)

**Lo Stress nella scuola**

- **Luisa Piarulli** (Presidente Regionale Piemontese ANPE - Associazione Nazionale Pedagogisti)

**Disabilità e Stress**

- **Pietro Gentile** (Responsabile della Commissione Informatica e Disabilità del Centro Formazione e Studi Sociali “Pietro Desiderato” di Torino)

Ore 13,30

**CONCLUSIONI**

- **Marina Verardo** (Medico del Lavoro USL Valle d’Aosta)

**La cittadinanza è invitata a partecipare**





## PREFAZIONE

a cura **Dott. ONOFRIO DI GENNARO**  
DIRETTORE SEDE INAIL DI AOSTA

*La tutela dei disturbi psichici da costrittività organizzativa sul lavoro.*

Uno degli aspetti che meglio caratterizzano l'ampliamento della tutela assicurativa pubblica è senz'altro la ricomprensione tra le malattie indennizzabili di origine professionali, dei disturbi psichici di origine lavorativa.

Infatti, secondo un'interpretazione aderente all'evoluzione delle forme di organizzazione del processo produttivo ed alla costante attenzione ai profili della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, la nozione di causa lavorativa consente di ricomprendere non solo la nocività delle lavorazioni in cui si sviluppa il ciclo produttivo aziendale ma anche quella riconducibile all'organizzazione aziendale delle attività lavorative.

Si parla in tal senso di "costrittività organizzative" oggettivamente rilevabili, nelle quali può rientrare anche il "mobbing" purchè le azioni finalizzate ad allontanare ed emarginare il lavoratore si concretizzino in una delle situazioni come sopra qualificate quali ad esempio lo svuotamento delle mansioni, ripetuti trasferimenti ingiustificati, esercizio esasperato di forme di controllo ecc.. ecc..

Trattasi indubbiamente di un terreno abbastanza delicato sia per la labilità dei confini tra danno psichico, lesione della personalità e mera sofferenza morale sia per la limitazione del risarcimento del danno biologico ai soli casi in cui risulti accertata l'esistenza di una vera e propria patologia psichica.

In virtù della complessità della materia, pur essendo come per tutte le altre malattie non tabellate l'onere della prova a carico dell'assicurato,, l'Istituto partecipa attivamente alla ricostruzione degli elementi probatori, impegnando professionalità di vario genere per indagini di natura ispettiva e medico legale finalizzate all'accertamento della sussistenza della situazione di "costrittività organizzativa" ed alla diagnosi della malattia.

Un atteggiamento che, insieme al contributo di natura scientifica ed esperienziale fornito, conferma e qualifica la funzione sociale dell'Istituto come interprete e garante della sicurezza e della tutela del lavoratore.

**ONOFRIO DI GENNARO  
DIRETTORE SEDE INAIL DI AOSTA**



## *PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE CSSPD*

### **MAURO BOSSOLA**

#### *STRESS E TERZIARIO*

Sono lieto di dare avvio ai lavori di questa giornata di studio, dedicata al tema **“Stress occupazionale: fattori emergenti di rischio nell’ambito del Terziario”**.

La giornata, grazie al prezioso apporto dei relatori che si alterneranno a questo tavolo, intende definire la portata del fenomeno e delinearne gli aspetti rilevanti.

Permettetemi alcune brevi considerazioni d’avvio.

Il concetto di salute quale benessere fisico, psichico e sociale nei luoghi di lavoro è previsto dalle norme del D. Lgs. 626/94 derivate a loro volta da specifiche Direttive Europee. Tale concetto è uno dei capisaldi della cultura della sicurezza che il Legislatore italiano, in accordo che il senso di marcia dell’Europa, ha voluto promuovere nel mondo del lavoro: è evidente che questo tema esce dall’interesse degli “addetti ai lavori” ed acquisisce una grande rilevanza socio economica, perché il miglioramento del benessere dei lavoratori è funzionale al miglioramento stesso del sistema produttivo.

