

"13° Salone della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro"

BOLOGNA 5 maggio 2011



**VALUTAZIONE DELLO STRESS LAVORO CORRELATO
ESPERIENZE REGIONALI A CONFRONTO**

Sala Verdi - pad. 22

**"La valutazione preliminare ed approfondita:
confronto tra metodologie oggettive e soggettive"**



- **Luigi Perbellini**
- **Medicina del Lavoro - Dipartimento di Sanità
Pubblica e Medicina di Comunità – Università di
Verona**

Definizione di "STRESS"

- **"una reazione aspecifica dell'organismo a quasi ogni tipo di esposizione, stimolo e sollecitazione". (Seyle 1936)**
- **Lo stress è una risposta "naturale" "fisiologica" "normale" dell'organismo che permette di affrontare situazioni problematiche o vissute come problematiche.**

Il "clima organizzativo" di una società, degli ambienti di lavoro, delle famiglie, del microcosmo che ci circonda può favorire o ridurre il numero e l'intensità dei fattori "stressogeni" la maggior parte dei quali sono positivi ed essenziali per aumentare le nostre conoscenze-competenze (EUSTRESS).

Se specifiche situazioni problematiche si presentano troppo spesso ed hanno caratteristiche di eccessiva difficoltà oppure persistono nel tempo allora questo "stress" (reazione a esposizioni-stimoli-sollecitazioni) assume caratteristiche negative (DISTRESS).

Stress da lavoro... = distress

“Reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifestano quando le **richieste lavorative** non sono commisurate alle **capacità, risorse o esigenze** del lavoratore”. (USA_NIOSH 1999)

“Reazione ad aspetti avversi e nocivi del contenuto, dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro con elevati livelli di tensione ed ansia, spesso accompagnati da senso di inadeguatezza”.

“Il distress lavorativo è dovuto ad una **disarmonia** fra sé e il proprio lavoro, a **conflitti** fra ruolo al lavoro e al ruolo fuori di esso e da un **insufficiente controllo** sul proprio lavoro e sulla propria vita”.

Valutazione e prevenzione dei rischi psicosociali nell'Unione Europea. E. Rial-Gonzalez - Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (EU-OSHA)

- Nel 2002 l'Agenzia ha promosso una Campagna Europea sui problemi psicosociali nel cui ambito si sono tenuti numerosi eventi e prodotte diverse pubblicazioni.

E' stato posto l'accento:

- sull'obbligo legale,
- sulla saggezza pratica
- sui benefici economici

della valutazione e prevenzione dei rischi psicosociali considerati alla stregua di qualsiasi altra tipologia di rischio occupazionale.

Percorso da intraprendere per la **valutazione dei rischi psicosociali** :

- Coinvolgimento della direzione aziendale (>90 %...),
- opportune azioni di comunicazione e informazione
- l'acquisizione di specifiche competenze da parte del RSPP e del medico competente e la loro partecipazione attiva insieme a quella del RLS,
- la formazione di lavoratori, dirigenti e preposti,
- la consultazione dei lavoratori,

- La valutazione del rischio
- l'adozione di misure correttive,
- la verifica dei cambiamenti ottenuti
- la gestione di singoli casi,
- il monitoraggio nel tempo.



NETWORK NAZIONALE PER LA PREVENZIONE DEL DISAGIO PSICOSOCIALE NEI LUOGHI DI LAVORO

Gruppo di Lavoro del



Network Nazionale per la prevenzione
disagio psicosociale nei luoghi di lavoro

Coordinatore: Emanuela Fattorini

Antonia Ballottin, Adriano Barassi, Francesco Blasi, Ivan Borrelli, Rodolfo Buselli, Pietro Bussotti, Luigi Carpentiero, Maria Grazia Cassitto, Francesco Chicco, Enzo Cordaro, Licia Corsi, Patrizia Deitingner, Giulia De Vuono, Concettina Fenga, Ceccarda Fornaciari, Marisa Lieti, Lucia Macciocu, Christian Nardella, Giovanni Nolfe, Bruno Papaleo, Luigi Perbellini, Benedetta Persechino, Gino Pozzi, Marco Renso, Luciano Romeo, Ottavio Sacco, Luciano Sani, Vito Totire, Enzo Valenti.

La valutazione dello stress lavoro - correlato Proposta Metodologica

Organi di vertice:

Prof. Antonio Moccaldi - Commissario
Dr. Umberto Sacerdote - Direttore Generale

Stampa a cura di:

Dipartimento Processi Organizzativi
Ufficio Amministrativo Gestionale



www.ispesl.it



La valutazione dello stress lavoro - correlato proposta metodologica



Il percorso metodologico per la valutazione dello stress-lavoro correlato



Strumenti utilizzati per confrontare “dati oggettivi-verificabili” e “dati soggettivi” in 19 strutture aziendali pubbliche distribuite nella Regione Veneto

- **1) Check list proposta dal Network Nazionale per la Prevenzione del Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro (ex Ispesl-INAIL)**
- **2) Questionario multidimensionale sul Benessere Organizzativo (Magellano)**

