

## GUIDA OPERATIVA PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO

### *Coordinatore:*

*Fulvio d'Orsi (Regione Lazio)*

*Antonia Ballottin (Regione Veneto)*

*Maria Pia Cancellieri (Regione Marche)*

*Francesco Chicco (Regione Lazio)*

*Domenico Cocomazzi (Regione Abruzzo)*

*Fabrizio Franco (Regione Toscana)*

*Raffaele Latocca (Regione Lombardia)*

*Maria Gabriella Mavilia (Regione Liguria)*

*Franco Pugliese (Regione Emilia-  
Romagna)*

*Marco Renso (Regione Veneto)*

*Domenico Sallese (Regione Toscana)*

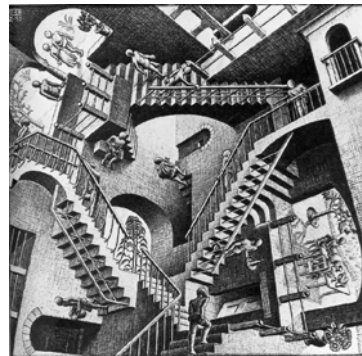
*Dimitri Sossai (Regione Liguria)*

*Enzo Valenti (Regione Lazio)*



COORDINAMENTO  
TECNICO  
INTERREGIONALE  
DELLA PREVENZIONE  
NEI LUOGHI DI LAVORO

Decreto Legislativo 81/2008 s.m.i.  
VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO  
DA STRESS LAVORO-CORRELATO  
GUIDA OPERATIVA



## Riferimenti principali:

- **ACCORDO INTERCONFEDERALE** PER IL RECEPIMENTO DELL'ACCORDO QUADRO EUROPEO SULLO STRESS LAVORO-CORRELATO (2004)
- **Linee di indirizzo** applicate in Lombardia, Toscana, Emilia-Romagna, Liguria
- Proposta metodologica del NETWORK NAZIONALE PER LA PREVENZIONE DEL DISAGIO PSICOSOCIALE NEI LUOGHI DI LAVORO (coordinato dall'**ISPESL**) 2010

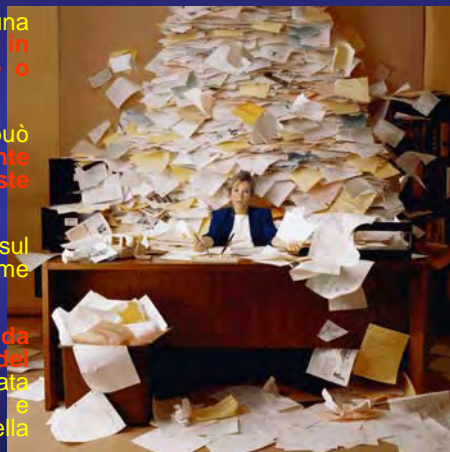
## Campo di applicazione:

- Il pericolo stress lavoro-correlato (e il relativo possibile rischio) può riguardare **ogni luogo di lavoro** ed ogni lavoratore
- Non è possibile quindi escludere a priori, per nessuna realtà lavorativa, la necessità di procedere ad una valutazione



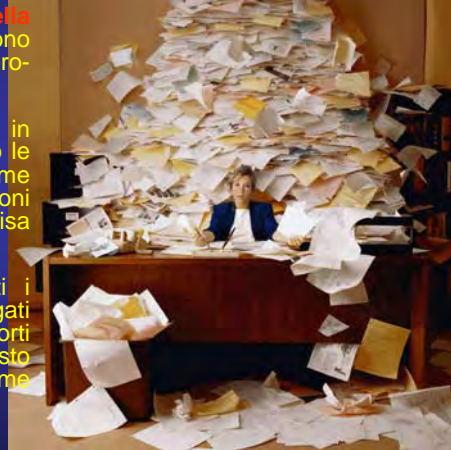
## Campo di applicazione:

- in linea generale lo stress identifica una condizione in cui l'individuo **non si sente in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative dell'ambiente**
- nell'ambito del lavoro tale squilibrio si può verificare quando il lavoratore **non si sente in grado di corrispondere alle richieste lavorative**
- **non tutte** le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato
- lo stress lavoro-correlato è **causato da fattori propri del contesto e del contenuto del lavoro**, come l'inadeguata gestione dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione...



