



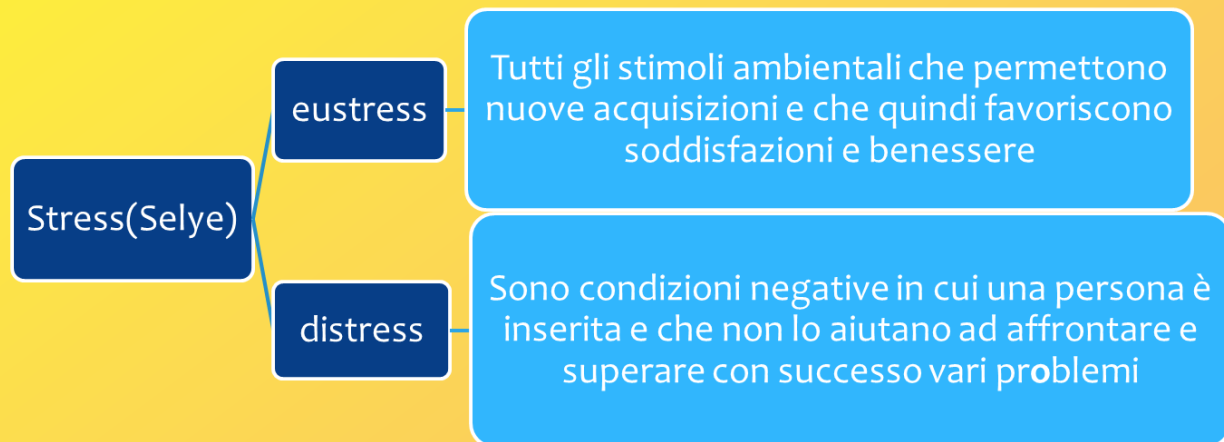
METODI PER LA VALUTAZIONE DELLO STRESS LAVORO CORRELATO con PARTICOLARE ATTENZIONE ALLE PICCOLE INDUSTRIE

- **Prof. Luigi Perbellini in collaborazione con D.ssa Francesca Benedetti, Dr Andrea Serpelloni, Dr Gianluigi Lazzarini e D.ssa Antonia Ballottin**
- **Medicina del Lavoro - Dipartimento Diagnostica e Sanità Pubblica**
- **SPISAL di Verona**

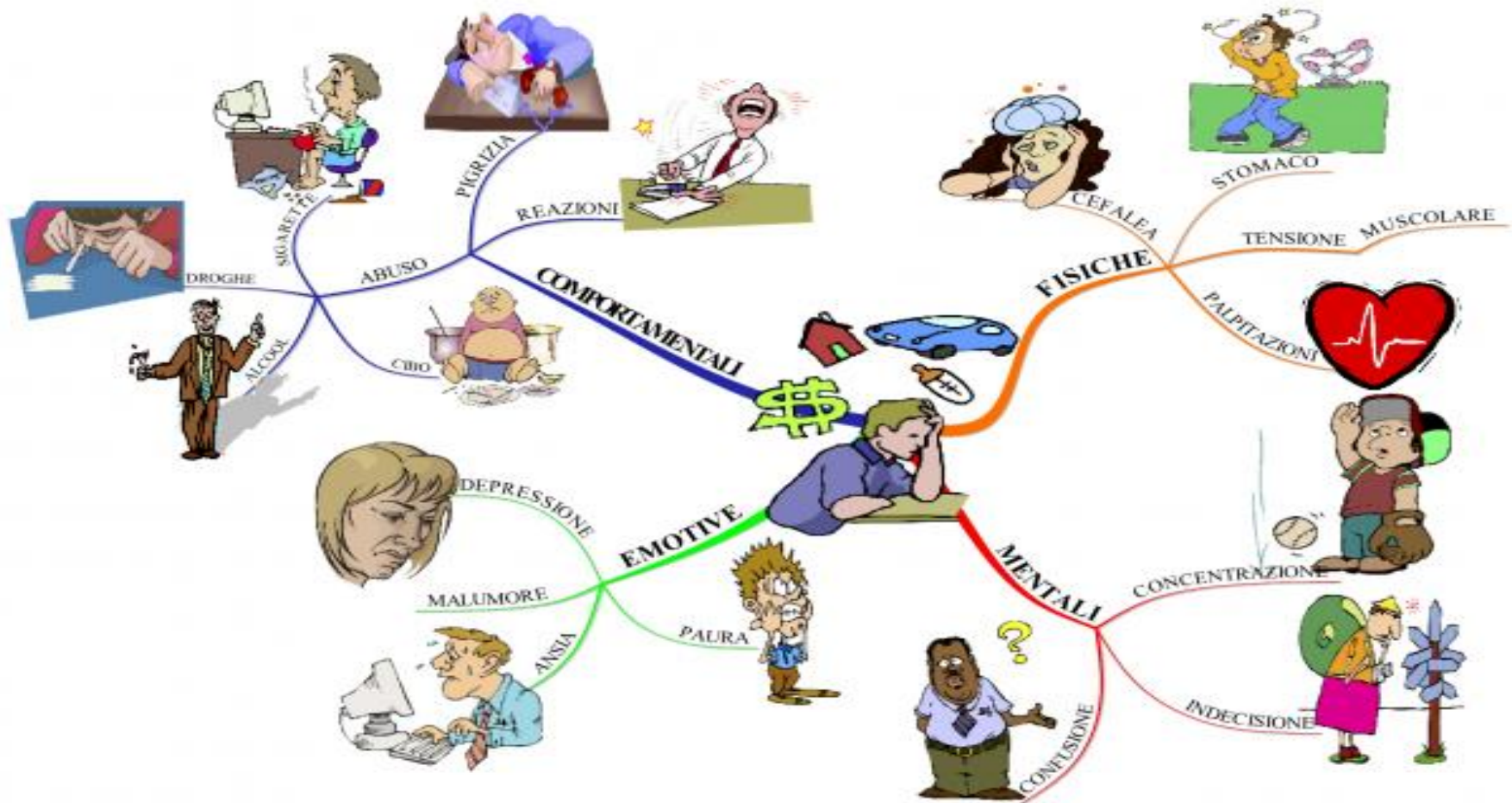
Definizione di "STRESS"