Raccolta di indicatori aziendali

Datore di lavoro - RSPP – RLS - Medico Competente - Direttore Personale – altri
soggetti coinvolti nella valutazione

N	INDICATORE (variazioni nel triennio per le prime 8)
1	INDICI INFORTUNISTICI (tasso di incidenza)
2	ASSENZA PER MALATTIA (non maternità, allattamento, congedo matrimoniale)
3	ASSENZE dal lavoro
4	% FERIE NON GODUTE
5	% TRASFERIMENTI INTERNI RICHIESTI
6	% ROTAZIONE DEL PERSONALE (usciti-entrati)
7	PROCEDIMENTI, SANZIONI DISCIPLINARI
8	RICHIESTE VISITE MEDICHE STRAORDINARIE AL MEDICO COMPETENTE
9	SEGNALAZIONI FORMALIZZATE DEL MEDICO COMPETENTE DI CONDIZIONI DI STRESS SUL LAVORO
10	ISTANZE GIUDIZIARIE PER LICENZIAMENTO/ DEMANSIONAMENTO

FATTORI GESTIONALI CHE POSSONO FAVORIRE STRESS

European Agency for Safety and Health at Work, 2000

CONTESTO LAVORATIVO

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'ORGANIZZAZIONE	Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità di altre persone
SVILUPPO DI CARRIERA	Incertezza / blocco della carriera insufficienza / eccesso di promozioni, bassa retribuzione, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro
AUTONOMIA DECISIONALE/CONTROLLO	Partecipazione ridotta al processo decisionale, carenza di controllo sul lavoro
RELAZIONI INTERPERSONALI SUL LAVORO	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale
INTERFACCIA FAMIGLIA/LAVORO	Richieste contrastanti tra casa e lavoro, problemi di doppia carriera

FATTORI ORGANIZZATIVI STRESSOGENI

European Agency for Safety and Health at Work, 2000

CONTENUTI LAVORATIVI	
AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE	Condizioni fisiche di lavoro, problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro
PIANIFICAZIONE DEI COMPITI	Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzazione, incertezza elevata
CARICO/RITMI 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.

Livelli di rischio

RISCHIO BASSO $\leq 25\%$	Attuare le misure le misure di miglioramento e ripetere la valutazione entro 2 anni.
RISCHIO MEDIO $>25 \text{ o } \leq 50\%$	Si evidenziano condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Per ogni condizione di rischio identificata, si deve adottare le azioni d'intervento mirate. Se queste non determinano un miglioramento entro un anno, sarà necessario procedere al secondo livello di valutazione.
RISCHIO ALTO $>50\%$	L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative con sicura presenza di stress correlato al lavoro. Si deve effettuare una valutazione della percezione dello stress dei lavoratori. E' necessario oltre al monitoraggio delle condizioni di stress la verifica di efficacia delle azioni di miglioramento.