## Campo di applicazione:

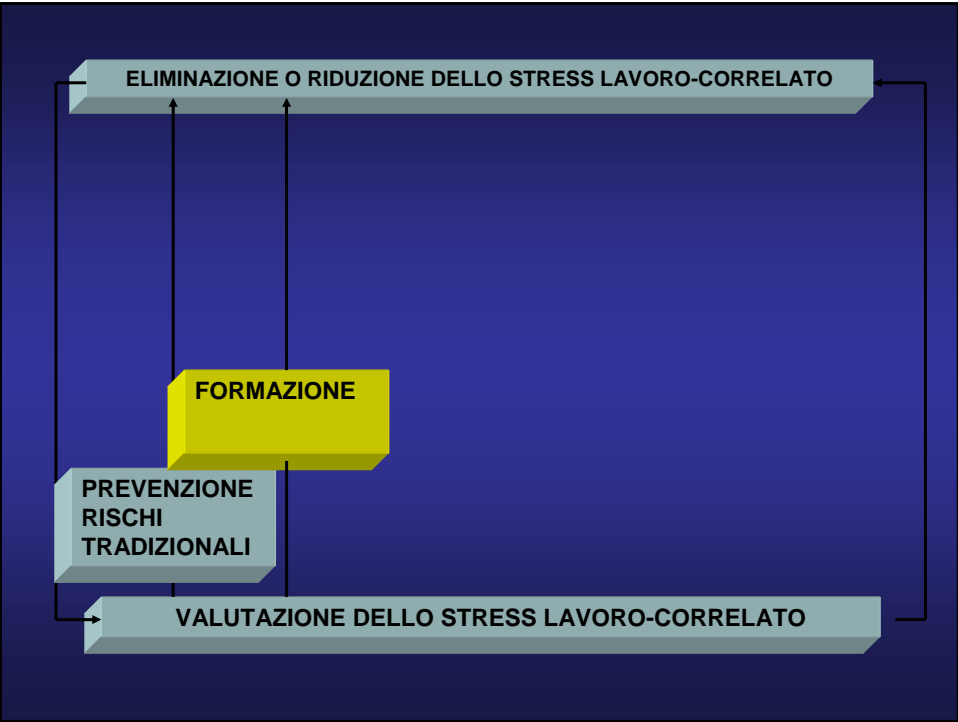
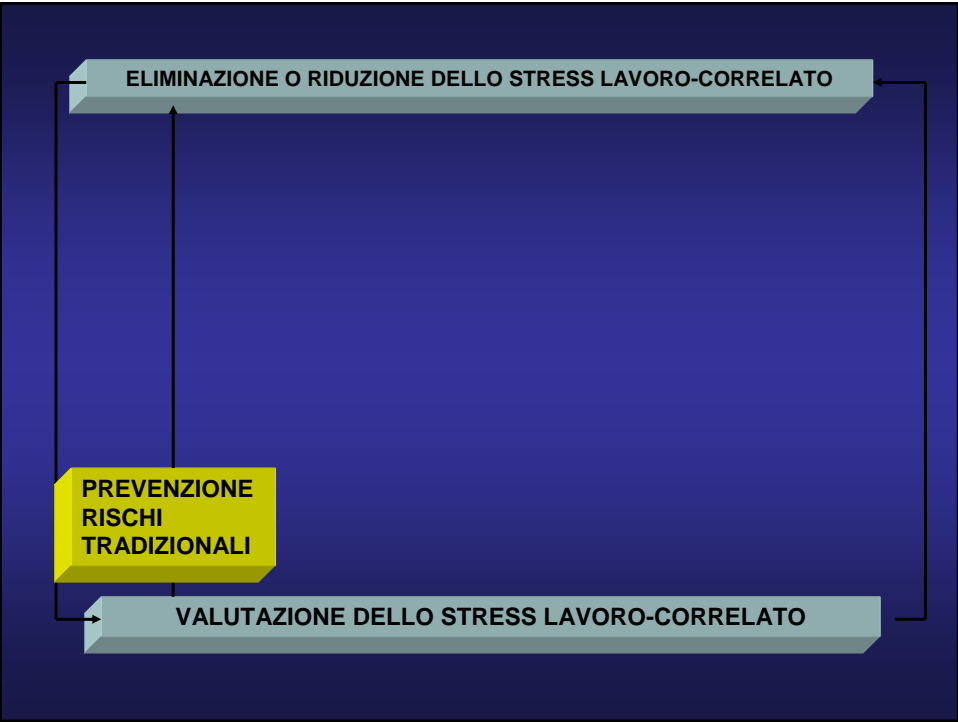
- Il tema specifico delle **molestie e della violenza sul posto di lavoro** non sono oggetto dell'accordo sullo stress lavoro-correlato
- Tuttavia molte delle dinamiche messe in atto per esercitare violenza morale sono le stesse che possono essere presenti come fattori di stress in organizzazioni inadeguate, anche senza una precisa volontarietà lesiva
- Valutare e tenere sotto controllo tutti i possibili fattori di stress legati all'organizzazione del lavoro e ai rapporti interpersonali sul lavoro, crea un contesto lavorativo che scoraggia l'esercizio di forme di violenza di natura intenzionale

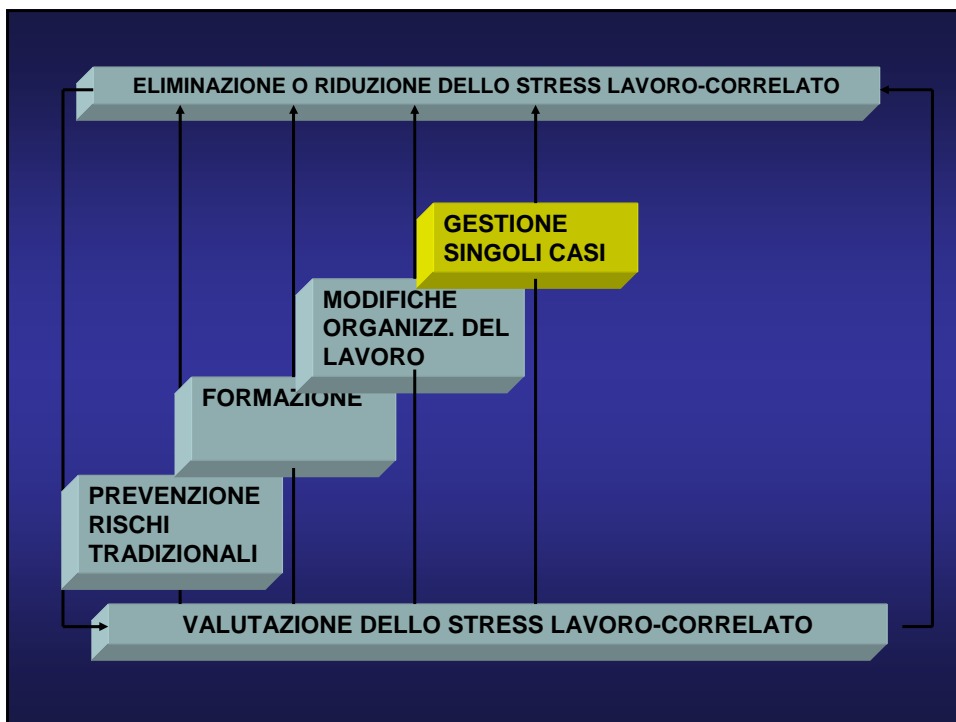
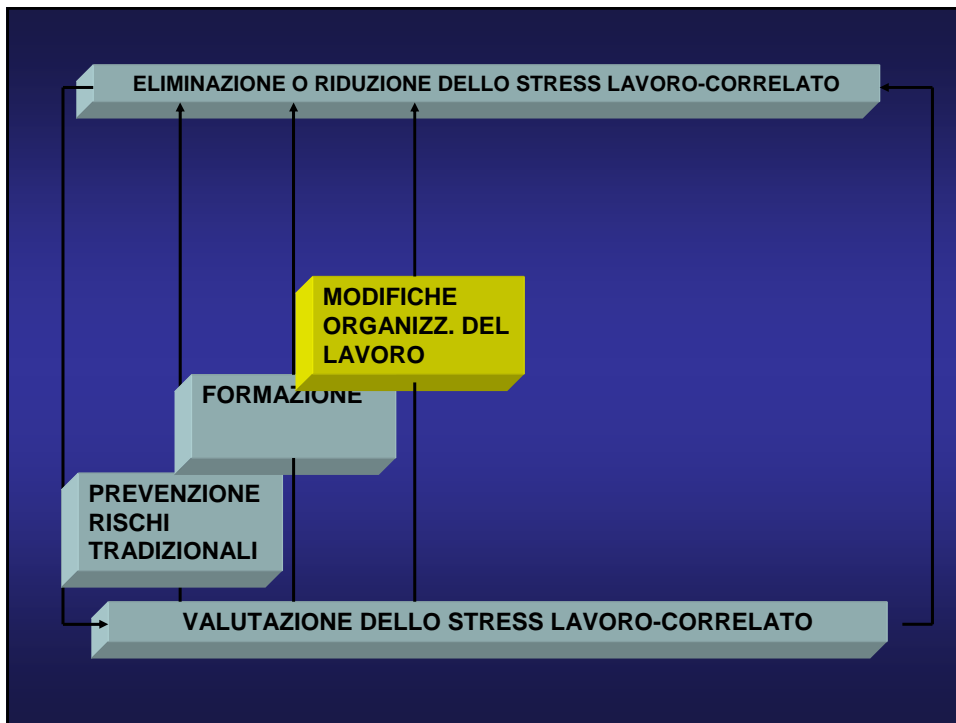


