



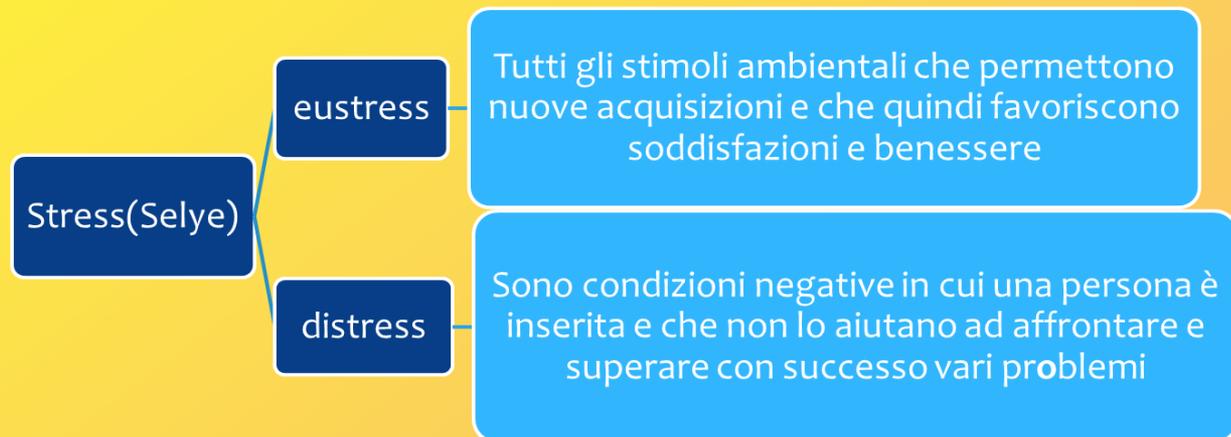
# **METODI PER LA VALUTAZIONE DELLO STRESS LAVORO CORRELATO con PARTICOLARE ATTENZIONE ALLE PICCOLE INDUSTRIE**