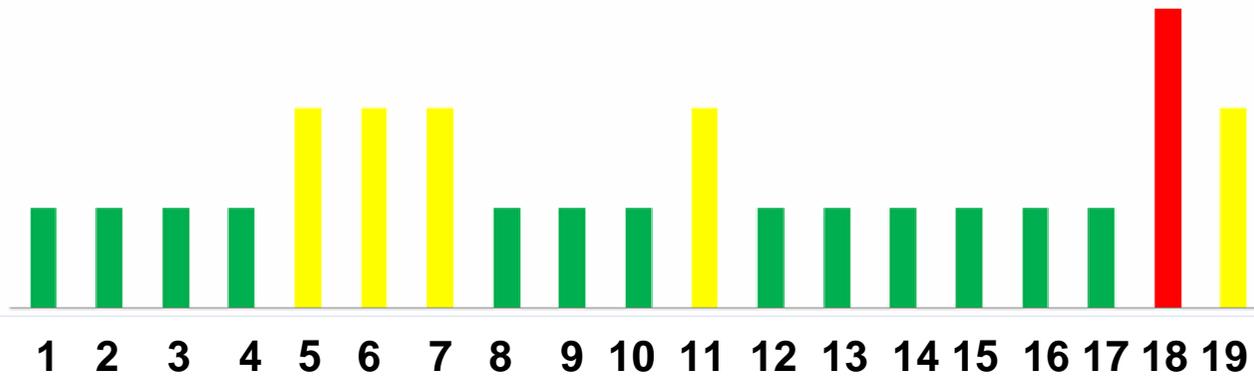


Dimensioni o fattori	MOHQ (Magellano)	ROAQ	Karasek	Cooper (OSI)
	Avallone Paplomatas 2005	Cordaro -Di Nicola	ISPESL 2001	adattamento 2002
numero items	139	68	49	167
1 Confort ambientale	+			+
2 chiarezza degli obiettivi	+			+
3 valorizzazione – ruolo manageriale	+	+	+	+
4 Ascolto	+	+	+	
5 Informazione	+	+		+
6 Conflittualità	+			
7 Sicurezza	+			+
8 relazioni interpersonali	+	+	+	
9 Operatività - efficienza	+	+		
10 stress (carico lavorativo fisico e psichico)	+	+	+	
11 Equità (procedurale-organizzativa, relazionale, distributiva)	+			
12 caratteristiche dei compiti	+	+	+	+
13 utilità sociale	+		+	+
14 apertura all'innovazione	+	+		
15 autonomia nel lavoro		+	+	
16 stipendio e benefit				
17 carriera e riuscita				+
18 interfaccia casa/lavoro		+		+
19 informazioni sulla salute fisica e psichica	+ (beness. org)	+		+
20 intenzione di lasciare (contrario: soddisfazione lavorativa)	+ (beness. org)			
21 orari di lavoro				
22 stress percepito	+ (beness. org)			

Dimensioni o fattori	M_DOQ10	Q-Bo	O C	OPRA	HSE
	Majer D'amato 2008	De Carlo 2008	Leiter Maslach adattamento 2005	Magnani, Mancini Majer 2009	INAIL_ISPESL adattamento 2011
numero items	70	342	68	86	35
1 Confort ambientale		+		+	
2 chiarezza degli obiettivi					
3 valorizzazione – ruolo manageriale	+	+	+	+	+
4 Ascolto	+	+			+
5 Informazione				+	
6 Conflittualità		+			+
7 Sicurezza		+		+	
8 relazioni interpersonali	+	+	+	+	+
9 Operatività - efficienza					
10 stress (carico lavorativo fisico e psichico)		+	+	+	+
11 Equità (procedurale-organizzativa, relazionale, distributiva)		+	+		
12 caratteristiche dei compiti		+	+	+	+
13 utilità sociale	+	+	+		+
14 apertura all'innovazione	+	+	+	+	+
15 autonomia nel lavoro	+		+	+	+
16 stipendio e benefit		+	+		
17 carriera e riuscita				+	
18 interfaccia casa/lavoro				+	
19 informazioni sulla salute fisica e psichica		+	+	+	
20 intenzione di lasciare (contrario: soddisfazione lavorativa)				+	
21 orari di lavoro				+	
22 stress percepito					

