



**Network Nazionale per la Prevenzione  
del Disagio Psicossociale nei Luoghi di Lavoro**

---

# **La valutazione dello stress lavoro correlato una proposta metodologica**



# Attività del Network Nazionale per la Prevenzione del Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro

---

I componenti del Network sono chiamati, nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, a svolgere ruoli diversi e complementari (medici del lavoro, medici legali, psicologi, docenti universitari), relativamente alla tutela della sicurezza e della salute delle lavoratrici e dei lavoratori



# Suddivisione in due gruppi di lavoro

---

- n Gruppo di lavoro per elaborazione di una metodologia
- n Gruppo di lavoro per la scelta degli strumenti

# La valutazione dei rischi: il percorso metodologico

- n Il documento di valutazione dei rischi deve consentire interventi di prevenzione primaria
- n Il documento deve consentire di adottare misure specifiche di prevenzione
- n Rispettare le indicazioni dell'Accordo Europeo
- n Considerare lo stress lavoro correlato valutabile in tutti gli ambienti di lavoro
- n Le pertinenze delle varie figure professionali
- n L'opportunità degli interventi di alcune figure della prevenzione



# Il documento

---

- n Prima parte: descrizione dello stress occupazionale e delle varie fasi del percorso valutativo
- n Seconda parte: esemplifica le modalità operative prescelte per l'indagine
- n Terza parte: fornisce informazioni sugli strumenti



# Articolazione del documento

---

- n 1. Lo stress lavoro correlato
- n 2. La valutazione dei rischi: il percorso metodologico
- n 3. L'indagine
- n 4. Le misure d'intervento
- n 5. Considerazioni conclusive
- n 6. Allegati
  - a. Check list
  - b. Ricognizione questionari



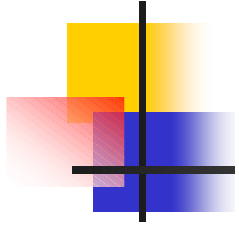
# Introduzione

---

- n Art. 2 Comma 2- Accordo Europeo: L'obiettivo del presente accordo è offrire ai datori di lavoro ed ai lavoratori un quadro di riferimento per individuare o prevenire o gestire problemi di stress lavoro correlato. Non è invece quello di attribuire la responsabilità dello stress all'individuo.
- n Art.3- Accordo Europeo- Lo stress non è una malattia, ma una situazione di prolungata tensione può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute. L'individuo è capace di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine, e queste possono essere considerate positive (per lo sviluppo dell'individuo stesso –ndt), ma di fronte ad una esposizione prolungata a forti pressioni egli avverte grosse difficoltà di reazione.

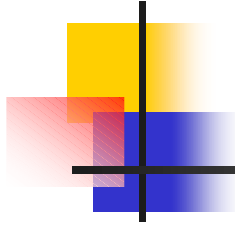
# Lo stress lavoro correlato

1. Reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifestano quando le richieste lavorative non sono commisurate alle capacità, alle risorse o alle esigenze dei lavoratori” (National Institute for Occupational Safety and Health, **NIOSH**, 1999)
2. “Lo stress si manifesta quando le persone percepiscono uno squilibrio tra le richieste avanzate nei loro confronti e le risorse a loro disposizione per far fronte a tali richieste” ( **European Agency for Safety and Health at Work, 2000**).
3. “... “3. Lo stress è uno stato, che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali ed **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.** 4... Lo stress lavoro correlato può essere causato da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione del lavoro e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, ecc.” ( **Accordo Quadro Europeo, 2008, art. 3**)



FATTORI ORGANIZZATIVI  
*European Agency for Safety and Health at Work, 2000*

CONTENUTI LAVORATIVI	
AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE	Condizioni fisiche di lavoro, problemi di affidabilità, disponibilità, appropriatezza, manutenzione o riparazione di attrezzature e impianti
PIANIFICAZIONE DEI COMPITI	Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavori frammentati o privi di significato, sottoutilizzazione, incertezza elevata
CARICO/RITMI DI LAVORO	Sovraccarico o sottocarico di lavoro, carenza 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.