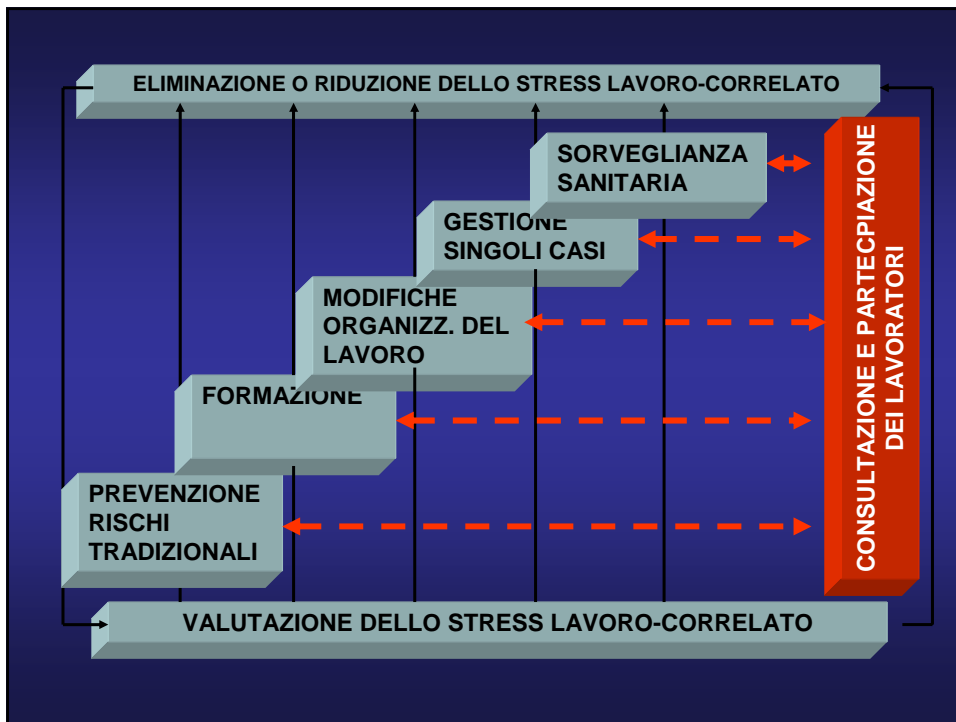
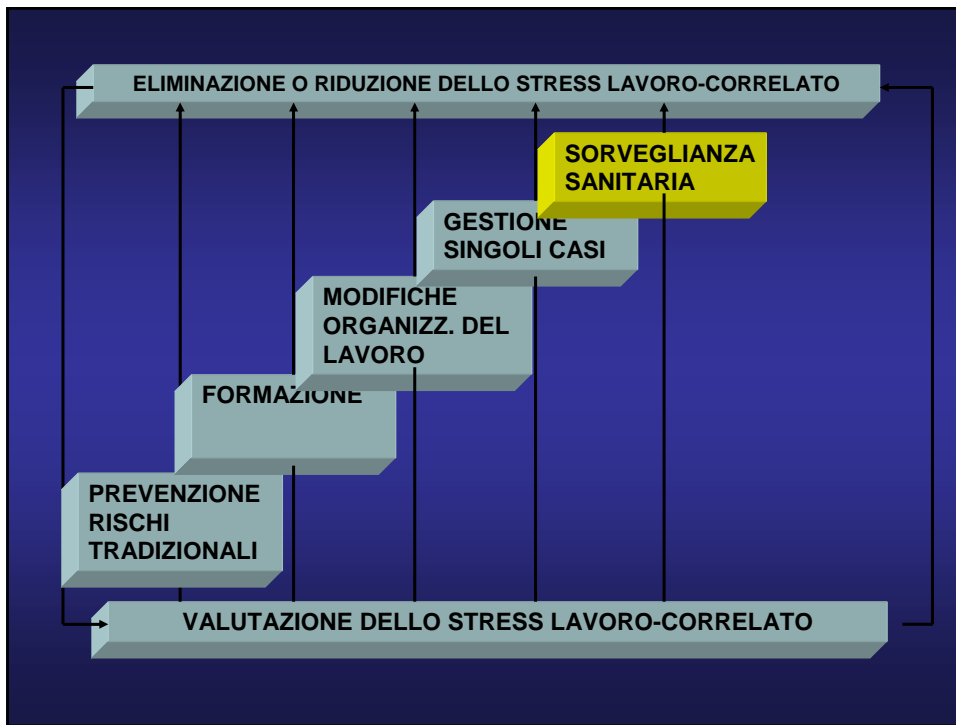
ELIMINAZIONE O RIDUZIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO

**IL FINE DELLA VALUTAZIONE  
E' LA PREVENZIONE**

VALUTAZIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO







## Il percorso di valutazione

- Coinvolgimento top management
- Preparazione dell'organizzazione
- Azioni comunicative e informative
- Analisi documentale
- Azioni formative
- Valutazione del rischio (oggettiva / soggettiva)
- Gestione del rischio (misure collettive / individuali)
- Verifica e monitoraggio



**Tutte le fasi devono essere descritte nel DVR**

## Individuazione gruppi omogenei

Nelle aziende a maggiore complessità organizzativa è opportuno condurre la valutazione **non considerando l'azienda nella sua interezza**, ma analizzando i dati per partizioni organizzative o per gruppi omogenei di lavoratori.

Il criterio di omogeneità da rispettare è quello relativo alla **natura del problema da analizzare**.

In alcuni casi potrà riguardare una caratteristica della mansione lavorativa (es. operatori di sportello al pubblico), in altri l'omogeneità rispetto al soggetto da cui dipende l'organizzazione del lavoro (una struttura che fa capo ad una figura dirigenziale).



## Fattori di rischio stressogeni

### Contesto lavorativo:

- Cultura organizzativa
- Ruolo nell'organizzazione
- Autonomia decisionale/controllo
- Relazioni interpersonali sul lavoro
- Interfaccia famiglia/lavoro



### Contenuti lavorativi:

- Ambiente di lavoro e attrezzature
- Pianificazione dei compiti
- Carico / ritmi di lavoro
- Orario di lavoro



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 (il controllo, specie nella forma di partecipazione rappresenta anche una questione organizzativa e contestuale di più ampio respiro)
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, scarso appoggio in ambito domestico, problemi di doppia carriera
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

## Valutazione del rischio : 1° fase indicatori oggettivi di rischio

- indici infortunistici,
- assenze per malattia,
- ricambio del personale,
- procedimenti e sanzioni,
- segnalazioni del medico competente
- funzione e cultura organizzativa
- ruolo nell'ambito dell'organizzazione
- l'evoluzione e lo sviluppo di carriera,
- autonomia decisionale e controllo
- rapporti interpersonali al lavoro
- interfaccia casa-lavoro
- ambiente di lavoro ed attrezzature
- pianificazione dei compiti
- carichi, ritmi di lavoro
- orario di lavoro, turni



## Valutazione del rischio : 1° fase indicatori oggettivi di rischio

La valutazione si basa su:

- indicatori misurabili / eventi sentinella
- tipo di attività lavorativa
- check list

Gli strumenti possono essere utilizzati direttamente dalle figure della prevenzione in azienda

I valori di riferimento vanno scelti, quando disponibili, rispettando criteri di omogeneità con il tipo di attività produttiva, le dimensioni dell'azienda, le caratteristiche della popolazione lavorativa. Possono essere effettuati anche confronti nell'ambito della stessa azienda tra diversi gruppi omogenei o tra diversi periodi temporali.



ELEMENTI DA VALUTARE	VALUTAZIONE "OGGETTIVA"	VALUTAZIONE "SOGETTIVA"
<b>Indicatori di effetto ("eventi sentinella")</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- indici infortunistici,</li> <li>- assenze per malattia,</li> <li>- ricambio del personale,</li> <li>- procedimenti e sanzioni,</li> <li>- segnalazioni del medico competente</li> </ul>	Analisi su base documentale dei dati presenti in azienda.	impossibile
<b>Fattori di contenuto del lavoro</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ambiente di lavoro ed attrezzature</li> <li>- pianificazione dei compiti</li> <li>- carichi, ritmi di lavoro</li> <li>- orario di lavoro, turni</li> </ul>	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate
<b>Fattori di contesto del lavoro</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- funzione e cultura organizzativa</li> <li>- ruolo nell'ambito dell'organizzazione</li> <li>- l'evoluzione e lo sviluppo di carriera,</li> <li>- autonomia decisionale e controllo</li> <li>- rapporti interpersonali al lavoro</li> <li>- interfaccia casa-lavoro</li> </ul>	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate
<b>Fattori propriamente soggettivi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tensioni emotive e sociali</li> <li>- sensazione di non poter far fronte alla situazione</li> <li>- percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti</li> </ul>	impossibile	Verifica mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate
<b>Fattori propriamente soggettivi (indicatori di effetto)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- disturbi e patologie riferibili allo stress</li> </ul>	Valutazione epidemiologica dei dati della sorveglianza	Verifica mediante questionari

## Coinvolgimento dei lavoratori

Deve essere assicurato il coinvolgimento dei lavoratori ai fini della corretta interpretazione delle caratteristiche del lavoro e dell'individuazione dei fattori potenzialmente stressanti.

Questo contributo dei lavoratori nella fase di rilevazione degli indicatori oggettivi è cosa diversa dalla rilevazione della percezione soggettiva dei medesimi elementi e il disagio ed il malessere che ne possono derivare.



## Un esempio Europeo...



## Definizione di rischio basso

UNA CONDIZIONE IN CUI NON RISULTANO NECESSARI INTERVENTI DI ELIMINAZIONE O RIDUZIONE DEL RISCHIO, MA SOLO UNA RIVALUTAZIONE PERIODICA



Valutazione del rischio : 2° fase  
valutazione della percezione soggettiva dei  
lavoratori