IDENTIFICAZIONE DEL RISCHIO TOTALE

sedi

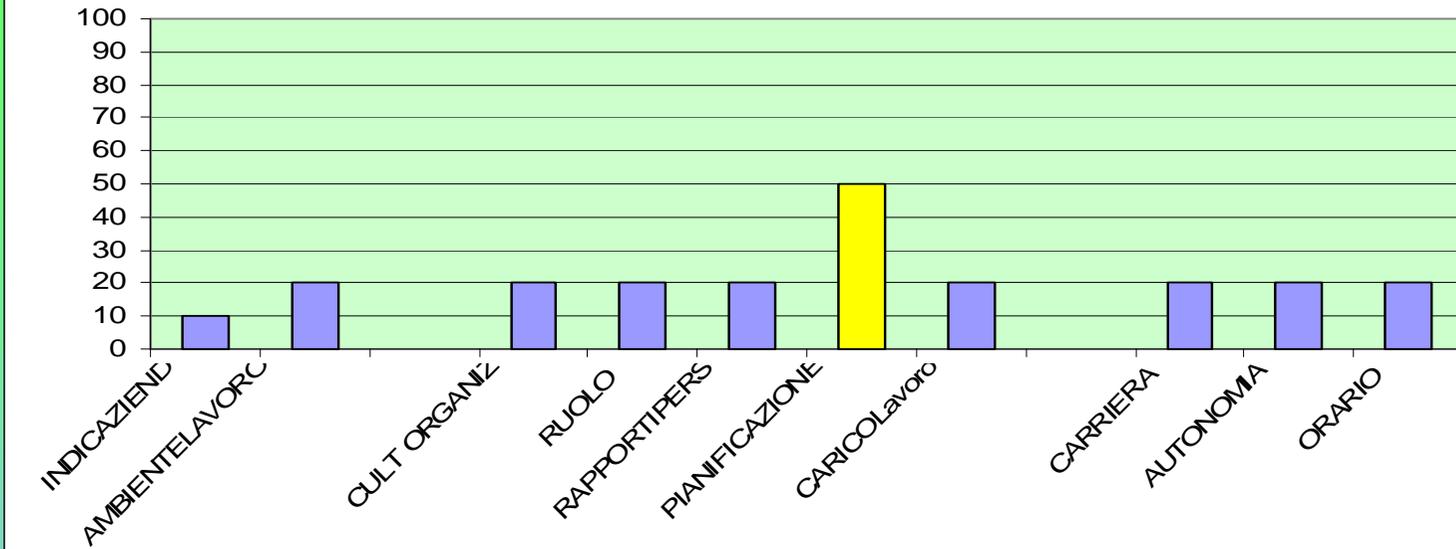


IL MODELLO DI RICERCA: Le dimensioni

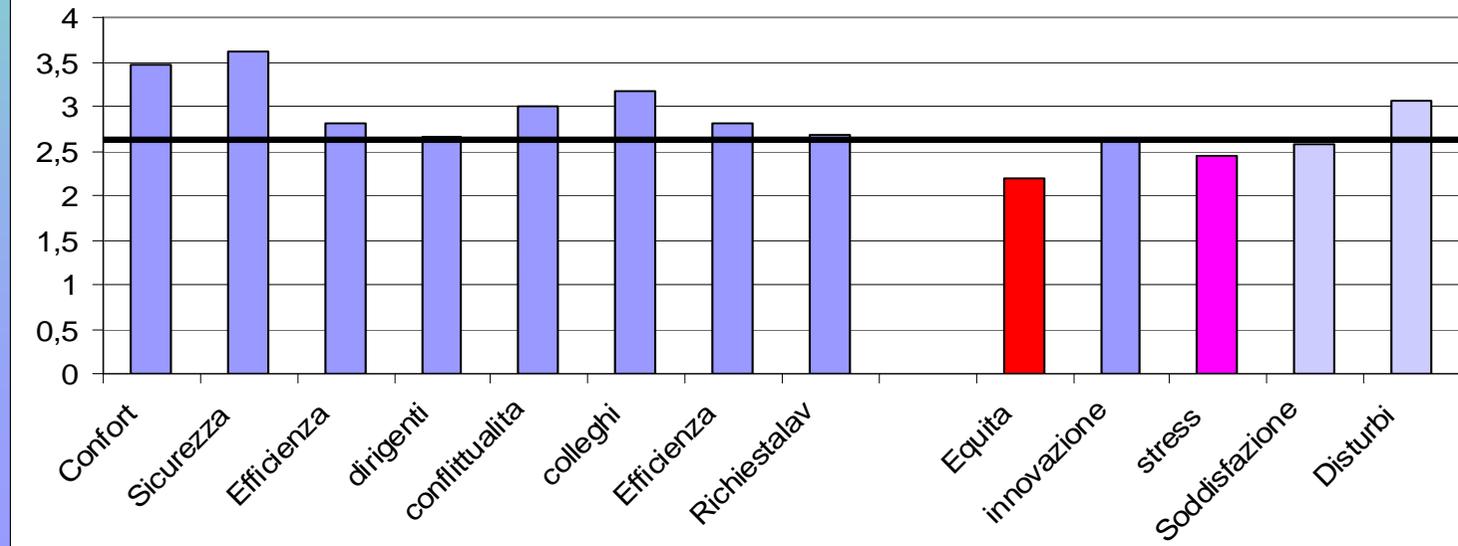


Dimensioni o fattori	Fattori indagati con la Check List	Fattori indagati nel Magellano
1 Confort ambientale	Ambiente ed attrezzature di lavoro	Confort ambientale
2 chiarezza degli obiettivi	Cultura organizzativa	Efficienza organizzativa
3 valorizzazione – ruolo manageriale	Cultura organizzativa	Supporto dei dirigenti
4 Ascolto	Cultura organizzativa	Supporto dei dirigenti
5 Informazione	Cultura organizzativa	
6 Conflittualità	Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	Gestione della conflittualità
7 Sicurezza	Ambiente ed attrezzature di lavoro	Sicurezza lavorativa
8 relazioni interpersonali	Rapporti interpersonali sul lavoro	Collaborazione tra colleghi e supporto dei dirigenti
9 Operatività - efficienza	Pianificazione dei compiti: interruzioni, monotonia, risorse ...	Efficienza organizzativa
10 Carico lavorativo fisico e psichico	carico di lavoro – ritmo di lavoro	Richiesta lavorativa
11 Equità (procedurale-organizzativa, relazionale, distributiva)		Equità organizzativa (distributiva)
12 caratteristiche dei compiti		Efficienza organizzativa
13 utilità sociale		Efficienza organizzativa
14 apertura all'innovazione		Apertura all'innovazione
15 autonomia nel lavoro	autonomia decisionale	
16 stipendio e benefit		
17 carriera e riuscita	evoluzione della carriera	
18 interfaccia casa/lavoro	interfaccia casa/lavoro	
19 informazioni sulla salute fisica e psichica	Indicatori Aziendali	Disturbi psicofisici
20 intenzione di lasciare (contrario: soddisfazione lavorativa)	Indicatori Aziendali	Soddisfazione lavorativa
21 orari di lavoro	orario di lavoro	
22 stress percepito		Percezione dello stress