"una reazione aspecifica dell'organismo a quasi ogni tipo di esposizione, stimolo e sollecitazione". (Selye 1936)

Lo stress è una risposta "naturale" "fisiologica" "normale" «automatica» dell'organismo che permette di affrontare situazioni problematiche: questo comunemente favorisce l'acquisizione di nuove conoscenze; più spesso quindi lo stress è positivo (eustress)!



Conseguenze dello stress negativo= 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. E' uno stato caratterizzato da elevati livelli di eccitazione ed ansia, spesso accompagnati da senso di inadeguatezza".



"Il distress 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".

ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO (8/10/2004)

(Accordo siglato da CES - sindacato Europeo; UNICE-“confindustria europea”; UEAPME - associazione europea artigiano e PMI; CEEP - associazione europea delle imprese partecipate dal pubblico e di interesse economico generale)

FINALITA'

- Aumentare la consapevolezza e la conoscenza dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti circa lo stress lavoro – correlato (art. 2, comma 1)
- Se sul luogo di lavoro non sono presenti professionalità adeguate, possono essere chiamati esperti esterni, secondo la legislazione europea e nazionale, gli accordi collettivi e la prassi (art. 6, comma 2)
- Nell'accordo Europeo si stabilisce che dalla valutazione dello stress lavoro-correlato è escluso il **mobbing (violenza psicologica prolungata negli ambienti di lavoro)**. (Bruxelles, 26 aprile 2007)

OBIETTIVO

- Fornire loro una struttura per identificare e prevenire i rischi dello stress occupazionale, atteso che “non” è responsabilità dell'individuo lo stress sul lavoro (art. 2, comma 2)

Percorso da intraprendere:

- 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 con restituzione dei risultati ai lavoratori
 - l'adozione di misure correttive,
 - la verifica dei cambiamenti ottenuti
 - la gestione di singoli casi,
 - il monitoraggio nel tempo.