**Questionari standardizzati**  
**focus group**  
**interviste semi-strutturate**



Questi strumenti  
dovrebbero  
essere  
maneggiati da  
personale  
esperto

Valutazione del rischio nelle aziende  
< 10 lavoratori

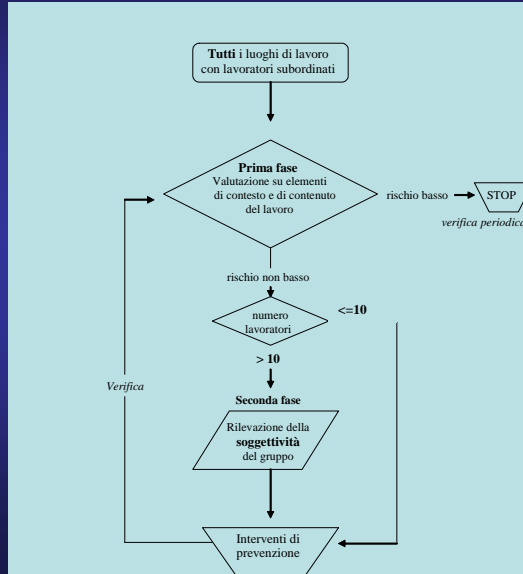
1. Valutazione indicatori oggettivi



2. Misure di prevenzione



## Valutazione del rischio: flow chart suggerita

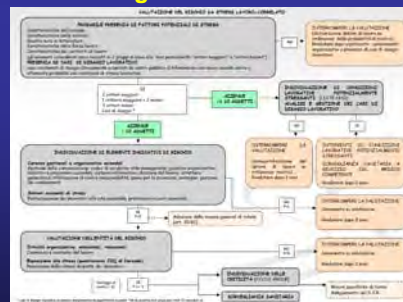


## Esempi di strumenti di valutazione:

### Network ISPESL



### Regione Toscana



## Misure di prevenzione

Le **soluzioni di prevenzione collettiva** possono riguardare misure tecniche (potenziamento degli automatismi tecnologici...), misure organizzative sull'attività lavorativa (orario sostenibile, alternanza di mansioni nei limiti di legge e contratti, riprogrammazione attività...), misure procedurali (definizione di procedure di lavoro...), misure ergonomiche (progettazione ergonomica dell'ambiente e dei processi di lavoro) e misure di revisione della politica aziendale (azioni di miglioramento della comunicazione interna, della gestione, delle relazioni, ecc.).

Le **soluzioni rivolte agli individui** sono finalizzate alla gestione di problemi specifici, diversi da quelli riscontrati nella maggioranza, che riguardano solo alcuni lavoratori. Possono essere attuate soluzioni di supporto ai singoli lavoratori (*counselling*, consultori interni, sportelli di ascolto) e interventi da parte del medico competente anche a seguito di richiesta di visita medica da parte del lavoratore.

## Sorveglianza sanitaria

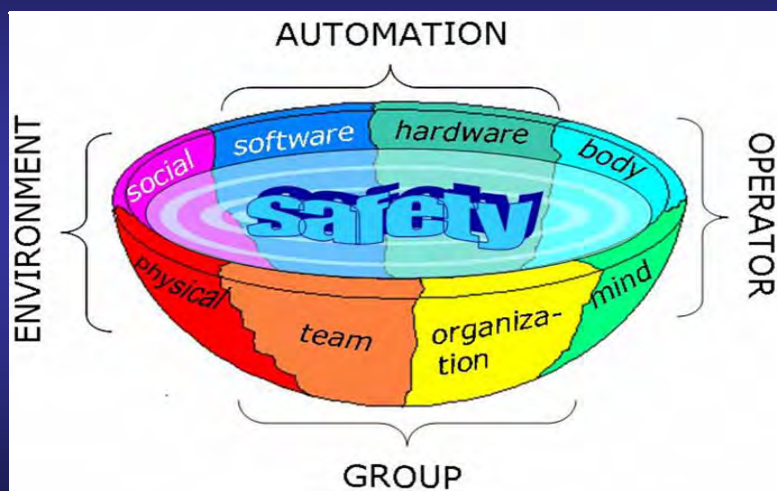
La sorveglianza sanitaria non costituisce una misura d'elezione in tutte le situazioni di stress lavoro-correlato, andando invece privilegiati gli interventi sull'organizzazione del lavoro.

In qualsiasi momento **un lavoratore può chiedere di essere sottoposto a visita medica**, qualora tale richiesta sia correlata ai rischi lavorativi.

Esistono tuttavia delle situazioni lavorative, nelle quali, pur adottando tutti i possibili miglioramenti, permane una situazione stressogena potenzialmente dannosa, in quanto la condizione di stress è insita nel contenuto del lavoro e non può essere ulteriormente ridotta con misure organizzative.



# La coppa della Sicurezza



BRACCO 2005

## Contact



- **Dr. Franco Pugliese**  
AIREPSA President  
Piacenza (ITALY)
- Phone +39 0523 302327
- Email: [f.pugliese@ausl.pc.it](mailto:f.pugliese@ausl.pc.it)
- [www.AIREPSA.eu](http://www.AIREPSA.eu)

**AIREPSA**

# Il contributo delle Regioni sulla valutazione del rischio stress lavoro-correlato: la guida operativa

~~F. d'Orsi~~

~~Coordinatore del gruppo di lavoro del Comitato tecnico interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro composto da: A. Ballottin<sup>2</sup>, M. P. Cancellieri<sup>3</sup>, F. Chicco<sup>1</sup>, D. Cocomazzi<sup>4</sup>, F. Franco<sup>5</sup>, R. Latocca<sup>6</sup>, M. G. Mavilia<sup>7</sup>, F. Pugliese<sup>8</sup>, M. Renzo<sup>2</sup>, D. Sallese<sup>5</sup>, D. Sossai<sup>7</sup>, E. Valenti<sup>1</sup>.~~

~~<sup>1</sup>Regione Lazio; <sup>2</sup>Regione Veneto; <sup>3</sup>Regione Marche; <sup>4</sup>Regione Abruzzo; <sup>5</sup>Regione Toscana; <sup>6</sup>Regione Lombardia; <sup>7</sup>Regione Liguria; <sup>8</sup>Regione Emilia-Romagna;~~

## Introduzione

Nel dicembre 2009 il Comitato tecnico interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro ha attivato uno specifico gruppo di lavoro per la formulazione di indicazioni in tema di valutazione dello stress lavoro-correlato, affidandone il coordinamento alla regione Lazio. Hanno partecipato attivamente ai lavori del gruppo (oltre al Lazio) rappresentanti delle regioni Abruzzo, Emilia-Romagna, Liguria, Lombardia, Marche, Toscana e Veneto. La guida operativa è stata infine approvata dal Comitato tecnico interregionale nel marzo 2010 (la regione Lombardia ha approvato il documento esprimendo alcune riserve che sono riportate in appendice alla guida stessa) ed è stata trasmessa alla Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro prevista dall'art. 6 del D.Lgs. 81/08 che ha il compito di "elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato".