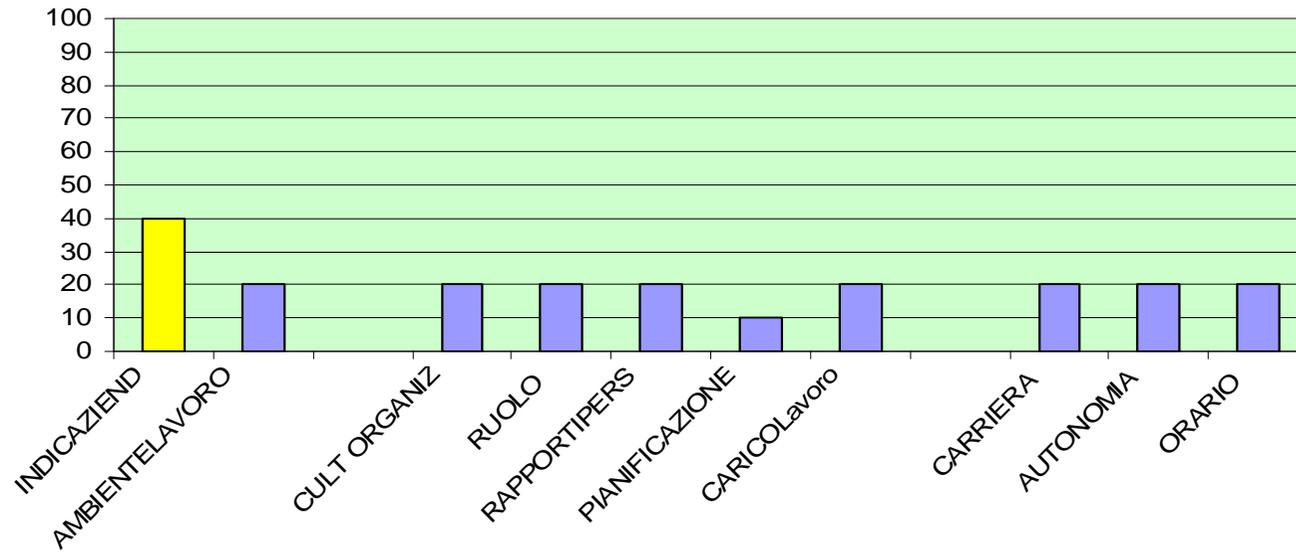
Sede 10



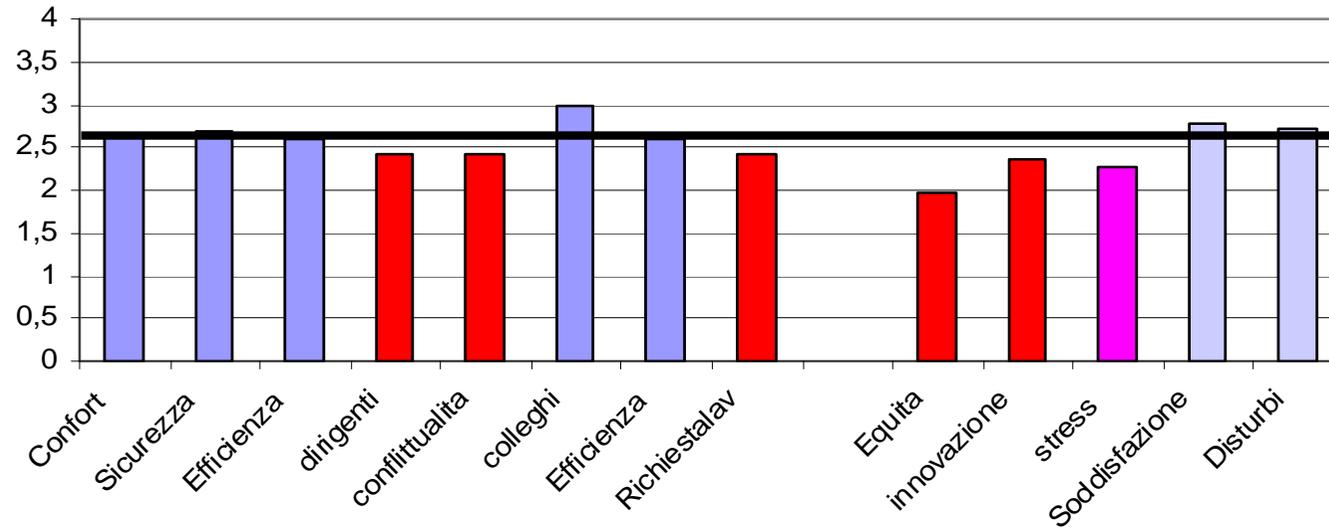
Sede 10



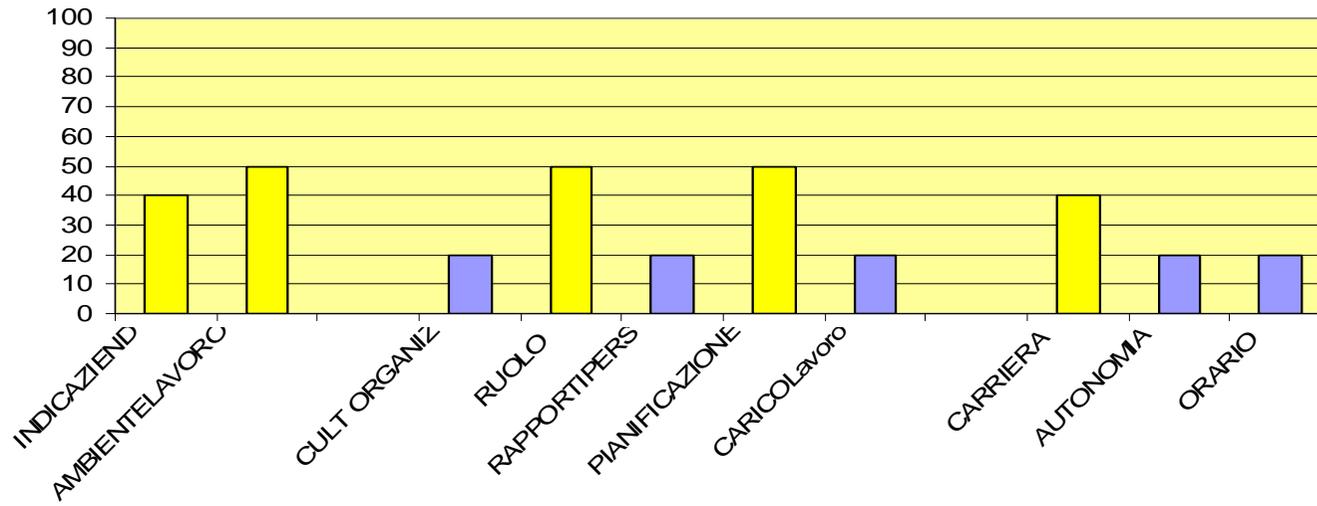
Sede 4



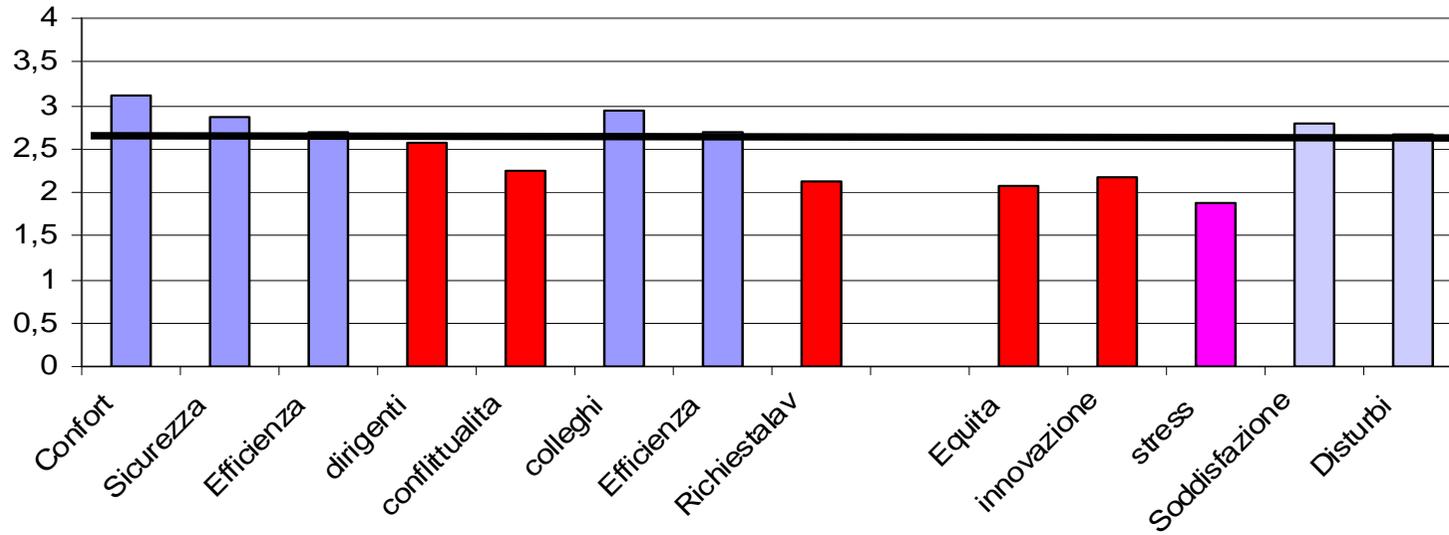
Sede 4



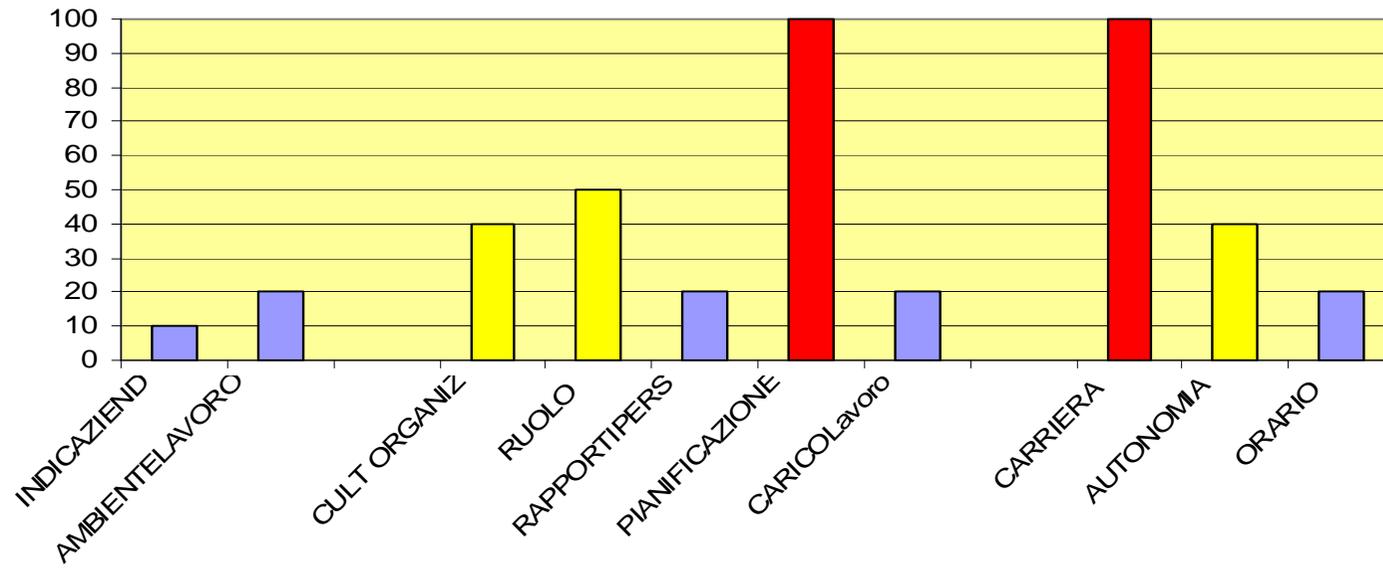
Sede 14



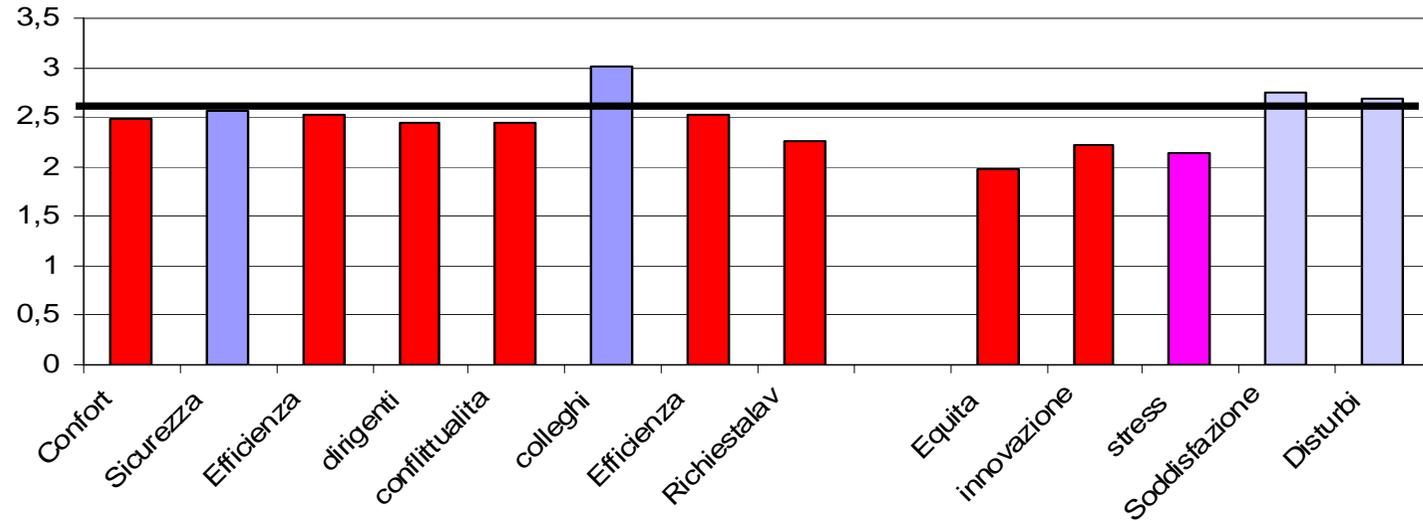
Sede 14



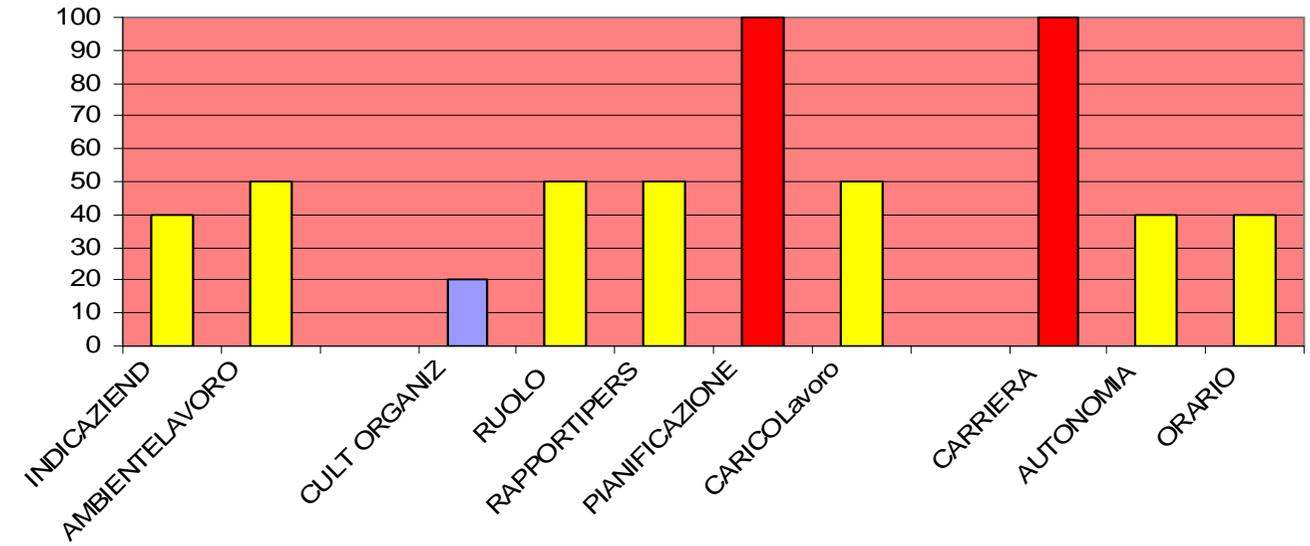
Sede 6