- **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**

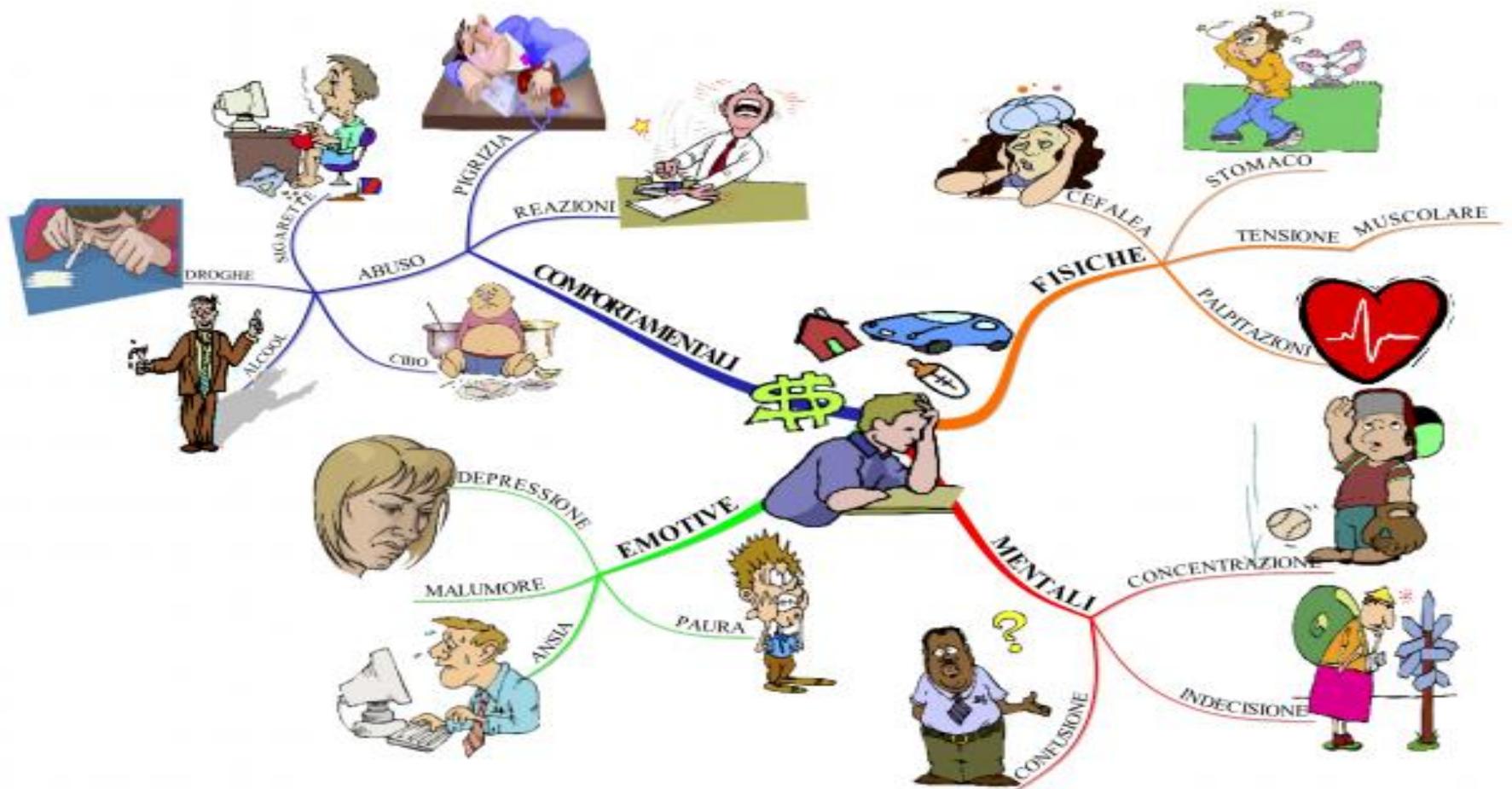
# Definizione di "STRESS"

***"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)!



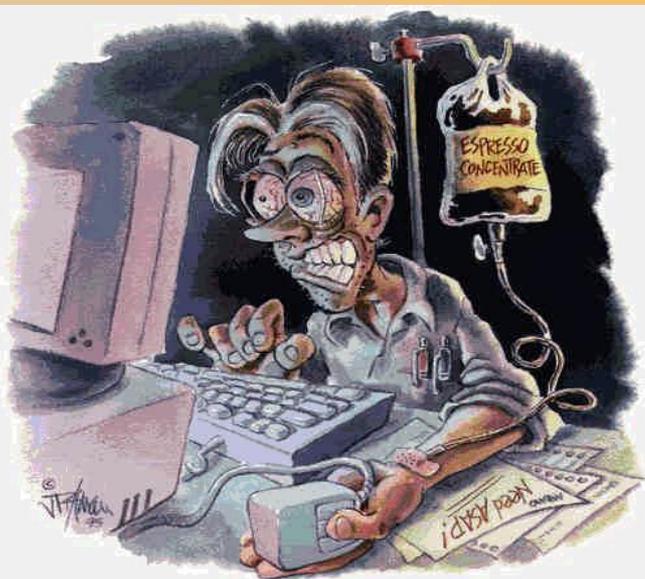
# Conseguenze dello stress negativo= distress