FATTORI GESTIONALI  
*European Agency for Safety and Health at Work, 2000*

CONTESTO LAVORATIVO	
CULTURA ORGANIZZATIVA	Scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno nella risoluzione di problemi e sviluppo personale, carenza nella definizione degli obiettivi organizzativi, stile di leadership, ecc...
RUOLO NELL'ORGANIZZAZIONE	Ambiguità di ruolo, conflitti di ruolo, responsabilità per le persone
SVILUPPO DI CARRIERA	Blocco carriera / incertezza occupazionale, mancanza / eccesso promozioni, scarsa retribuzione, insicurezza del lavoro, basso valore sociale del lavoro, ambizioni deluse
AUTONOMIA DECISIONALE/CONTROLLO	Bassa partecipazione ai processi decisionali, carenza di controllo sul lavoro (il controllo, specie nella forma partecipativa, è anche risultato di un contesto e di una organizzazione di più ampio respiro)
RELAZIONI INTERPERSONALI SUL LAVORO	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitti interpersonali, carenza di supporto organizzativo
INTERFACCIA FAMIGLIA/LAVORO	Richieste contrastanti tra casa e lavoro, problemi di doppia carriera

# Stress lavoro correlato: il processo di valutazione





# IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

---

1. **RACCOLTA DATI ORGANIZZATIVI**  
(organigramma, tipologia contrattuale, etnie presenti, ecc.)
  
2. **INFORMAZIONE DEI LAVORATORI,**  
attraverso il sistema informativo in uso  
nell'impresa (preventiva e feedback)



# IMPRESE FINO A 10 DIPENDENTI

---

1. Autocertificazione del datore di lavoro  
Si propone l'utilizzo di una check list orientativa

Alla valutazione, con il datore di lavoro:

- a. collabora il Medico Competente, se previsto
  - b. si consiglia il coinvolgimento diretto dei lavoratori
  - c. è auspicabile la partecipazione attiva del RLS territoriale, quando presente
2. Si deve procedere ad un ulteriore livello di approfondimento, ove:
    - a. il punteggio della check list superi sensibilmente la metà del massimo punteggio
    - b. emergano chiari indicatori di rischio (malattie professionali, casi conclamati di disagio lavorativo, ecc)



# Imprese con oltre 10 dipendenti

---

Con il datore di lavoro collaborano il medico competente e il Servizio di Prevenzione e Protezione. Inoltre è consigliata la partecipazione di figure organizzative significative (responsabile del personale, preposti, lavoratori esperti per anzianità e conoscenze, ecc.) ed eventuali componenti esterni (psicologo, teorico dell'organizzazione, ecc.)

## A. Valutazione con approccio verificabile

Questa fase necessita di supporto documentale o riferimenti espliciti di quanto segnalato

- Rilevazione di indicatori indiretti di stress (indicatori aziendali)
- Analisi del contesto e del contenuto lavorativi  
check list  
(altri metodi: congruenze organizzative (MOC), job analysis)



## SI DEVE PROCEDERE AL SECONDO LIVELLO DI VALUTAZIONE

---

Nei seguenti casi:

- presenza di situazioni di stress note in letteratura
- punteggio finale della check list "alto"
- presenza di istanza/e giudiziarie per molestie morali o sessuali
- segnalazioni formalizzate del medico competente di condizioni stress al lavoro
- presenza di casi di disagio lavorativo clinicamente accertati dai centri clinici di riferimento
- se dopo un anno di azioni di miglioramento il punteggio della check list si conferma al livello di "rischio medio"



# SI DEVE PROCEDERE AL SECONDO LIVELLO DI VALUTAZIONE

---

## B-Valutazione con coinvolgimento diretto dei lavoratori

- n - questionari
- n - focus group
- n - intervista semistruutturata



# Fasi dell'indagine

---

1. Inquadramento degli indicatori oggettivi, ossia verificabili, che è possibile associare a condizioni di stress da lavoro
2. Individuazione del livello di rischio stress lavoro correlato che viene valutato in modo graduale (BASSO, MEDIO, ALTO). In questa fase possono essere già ipotizzate e pianificate azioni di miglioramento
3. Misura della percezione dello stress dei lavoratori, attraverso l'utilizzo di questionari specifici che verranno analizzati in modo aggregato, nel senso che non saranno considerate le singole condizioni di stress occupazionale

# IDENTIFICAZIONE DEI LIVELLI DI RISCHIO

LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
<b>RISCHIO BASSO</b>	<p>L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro</p> <p>Ripetere la valutazione in caso di cambiamenti organizzativi aziendali o comunque ogni 2 anni</p>

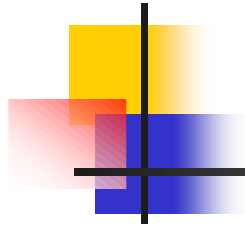
# IDENTIFICAZIONE DEI LIVELLI DI RISCHIO

LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
<b>RISCHIO MEDIO</b>	<p>L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro.</p> <p>Per ogni condizione di rischio identificata si devono adottare le azioni di miglioramento mirate. Se queste non determinano un miglioramento entro un anno, sarà necessaria la somministrazione di questionari soggettivi.</p> <p>Monitoraggio annuale degli indicatori.</p>

# IDENTIFICAZIONE DEI LIVELLI DI RISCHIO

LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
<b>RISCHIO ALTO</b>	<p>L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative con presenza di stress correlato al lavoro molto probabile.</p> <p>Si deve effettuare una valutazione della percezione dello stress dei lavoratori.</p> <p>E' necessario oltre al monitoraggio delle condizioni di stress la verifica di efficacia delle azioni di miglioramento.</p>