SCELTA/ADEGUAMENTO DELLO STRUMENTO DI INDAGINE

A. VALUTAZIONE DELLE FONTI DI STRESS

riguarda principalmente strumenti di rilevazione dei fattori relativi all'organizzazione del lavoro

B. VALUTAZIONE DELLO STRESS INDIVIDUALE

riguarda principalmente strumenti di rilevazione delle condizioni di disagio individuali riconducibili al lavoro

C. VALUTAZIONE DEGLI EFFETTI DELLO STRESS

riguarda principalmente liste di sintomi di cui il lavoratore indica presenza e frequenza

Alcune considerazioni

- La valutazione delle stress lavoro correlato può essere espletata con metodiche non particolarmente complesse, ma necessita di numerose attenzioni per seguire un percorso metodologico corretto;

- Tra le “non molte” metodiche disponibili l'utilizzo della **LISTA DI CONTROLLO (parametri verificabili) proposta dall'INAIL nel 2011** è un punto di partenza non complicato: il suo uso “non del tutto corretto” è fonte di facili errori di interpretazione!

- └ - **Attenti alla “Svalutazione del rischio”**

- └ - Nelle aziende con dimensioni medie-grandi il coinvolgimento dei lavoratori deve associarsi a metodologie validate.

Dimensioni o fattori che possono essere indagati per la valutazione dello SLC

- | | |
|---|---|
| 1 - Confort ambientale | 13 – utilità sociale |
| 2 - Chiarezza degli obiettivi | 14 – Apertura all'innovazione |
| 3 - Ruolo del manager | 15 – Autonomia nel lavoro |
| 4 – Ascolto | 16 – Stipendio e benefit |
| 5 – Formazione- informazione | 17 – Carriera e prospettive |
| 6 – Conflittualità | 18 – Interfaccia casa/lavoro |
| 7 – Sicurezza | 19 – Informazioni sulla salute fisica e
psichica |
| 8 – Relazioni interpersonali | 20 – Intenzioni di lasciare il lavoro |
| 9 – Operatività – efficienza | 21 – Orari di lavoro |
| 10 – Carico di lavoro fisico e
psichico | 22 – Stress percepito |
| 11 – Equità (procedurale,
relazionale, distributiva) | 23 – Intensità di coinvolgimento nel
lavoro |
| 12 – Caratteristiche dei compiti | 24 – Realizzazione personale |

SCELTA/ADEGUAMENTO STRUMENTO INDAGINE

- JCQ - Job Content Questionnaire (Karasek 1998)
robert_karasek@uml.edu
- *HSE Management Standards (INAIL)*
- PSS – Perceived Stress Scale (Cohen et al. 1983)
- OSI - Occupational Stress Inventory (Cooper et al. 1988)
- JSQ - Job Stress Questionnaire (Hurrell 1988, NIOSH)
- OSQ - Occupational Stress Questionnaire (Elo et al. 1992)
- JSS - Job Stress Survey (Spielberg 1994)
- OCS – Occupational Check up System (Leiter e Maslach, 2005)
- ERI - Effort Reward Imbalance (Siegrist, 1996)
- *Benessere organizzativo PA – Cantieri-Magellano (Avallone 2004)*
- Q-Bo Questionario (De Carlo, Falco 2008)
-

**26 descritti a livello internazionale, ma validati in Italia solo 10:
di questi 8 sono a pagamento e solo 2 resi disponibili dal
Ministero della Pubblica Amministrazione o dall'INAIL.**



HSE

Health & Safety
Executive

Management Standards: messo a disposizione dal
Governo Inglese (www.hse.gov.uk/stress) e tradotto e
validato dall'INAIL : **ha 6 DIMENSIONI CHIAVE**
(Kerr et al., 2009; Edwards et al., 2008).



Perché nelle piccole aziende la valutazione dello SLC assume caratteristiche diverse rispetto una media-grande azienda?

- L'organizzazione del lavoro è molto diversa;
- Nella piccola azienda le relazioni interpersonali e la gestione manageriale assumono valenze determinanti rispetto alle grandi aziende;
- La gestione di un numero limitato di dati non può avere valenza statistica;
- L'anonimato e la privacy sono difficilmente rispettabili in una valutazione dello SLV in una piccola azienda;



Proposta per la valutazione dello SLC in piccole aziende (5-30 dipendenti) attraverso un'intervista semi-strutturata

- **L'intervista semi-strutturata standardizzata è un intervento in cui l'intervistatore dispone di un questionario con una serie di *items* fissati in precedenza, sui quali raccoglie tutte le informazioni che ritiene utili.**
- **Spesso oltre alla lista di domande obbligatorie si associano alcuni brevi richieste di approfondimento che, a discrezione dell'intervistatore possono essere utilizzate per esplorare aspetti particolari del problema in studio.**
- **L'intervistatore realizza questo suo compito con una certa autonomia e può formulare le domande nel modo che ritiene più adatto all'intervistato (a seconda del diverso grado di comprensione linguistica o del livello culturale).**