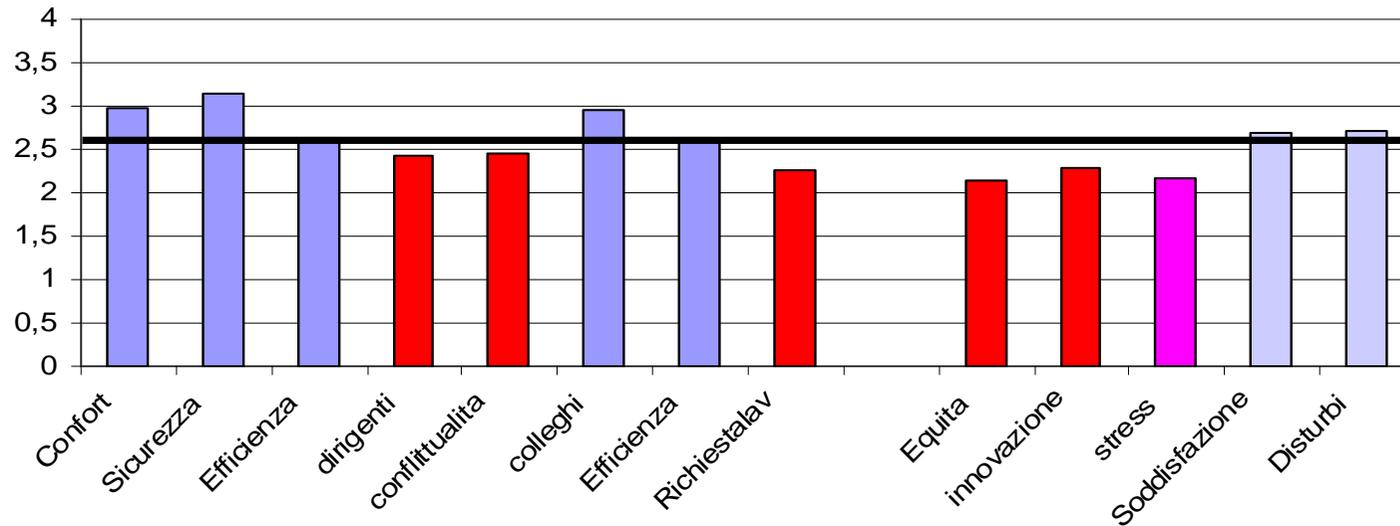
Sede 6



Sede 18



Sede 18



Considerazioni conclusive

- 1) Tra le metodiche disponibili per la valutazione dello stress lavoro correlato la *Check list* di parametri verificabili proposta dal “Network Nazionale per la Prevenzione del Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro” è un punto di partenza non complicato e utilizzabile anche da personale non particolarmente specializzato;
- 2) L’eventuale approfondimento con la consultazione dei lavoratori deve associarsi a metodologie validate e la collaborazione dello psicologo del lavoro a volte è opportuna-necessaria;
- 3) Le esperienze disponibili sottolineano che i parametri verificabili della *check list* vengono confermati dalle valutazioni soggettive, le quali permettono di allargare lo sguardo della valutazione del rischio stress anche ad altre dimensioni riguardanti per esempio il benessere organizzativo.
- 4) Queste prime esperienze necessitano di essere ampliate anche con una rivisitazione dei modelli per la valutazione soggettiva in funzione di una loro maggior diretta aderenza-confrontabilità con i risultati oggettivi-verificabili.