La guida operativa delle Regioni, si è attenuta alle direttive dell'accordo europeo sullo stress lavoro-correlato e si è basata in particolare sulle esperienze attuate in alcune Regioni, in particolare sulla proposta metodologica elaborata dal network nazionale per la prevenzione del disagio psicosociale nei luoghi di lavoro istituito e coordinato dall'ISPESL e sulla metodologia adottata nella regione Toscana, entrambi riportati in appendice come esempi di strumenti di rilevazione coerenti con i criteri della guida operativa. La guida, tuttavia, si limita ad indicare i criteri ed i requisiti a cui il processo di valutazione deve attenersi, senza proporre un proprio specifico ed univoco strumento di valutazione.

## **Le indicazioni della guida operativa**

L'ambito di applicazione è rappresentato da quanto espressamente indicato dall'accordo europeo sullo stress dell'8 ottobre 2004. Restano pertanto esclusi dalla valutazione gli aspetti connessi alle molestie e alle violenze sul posto di lavoro, ivi compreso il mobbing, se non quali indicatori di disfunzioni dell'organizzazione del lavoro.

Non esistono criteri predittivi che possano escludere a priori una azienda dalla valutazione dello stress lavoro correlato, dal momento che, come dice l'accordo europeo, "potenzialmente lo stress può riguardare ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività, o dalla tipologia del contratto, o dal rapporto di lavoro". La valutazione del rischio, quindi, deve essere effettuata in tutte le aziende, seppure a livelli differenti e con diversi gradi di approfondimento.

Non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato. In linea generale lo stress identifica una condizione in cui l'individuo non si sente in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative dell'ambiente. Nell'ambito del lavoro tale squilibrio si verifica quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste connesse al suo compito lavorativo. Lo stress lavoro-correlato che deve essere oggetto di valutazione non è semplicemente quello che si manifesta sul lavoro, ma quello che è causato proprio dal lavoro, per effetto di fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'inadeguata gestione dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, le carenze nella comunicazione, ecc.

La valutazione non ha semplicemente lo scopo di stabilire se in un'azienda esiste o meno un problema di stress lavoro correlato, quanto piuttosto di guidare il datore di lavoro nell'individuazione delle azioni correttive che possono essere intraprese per migliorare l'organizzazione del lavoro, al fine di eliminare o ridurre i fattori che ne favoriscono l'insorgenza.

Per le imprese a maggior complessità organizzativa è opportuno condurre la valutazione non considerando l'azienda nella sua interezza, ma analizzando i dati per partizioni organizzative o per gruppi omogenei di lavoratori, al fine di individuare con precisione dove e come intervenire con le azioni di miglioramento. Il criterio di omogeneità da rispettare è quello relativo alla natura del problema da analizzare. In ogni caso occorre evitare di suddividere l'azienda in gruppi o partizioni eccessivamente grandi e generiche, tali che non consentano di rilevare gli effetti o le caratteristiche di un problema specifico.

La natura del rischio stress lavoro-correlato, diverso da altri rischi occupazionali (es. rumore) affrontabili con metodi e strumenti di misura standardizzati, richiede l'applicazione di strumenti condivisi da tutti i soggetti aziendali (datore di lavoro, dirigenti, preposti, responsabile del servizio di prevenzione e protezione, medico competente, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, lavoratori). A tal fine la valutazione deve essere inserita in un percorso che prevede: l'organizzazione di un team di valutazione in cui siano presenti tutte le figure aziendali, opportune azioni comunicative ed informative, momenti di formazione, gestione del rischio e piano di monitoraggio.

Il coinvolgimento del datore di lavoro e del top management è cruciale perché sia chiara la volontà dell'azienda di raggiungere risultati di miglioramento anche intervenendo sull'organizzazione del lavoro.

Secondo la guida operativa delle regioni la valutazione si articola in due fasi. La prima fase prende in esame elementi oggettivi e verificabili quali indicatori di stress lavoro-correlato e fattori di rischio attinenti l'organizzazione aziendale. Possono essere utilizzate liste di controllo, applicate anche dai soggetti aziendali della prevenzione a cui deve partecipare il RLS interno o territoriale. Gli elementi da considerare, sono quindi, in coerenza con le indicazioni dell'accordo quadro e del documento dell'Agenzia Europea 2009, sia indicatori

aziendali (cosiddetti “eventi sentinella”) come conseguenze dello stress sull’azienda e sui lavoratori, sia elementi di contesto e di contenuto del lavoro come indicatori di pericolo stress lavoro correlato.

La valutazione della prima fase deve consentire di quantificare il livello di rischio secondo una scala basso/medio/alto, ove per rischio basso si intende una condizione in cui non risultano necessarie azioni di miglioramento, ma solo una rivalutazione periodica (biennale o per mutamenti significativi o per l’evidenziarsi di problemi stress-correlati).

Nella seconda fase della valutazione si effettua la rilevazione della soggettività del gruppo di lavoratori, intesa come percezione soggettiva collettiva dell’organizzazione del lavoro, attraverso metodi di indagine che possono comprendere, a seconda della specificità della situazione, questionari standardizzati, focus group ovvero interviste semistrutturate. L’uso di questi strumenti richiede generalmente professionalità specifiche. La valutazione della percezione dello stress da parte dei lavoratori viene introdotta solo nei casi in cui la valutazione degli indicatori oggettivi determina una evidenza di rischio medio o alto. Essa deve consentire di individuare con maggior precisione la natura del rischio da stress lavoro-correlato, al fine di definire le priorità ed intraprendere azioni di miglioramento.

Naturalmente è possibile attuare soluzioni correttive o migliorative anche al termine della prima fase di valutazione , quando l’analisi del contesto e del contenuto del lavoro consente di identifica concretamente le criticità.