- **L'intervista semi-strutturata è una forma di intervista flessibile che può riuscire a sollecitare risposte sincere, affidabili ed orientate alla ricerca delle soluzioni.**
- **Differentemente dai classici questionari per la valutazione dello stress lavoro correlato, che, per loro specifica caratteristica, devono essere anonimi, l'intervista semi-strutturata è nominale e potrebbe essere effettuata in occasione dei controlli sanitari periodici dei dipendenti, dopo un breve percorso preparatorio da parte del Medico Competente.**



- **Chi potrebbe effettuare l'intervista semistrutturata? Il medico competente o uno psicologo del lavoro;**
- **Con quale strumenti? Metodo HSE a 25 domande eventualmente integrato da informazioni inserite nella check list dell'INAIL;**
- **Quali risultati? Parametri dell'HSE arricchiti da specifiche informazioni particolarmente utili per proporre eventuali miglioramenti;**

VANTAGGI DEL METODO:

- **1) *si utilizza un questionario standardizzato che permette di avere risultati interpretabili seguendo le regole di uno strumento ampiamente utilizzato quale il HSE; con tali risultati si possono acquisire informazioni aggiuntive nel corso dell'intervista.***
- **2) *Si coinvolgono direttamente i lavoratori e pertanto i singoli items possono essere esplicitati e resi comprensibili (anche a lavoratori stranieri o di basso livello culturale).***
 - **si facilita la possibilità di suggerire interventi correttivi più specifici per la singola azienda;**
 - **si comunica con i lavoratori che possono esprimere lamentele per condizioni di distress e disagio lavorativo;**
 - **possono essere meglio valutate condizioni relative a genere, età, provenienza dei lavoratori...**

Svantaggi:

- **l'intervista coinvolge singolarmente ogni lavoratore per circa 10-15 minuti che deve quindi sospendere l'attività lavorativa per un breve periodo.**
- **è necessaria, oltre alla professionalità specifica, una breve formazione dell'utilizzatore riguardo l'intervista semistrutturata.**

- Per documentare l'efficacia di questo metodo, fino ad ora sono state coinvolte 66 aziende
- con un numero medio di lavoratori pari a 9
- con un minimo di 5 ed un massimo di 28 lavoratori.



- Erano aziende di molteplici settori lavorativi: commercio, calzature, meccanica, stampa, servizi, impianti elettrici, marmo, agricoltura, amministrativi, chimica, sanità ...