Lo studio dei rischi alle esposizioni professionali e lo sviluppo di soluzioni adeguate, sottese alle attività di prevenzione e di protezione dei lavoratori dai rischi presenti da tempo in molte imprese e regolate dal ricordato Decreto Legislativo 626 del 1994, concorrono al perseguimento degli obiettivi di qualità ed efficienza, tenendo conto del rapporto con il prodotto, la tecnologia, il processo produttivo e il lavoro umano e interagendo con le scelte strategiche.

Ma in un mondo come quello del Terziario sempre più proiettato verso un’esasperata ricerca di efficienza ad ogni costo e sempre più orienta-

to a gestire il veloce cambiamento in atto stanno emergendo in molti lavoratori situazioni di disagio

Ed è un fatto, ribadito da una recente sentenza della Corte di Giustizia Europea, che debbano essere considerati tutti i rischi dei lavoratori: e nel procedere ad una valutazione di tutti i rischi inerenti l'attività lavorativa emergono con sempre maggiore evidenza rischi fino ad oggi definibili come "sommersi", primi fra i quali quelli conseguenti a situazioni di stress.

Non si tratta soltanto di riconoscerne le cause: tramite una corretta valutazione preventiva dei rischi possono essere messe in opera azioni positive che li riducano.

Ed in questo contesto il lavoratore deve essere formato ed informato tanto da diventare attore consapevole di questo processo positivo.

L'obiettivo di questo convegno è quindi quello di promuovere una migliore conoscenza di cosa sia e come si possa affrontare il problema dello stress nel terziario, collegandosi al precedente Convegno organizzato dal centro Studi Pietro desiderato che si svolse presso Villa Gualino a Torino il 29 Novembre 2003 con il titolo significativo **"Dalla Cefalea al Mobbing: Analisi, individuazione di strategie preventive e tecniche di recupero nei disturbi stressogeni del mondo del lavoro."**

In particolare voglio ricordare che nel Settore del Credito, nell'ambito del quale opera da più di cinquant'anni la FABI, organizzazione maggiormente rappresentativa con più di 90.000 iscritti nel comparto, si è evidenziato in modo specifico l'esigenza che alcuni particolari fattori di rischio siano analizzati e delineati in modo definitivo, per quanto possibile. E tra sono sicuramente gli effetti stressogeni e le patologie post rapina, oltre, ovviamente a tutti i rischi tipici degli ambiente di lavoro di ufficio.

L'ambito bancario ha infatti subito notevoli trasformazioni nell'organizzazione del lavoro in ragione del mutare delle strategie commerciali seguite dagli istituti di credito, assecondate e rese possibili da un massiccio inserimento dello strumento informatico come elemento qualificante del





processo produttivo. Oltre a ciò vi è stata l'introduzione di tecniche di vendita dei prodotti e di promozione delle attività aziendali su basi competitive tra i dipendenti, evidenziate dal dibattito in corso relativo ai sistemi premianti. Questa situazione, spesso priva di specifici piani di formazione per i dipendenti, ha creato il moltiplicarsi di situazioni di stress e di tensione - resa evidente da patologie dei dipendenti (esaurimenti nervosi, psicosi, ...), da cause di lavoro e crescita di vertenzialità sindacale)- ed il terreno ideale per il concretizzarsi di situazioni di mobbing.

Su queste basi l'ISPESL ha affidato alla F.A.B.I., in collaborazione con l'Università di Foggia – Facoltà di Medicina, una specifica ricerca nell'ambito dell'area tematica *Cultura della salute e sicurezza negli ambienti di vita e di lavoro anche con riferimento ai nuovi rischi e alle tipologie dei lavoratori (genere, età, contratti di lavoro)*". La ricerca è così delineata: **Attività lavorativa in ambito bancario e rischio psichico. Studio dell'organizzazione del lavoro e della tipologia delle mansioni.**

*Obiettivi sono lo Studiare*, attraverso una indagine sul campo, le caratteristiche dell'organizzazione del lavoro e delle tipologie di operatività in ambito bancario, al fine di evidenziare i fattori stressanti e definire gli opportuni correttivi per una loro progressiva diminuzione.