Nelle aziende con meno di 10 dipendenti generalmente l’uso di strumenti per la rilevazione della percezione soggettiva dei lavoratori non è considerato indicato. Il percorso suggerito per queste aziende di minori dimensioni è quello della valutazione oggettiva a cui seguono direttamente, se viene confermato il rischio, le azioni di miglioramento. Elementi soggettivi vengono in ogni caso introdotti in base alle segnalazioni del medico competente ed alla partecipazione dei lavoratori alla discussione sulle soluzioni da adottare.

Per quanto attiene al rischio da stress lavoro-correlato, il ruolo del medico competente è prioritariamente quello di collaborare al processo di valutazione del rischio. La sorveglianza sanitaria, infatti, non costituisce una misura d'elezione, in quanto vanno sempre privilegiati gli interventi sull'organizzazione del lavoro, evitando di far ricadere sul lavoratore, in termini di giudizio di idoneità, le conseguenze dell'inadeguatezza dell'organizzazione del lavoro. Del resto, nelle aziende dove c'è il medico competente in qualsiasi momento un lavoratore può chiedere di essere sottoposto a visita medica, qualora tale richiesta sia correlata ai rischi lavorativi. Questa facoltà vale naturalmente anche per il rischio da stress lavoro-correlato e per tutte le patologie suscettibili di aggravamento in condizioni di stress.

La sorveglianza sanitaria può essere limitata ai soli casi in cui vi è un rischio residuo non basso, insito nel contenuto del lavoro, che non è ulteriormente riducibile con misure organizzative. Il suo obiettivo è la tutela degli individui che, in tali situazioni hanno inadeguate strategie di coping o che sono portatori di patologie suscettibili di aggravamento sotto il permanere dello stimolo stressogeno.

### **Discussione**

La tabella I riassume i diversi approcci alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato, indicando gli elementi che progressivamente devono essere presi in considerazione e le tipologie di strumenti di valutazione di natura oggettiva o soggettiva. In linea generale tutti i metodi devono prendere in esame sia elementi oggettivi e verificabili, sia elementi soggettivi relativi alla percezione da parte del gruppo dei lavoratori dell'organizzazione aziendale. Tuttavia, in relazione alla dimensione dell'azienda, alle sue caratteristiche e al riscontro o meno di problematiche connesse allo stress lavorativo, la valutazione può procedere per gradi successivi, limitandosi in alcuni casi a prendere in esame solo alcuni degli elementi indicati.

**Tab. I**  
**Elementi da valutare e strumenti di valutazione per lo stress lavoro-correlato**

<b>ELEMENTI DA VALUTARE</b>	<b>ESEMPI</b>	<b>VALUTAZIONE "OGGETTIVA"</b>	<b>VALUTAZIONE "SOGGETTIVA"</b>	<b>NOTE</b>
Indicatori di effetto ("eventi sentinella")	<ul style="list-style-type: none"> <li>- indici infortunistici,</li> <li>- assenze per malattia,</li> <li>- ricambio del personale,</li> <li>- procedimenti e sanzioni,</li> <li>- segnalazioni del medico competente</li> </ul>	Analisi su base documentale dei dati presenti in azienda.	Impossibile	Confronto con dati omogenei nazionali o locali, tra gruppi omogenei o tra anni diversi nell'ambito della stessa azienda
Fattori di contenuto del lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ambiente di lavoro ed attrezzature</li> <li>- pianificazione dei compiti</li> <li>- carichi, ritmi di lavoro</li> <li>- orario di lavoro, turni</li> </ul>	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate	La valutazione oggettiva richiede il coinvolgimento dei lavoratori anche attraverso il RLS nella compilazione degli strumenti di valutazione
Fattori di contesto del lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- funzione e cultura organizzativa</li> <li>- ruolo nell'ambito dell'organizzazione</li> <li>- l'evoluzione e lo sviluppo di carriera,</li> <li>- autonomia decisionale e controllo</li> <li>- rapporti interpersonali al lavoro</li> <li>- interfaccia casa-lavoro</li> </ul>	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate	La valutazione oggettiva richiede il coinvolgimento dei lavoratori anche attraverso il RLS nella compilazione degli strumenti di valutazione
Fattori propriamente soggettivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tensioni emotive e sociali</li> <li>- sensazione di non poter far fronte alla situazione</li> <li>- percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti</li> </ul>	Impossibile	Verifica mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate	L'analisi soggettiva richiede strumenti e professionalità adeguati
Fattori propriamente soggettivi (indicatori di effetto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- disturbi e patologie riferibili allo stress</li> </ul>	Valutazione epidemiologica dei dati della sorveglianza sanitaria	Verifica mediante questionari	Sono indicatori specifici. L'eventuale correlazione col lavoro può essere fatta solo su base epidemiologica. Sono utili per monitorare nel



L'aspetto della guida operativa che ha suscitato maggiore dibattito è quello relativo alla prima fase di valutazione, che adotta strumenti di tipo "oggettivo" gestiti direttamente dai soggetti aziendali, diversamente dagli approcci più tradizionali che prevedono, almeno per la valutazione degli elementi di contesto, il ricorso a strumenti di rilevazione della percezione soggettiva da parte dei lavoratori, gestiti da professionalità specifiche generalmente esterne alle aziende

L'approccio adottato dalla guida operativa delle Regioni si fonda sulla distinzione tra partecipazione attiva dei lavoratori e valutazione soggettiva. Mentre la prima, infatti, punta al completamento della ricostruzione ed interpretazione del processo lavorativo e della individuazione dei fattori potenzialmente stressogeni a monte dei "sintomi" individuali, la seconda è più orientata ad individuare e stimare elementi quali la percezione, il disagio ed il malessere. La partecipazione dei lavoratori costituisce quindi un requisito imprescindibile in tutte le fasi del processo di valutazione e si compendia essenzialmente nel coinvolgimento e nella consultazione del rappresentante per la sicurezza aziendale o territoriale, ma può prevedere anche momenti di confronto e di verifica diretti con gruppi di lavoratori.