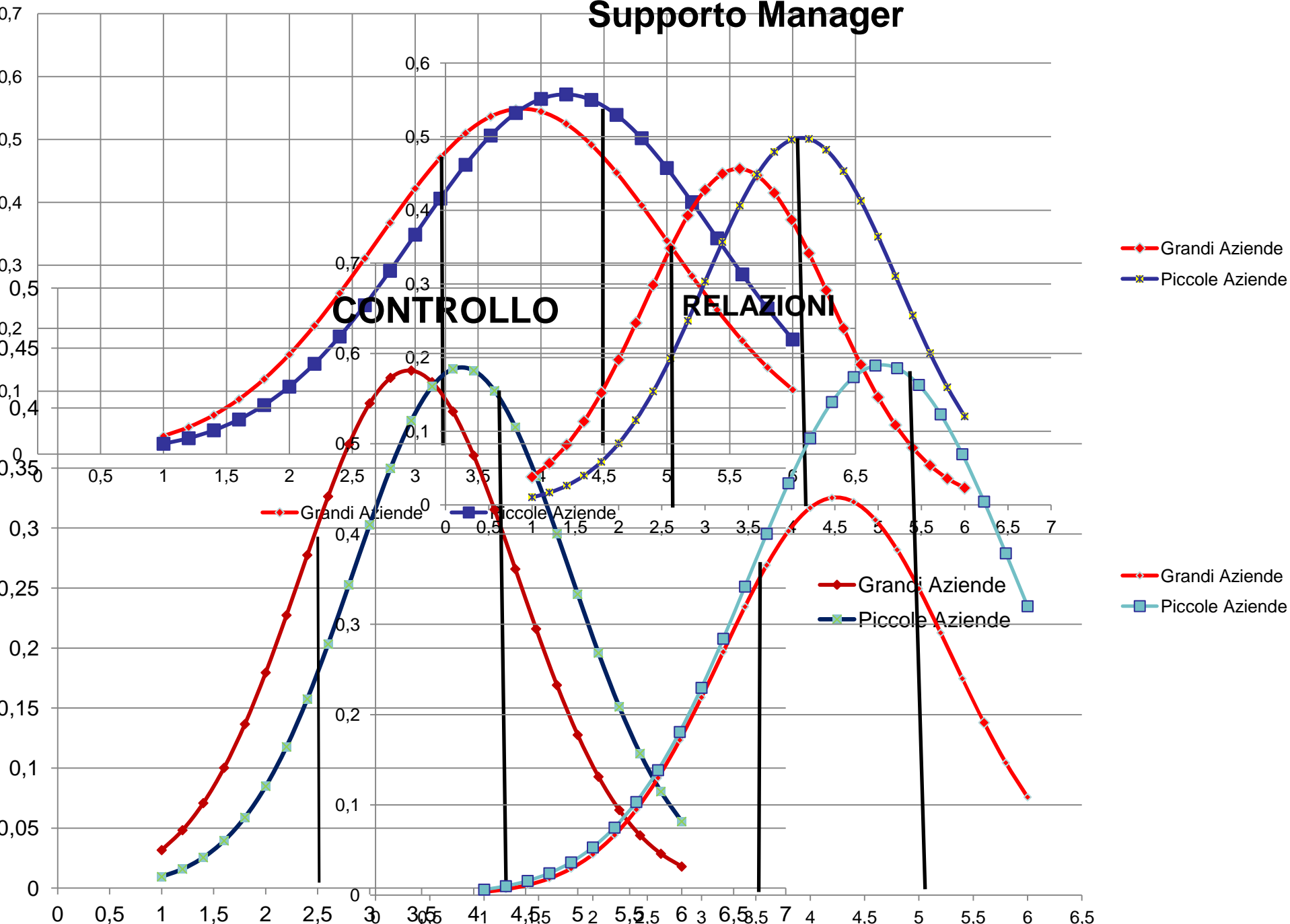


12. Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare		<input type="checkbox"/> MAI	<input type="checkbox"/> RARAMENTE	<input type="checkbox"/> QUALCHE VOLTA	<input type="checkbox"/> SPESSO	<input type="checkbox"/> SEMPRE	
DOMANDE LISTA DI CONTROLLO	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	17. Il suo lavoro richiede di svolgere più compiti contemporaneamente?				
	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	30. Svolge abitualmente lavoro straordinario?				

29. Se qualcosa al lavoro mi ha disturbato o infastidito posso parlarne con il mio capo		<input type="checkbox"/> MAI	<input type="checkbox"/> RARAMENTE	<input type="checkbox"/> QUALCHE VOLTA	<input type="checkbox"/> SPESSO	<input type="checkbox"/> SEMPRE	
DOMANDE LISTA DI CONTROLLO	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	60. Possibilità di comunicare con il titolare da parte dei lavoratori?				
	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	61. L'azienda si occupa dei comportamenti prevaricatori o illeciti?				
	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	62. Ci sono frequenti conflitti o litigi?				

Domanda di lavoro

Supporto Manager



Azienda veronese di impiantistica elettrica civili ed industriali

Domanda

Controllo

Supporto
del
management

Supporto
dei
colleghi

Relazioni

Ruolo

Cambiamento

- 12 questionari raccolti: 1 impiegata e 11 operai
- Domanda, controllo, supporto management, supporto colleghi, ruolo e cambiamento: risultati **ottimi**
- Relazioni: risultati **buoni**
- In sede di colloquio non sono emerse particolari problematiche. In questo caso si ricorda di monitorare la situazione nel tempo ripetendo la valutazione rischio stress lavoro correlato.

Cartotecnica

Domanda

Controllo

Supporto
del
management

Supporto
dei
colleghi

Relazioni

Ruolo

Cambiamento

- 12 questionari raccolti: 3 datori di lavoro (operai/impiegati) e 9 operai
- Supporto management, supporto colleghi, ruolo e cambiamento: risultati **ottimi**
- Domanda, controllo, Relazioni: risultati **buoni**
- In sede di colloquio non sono emerse particolari problematiche.