<b>Indicatori aziendali</b>	<b>Indicatori di contesto del lavoro</b>	<b>Indicatori di contenuto del lavoro</b>
Infortuni	Funzione e cultura organizzativa	Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro
Assenze per malattia		
Assenze dal lavoro	Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	Pianificazione dei compiti
Ferie non godute		
Rotazione del personale	Evoluzione della carriera	Carico di lavoro – ritmo di lavoro
Turnover	Autonomia decisionale - controllo del lavoro	Orario di lavoro
Procedimenti/sanzioni disciplinari		
Richieste visite straordinarie	Rapporti interpersonali sul lavoro	
Segnalazioni stress lavoro	Interfaccia casa lavoro – conciliazione casa/lavoro	
Istanze giudiziarie		



# PER TUTTI

---

**3. PIANIFICAZIONE DELLE MISURE  
D'INTERVENTO**

**4. ATTUAZIONE DELLE MISURE  
D'INTERVENTO**

**5. VERIFICA**



# Check list

---

- n Numerosi parametri DATI AZIENDALI, CONTESTO E CONTENUTO del LAVORO
- n E' compilata dal datore di lavoro in collaborazione
- n Scheda unica per azienda oppure per partizioni organizzative o mansioni omogenee



# I QUESTIONARI

---

- n La scelta dello strumento di valutazione più adatto alla realtà dell'impresa aumenta la partecipazione
- n I questionari soggettivi *non* hanno la funzione di identificare problemi di singoli lavoratori ma di consentire la rilevazione delle percezioni dei dipendenti
- n Dalla letteratura internazionale si ricava un' ampia disponibilità di questionari che sono stati proposti e validati per la "misura" dello stress che i lavoratori percepiscono
- n In Italia però non è disponibile un numero elevato di questi strumenti perché la traduzione in italiano e la loro validazione è stata effettuata solo per pochi questionari



# I QUESTIONARI

---

- n Archives of Occupational and Environmental Health (2008-82, 1-12) sono riportati 33 strumenti da utilizzare in ambiente lavorativo
- n Giornale Italiano di Medicina del Lavoro "D.Lgs n.81/2008: conferme e novità in tema di stress lavoro correlato" P.Deitinger, C.Nardella, R.Bentivenga, M.Ghelli, B.Persechino, B.Iavicoli



# Situazioni a rischio

---

- n Devono basarsi su teoria condivisa a livello internazionale
- n Non ritenere esaurito il compito procedendo alla sola “valutazione soggettiva” come indica il mandato normativo
- n Ritenerne inappropriata in ambito lavorativo di tutti i test –questionari clinici

		Amministrazione pubblica							
	Dimensioni	MOHQ	ROAQ e ROAQ R	Karasek	Cooper (OSI)	M_DOQ 10	De Carlo	Leiter Maslach	OPRA
		Avallone 2005	Cordaro-Di Nicola	ISPESL 2001	Adattamento 2002	Majer D'Amato	2008	Adattamento 2005	Majer 2009
		139 items	68 o 28 items	49 items	circa 167 items	Circa 70	342 items	Circa 68	86 items
		30'	30'	20'	45'	30'	90'	30'	20-25'
			Non indicizzato	indicizzato	Punti Sten	Punti T		Punti T	Indicizzato
				A2*	B	A2*	?	A2*	A2*
1	Confort ambientale	+			valori intr. al lavoro		+		+
2	Chiarezza degli obiettivi	+			+				
3	Valorizzazione – ruolo manageriale	+	+	+ SS	+	+	+	+	+
4	ascolto	+	+	+ SS		+ comunicazione	+		
5	informazione	+	+		+				+
6	conflittualità	+					+		
7	sicurezza	+			valori intr. al lavoro		+		+
8	Relazioni interpersonali	+	+	+ SS	+	+	+	+	+
9	operatività	+	+						
10	Stress (carico lavorativo e psichico)	+	+	+			+	+	+
11	equità	+					+	+	
12	Caratteristiche dei compiti	+	+	+	valori intr. al lavoro		+	In-o-efficacia prof.	+
13	Utilità sociale	+		+ SS	+	+	+	+	
14	Apertura all'innovazione	+	+			+	+	+ sviluppo competenze	+
15	Autonomia nel lavoro		+ coinvolgimento	+		+ (responsabilità)		+ controllo	+
16	Stipendio e benefit						+ riconoscimenti	+ riconoscimenti	
17	Carriera e riuscita				+				+
18	Interfaccia casa/lavoro		+		+				+
	* Accessibile a professionalità specifiche (O.S.)								