La valutazione soggettiva è invece un'indagine condotta per rilevare la percezione da parte dei singoli lavoratori delle caratteristiche dell'organizzazione del lavoro e degli effetti di situazioni lavorative stressogene. E' finalizzata ad approfondire la valutazione del rischio allo scopo di individuare correttamente gli interventi da effettuare e, perché sia realmente utile a tale scopo, deve essere condotta con strumenti scientificamente validati, da personale esperto nelle tecniche adottate.

In altri termini, la valutazione soggettiva non serve in fase di valutazione preliminare per dimostrare o negare l'esistenza del rischio ed in nessun caso è sostitutiva o compensativa delle fasi di valutazione degli eventi sentinella, di contesto e contenuto del lavoro. Quando si ricorre a tale tipo di valutazione, infatti, siamo già consapevoli che esiste un rischio di livello

non basso. La valutazione soggettiva allora viene attuata allo scopo di capire meglio cosa occorre fare per ridurre tale livello di rischio e successivamente per verificare l'esito delle azioni intraprese.

D'altra parte l'uso di indicatori verificabili (es. eventi sentinella), seppure non sempre esaustivi, consente sia di condividere l'esito della valutazione, sia di verificare l'efficacia dei provvedimenti adottati.

In qualche modo quest'approccio indirizza le aziende ad affrontare la problematica dello stress piuttosto che a farsi certificare o autocertificare l'assenza di rischio, considerando che gli interventi migliorativi sull'organizzazione del lavoro portano di norma anche ad una riduzione dei costi e ad un miglioramento della produttività.

## **Bibliografia**

- 1) AA. VV., Stress e Lavoro nell'Europa in espansione, Roma, ISPESL – WHO Collaborating Centre, 2004
- 2) Accordo interconfederale per il recepimento dell'Accordo Quadro Europeo sullo Stress Lavoro-Correlato concluso l'8 ottobre 2004 tra UNICE/UEAPME, CEEP E CES  
<http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/2E3F3293-7AAB-4B2E-B4CE-C439D22BBD8E/0/Accordointerconfederalestress9062008.pdf>
- 3) Buselli R., Cristaudo A., "Il medico competente e il rischio lavoro correlato: dalla collaborazione alla valutazione del rischio alla sorveglianza sanitaria", G. It. Med. Lav. Erg. 2009, 31:3, 261-264.
- 4) Cassitto M. G., "Modalità di risposta individuale allo stress", G. It. Med. Lav. Erg. 2009, 31:2, 194-196
- 5) Cesana G., e Altri, Valutazione, prevenzione e correzione degli effetti nocivi dello stress da lavoro. Documento di consenso SIMLII, Pavia, PI-ME Editrice, 2006
- 6) Coordinamento Tecnico Interregionale della Prevenzione nei Luoghi di Lavoro, Decreto Legislativo 81/2008 s.m.i. Valutazione e Gestione del Rischio da Stress Lavoro – Correlato. Guida operativa, Marzo 2010  
[www.amblav.it/download/STRESS-Guida-Regioni-Marzo-2010.Pdf](http://www.amblav.it/download/STRESS-Guida-Regioni-Marzo-2010.Pdf)
- 7) Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulle misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle Pubbliche Amministrazioni (24.03.2004)  
<http://www.innovazionepa.gov.it/media/341974/benessere.pdf>

- 8) European Agency for Safety and Health at Work, Research on Work-related Stress, 2000 (ed. it.: Ricerca sullo Stress correlato al Lavoro, Roma, ISPESL, 2002)  
<http://osha.europa.eu/en/topics/stress>
- 9) European Agency for Safety and Health at Work, New and emerging risks in occupational safety and health, European Risk Observatory, 2009  
[http://osha.europa.eu/en/publications/outlook/en\\_te8108475enc.pdf](http://osha.europa.eu/en/publications/outlook/en_te8108475enc.pdf)
- 10) European Agency for Safety and Health at Work, European Risk Observatory Report, OSH in figures: stress at work — facts and figures, 2009:  
[http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C\\_OSH\\_in\\_figures\\_stress\\_at\\_work](http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work)
- 11) European Foundation for the Improvement of Living And Working Condition, Fourth European Working Conditions Survey, Luxembourg, 2007:  
<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/thirdpartyresearch2007.htm>
- 12) Framework Agreement on Harassment and Violence at Work:  
[http://ec.europa.eu/employment\\_social/news/2007/apr/harassment\\_violence\\_at\\_work\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/news/2007/apr/harassment_violence_at_work_en.pdf)
- 13) Framework Agreement on Work - Related Stress:  
[http://ec.europa.eu/employment\\_social/news/2004/oct/stress\\_agreement\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/news/2004/oct/stress_agreement_en.pdf)
- 14) Milkzarek M., “What to do we know about work-related stress in EU, (EASHW, 2009) Relazione Convegno Regionale “Rischi da stress lavoro-correlato” Marina di Massa - Settembre 2009:  
[http://www.usl1.toscana.it/public/upload/allegati/Milczarek\\_1537.pdf](http://www.usl1.toscana.it/public/upload/allegati/Milczarek_1537.pdf)
- 15) Network Nazionale per la Prevenzione del Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro, La valutazione dello stress lavoro-correlato. Una proposta metodologica, Roma, ISPESL, 2010
- 16) Psychosocial Risk Management – European Framework (PRIMA – EF):  
<http://prima-ef.ispesl.it/>
- 17) Regione Lombardia, Indirizzi per la valutazione e gestione del rischio stress lavorativo alla luce dell'accordo europeo 8.10.2004 (art.28 comma 1 D.lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni), Decreto n. 13559 (Direzione Generale Sanità), Dicembre 2009:  
<http://www.sanita.regione.lombardia.it/>
- 18) Regione Toscana, Valutazione del rischio da stress lavoro-correlato. Prima proposta di linee di indirizzo, Luglio 2009:  
[http://www.usl1.toscana.it/public/upload/allegati/DOC\\_STRESS\\_AVTNO\\_1531.pdf](http://www.usl1.toscana.it/public/upload/allegati/DOC_STRESS_AVTNO_1531.pdf)