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

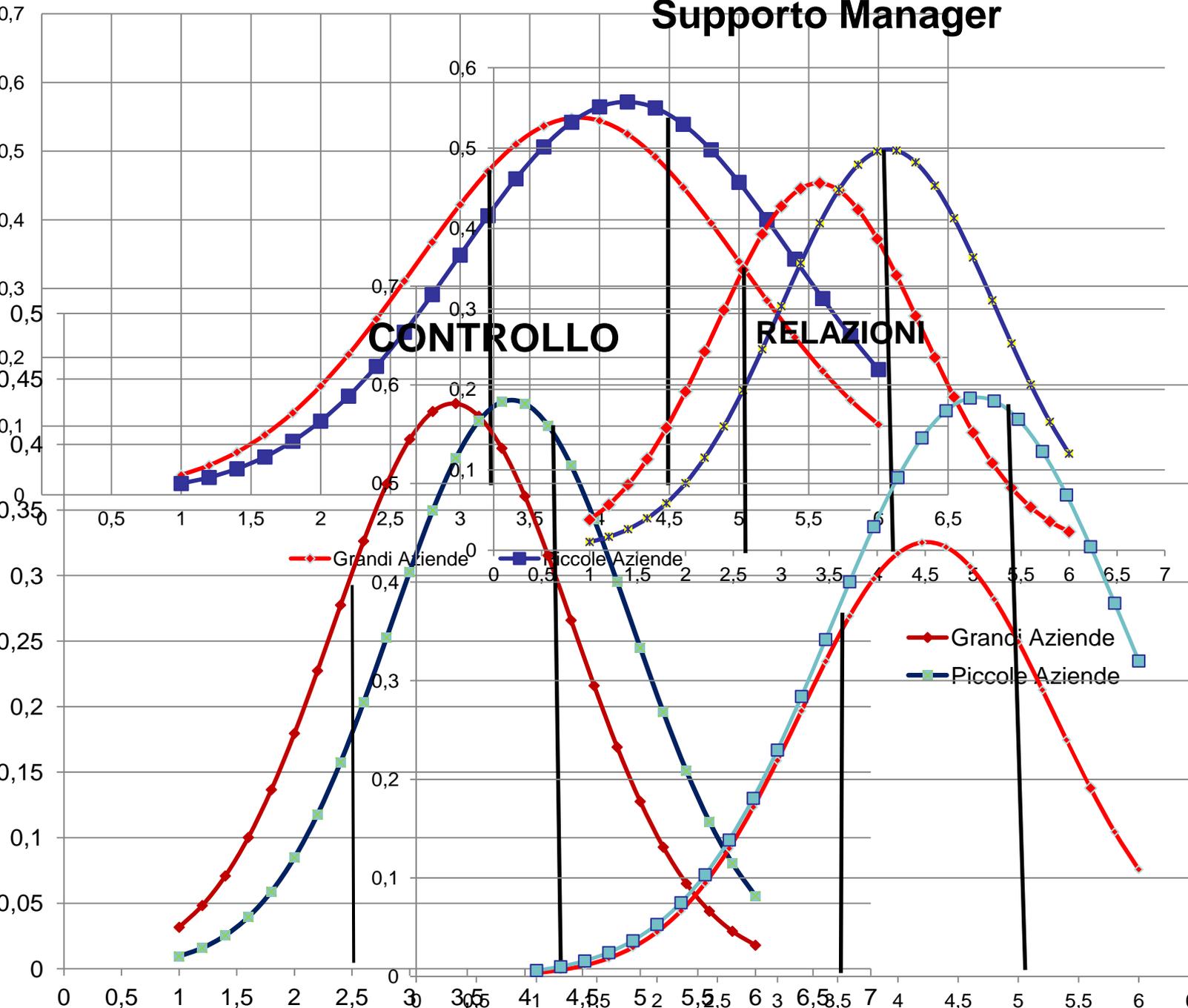


12. Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare		<input type="checkbox"/> MAI	<input type="checkbox"/> RARAMENTE	<input type="checkbox"/> QUALCHE VOLTA	<input type="checkbox"/> SPESSO	<input type="checkbox"/> SEMPRE
DOMANDE LISTA DI CONTROLLO	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> 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



Grandi Aziende  
Piccole Aziende

Grandi Aziende  
Piccole Aziende

Grandi Aziende  
Piccole Aziende

# 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.**