Azienda trentina nell'impiantistica elettrica ed elettronica del caravanning

Domanda

Controllo

Supporto
del
management

Supporto
dei
colleghi

Relazioni

Ruolo

Cambiamento

- 28 questionari raccolti: 16 impiegati e 12 operai.
- Supporto colleghi: risultati **ottimali**
- Domanda, controllo, supporto del management, relazioni e ruolo: risultati **buoni**
- Cambiamento: risultato **non sufficiente**
- In sede di colloquio le problematiche emerse erano legate al limitato coinvolgimento di tutti i dipendenti nelle decisioni aziendali. Ci si lamentava della mancanza di incontri periodici tra i dirigenti e lavoratori (8/28) e della carenza di strumenti per poter partecipare alle discussioni sulle decisioni aziendali.

Azienda veronese di commercializzazione pneumatici OTR e industriali

Domanda

Controllo

Supporto
del
management

Supporto
dei
colleghi

Relazioni

Ruolo

Cambiamento

- 9 questionari raccolti: 6 impiegati e 3 operai
- Domanda, controllo, ruolo e cambiamento: risultati **buoni**
- Supporto management, supporto colleghi, relazioni: risultati **non sufficienti**
- In sede di colloquio le problematiche emerse erano legate al supporto del management e dei colleghi a causa di relazioni non sufficientemente positive.
- I dipendenti riportavano la scarsità di momenti di comunicazione a tutto il personale; peraltro nelle poche occasioni di questi incontri spesso si utilizzavano modalità di comunicazione inadeguate. Gli incontri con il datore di lavoro non avevano l'obiettivo di affrontare queste problematiche. 3 lavoratori su 9 segnalavano che l'azienda non interveniva in caso comportamenti prevaricatori o irritanti.

Azienda veronese produttore contenitori alimentari

Domanda

Controllo

Supporto
del
management

Supporto
dei
colleghi

Relazioni

Ruolo

Cambiamento

- 20 questionari raccolti: 5 impiegati e 15 operai
- Domanda, supporto colleghi, relazioni, ruolo: risultati **buoni**
- Controllo, supporto management: prestazione **non sufficienti**
- Cambiamento: risultato **scadente**
- In sede di colloquio le problematiche emerse erano legate al cambiamento (l'azienda era nata da poco dalla fusione di due aziende preesistenti e il disagio nell'inserimento nella nuova realtà lavorativa era percepito in particolare dagli impiegati).
- E' emerso un limitato coinvolgimento dei dipendenti nelle decisioni aziendali; in 18 su 20 lamentavano la mancanza di incontri periodici tra i dirigenti e lavoratori; 14 su 20 riferivano di non riuscire a comunicare con il datore di lavoro; in 18/20 riportavano la mancanza di strumenti per la partecipazione delle decisioni aziendali.

Personale amministrativo Scuola Media Superiore Pubblica di Verona



- **10 questionari raccolti: 8 impiegati e 2 Assistenti tecnici.**
- **Domanda, supporto del management, relazioni, cambiamento: risultati scadenti**
- **Controllo, supporto colleghi, ruolo: risultati insufficienti**

Problematiche importanti emerse in fase del colloquio.

- carico lavorativo elevato con necessità di maggior personale (6/10)
- di non essere formati nel gestire i nuovi protocolli/normative che vengono imposti dal Ministero dell'Istruzione.
- tutti i lavoratori si lamentavano di dover svolgere lavoro straordinario e di dover seguire più compiti nello stesso tempo.
- la collaborazione tra colleghi è difficile perché ciascuno lavora in autonomia e in caso di assenza nessuno riesce a sostituire gli altri.
- Vi sono rapporti conflittuali con la dirigenza (preside) che non permette autonomia lavorativa alla dirigenza amministrativa.

Considerazioni conclusive

- Nelle piccole aziende il distress è mediamente meno accentuato rispetto a quanto si rileva nelle grandi aziende;
- La nostra esperienza sull'intervista semistrutturata è stata positiva e sembra un metodo molto utile per studiare questi aspetti;
- L'integrazione di un questionario classico (HSE) con alcune informazioni specifiche aiuta ad evidenziare punti critici che potranno essere migliorati.