

LA VALUTAZIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO

Bologna, 4 maggio 2011

La valutazione dello stress lavoro-correlato nella proposta metodologica del Network Nazionale per la Prevenzione del Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro

Emanuela Fattorini, Scuola Romana di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione



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



9 788862 300742

www.ispesl.it



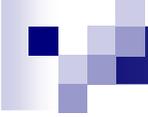
La valutazione dello stress lavoro - correlato proposta metodologica





IL NETWORK...

- **Proviene dallo studio e dalla valutazione dei rischi psicosociali**
- **Interprofessionale (medici legali e del lavoro, psicologi clinici e del lavoro, psichiatri occupazionali)**
- **Sono rappresentati diversi ruoli formali nell'ambito del SSN (clinici, accademici, medici competenti, organi di vigilanza)**
- **Diffuso sul territorio nazionale (ASL, Università, Imprese)**

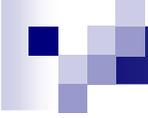


Linee Guida UE per la valutazione dei rischi

ELEMENTI FONDAMENTALI

- La valutazione dei rischi è un esame sistematico di tutti gli aspetti del lavoro (3.1)
- La valutazione dei rischi deve essere intrapresa dalla Direzione, in consultazione e/o con la partecipazione di tutte le istanze interessate sul luogo di lavoro e cioè: datori di lavoro, dirigenti e dipendenti e/o loro rappresentanti che possono contribuire assieme alle diverse fasi del procedimento (3.2)





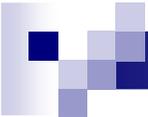
Linee Guida UE

ARTICOLAZIONE

La valutazione dei rischi è articolata come segue:

- Identificazione dei pericoli
- Identificazione dei lavoratori (o di terzi) esposti a rischi potenziali
- Indagine sia dal punto di vista qualitativo e quantitativo
- Studio sulla possibilità di eliminare i rischi e, in caso contrario,
- Decisione sulla necessità di introdurre ulteriori provvedimenti per eliminare o limitare i rischi (3.3)





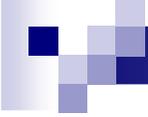
Linee Guida UE

METODOLOGIA

Non vi sono norme fisse riguardo alle modalità di realizzazione della VDR, anche se si dovrà in ogni caso tener conto di due principi fondamentali:

- **Garantire la valutazione di tutti i rischi**
- **Studiare la possibilità di eliminare un rischio identificato (4)**





Principi teorici di riferimento

- **Cox T. & Griffiths A.J. (1995). The Assessment of Psychosocial Hazard at Work. In M.J.Shabracq , J.A.M. Winnubst & C.L.Cooper (Eds) Handbook of Work and Health Psychology. Chichester, Wiley and Sons**
- **Hacker W. (1991). Objective work environment: analysis and evaluation of objective work characteristics. Paper presented to: A Heltheir Work Environment : Basic Concept & Methods of Measurement . Hogberga, Lidingo, Stockholm**
- **Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro:**
 - **Contesto lavorativo (fattori gestionali stressogeni)**
 - **Contenuto del lavoro (fattori organizzativi stressogeni)**
- **Accordo quadro europeo sullo stress lavoro-correlato (Bruxelles 2004)**
- **Requisiti di semplicità, brevità e comprensibilità (decreto 81/art.28)**
- **Indicazioni Commissione Consultiva per la valutazione dello stresslavoro-correlato (lettera circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 18 novembre 2010)**

Il percorso metodologico





L' équipe di valutazione

- **Datore di lavoro**
- **SPP**
- **Medico competente (se previsto)**
- **RLST (se eletto o designato)**
- **Altre strutture significative per l'impresa**
- **Qualche lavoratore particolare per competenza / anzianità**
- **Altri**

1. Raccolta dati organizzativi

- **Serve a costruire il contesto dell'impresa e a favorire l'osservazione sistematica:**
 - Organigramma gerarchico/funzionale**
 - Tipologie contrattuali presenti**
 - Lavoratori provenienti da altri Paesi**
 - Lavoratori assunti ex L. 68/1999**
 - Presenza del sindacato**
 - Presenza di un sistema aziendale di gestione della sicurezza, ecc.**





2. Informazione dei lavoratori

- **Propedeutico ed essenziale il coinvolgimento dei dirigenti**
- **Informazione dei lavoratori attraverso il sistema informativo in uso nell'impresa:**
 - Chi sta facendo cosa**
 - Perché**
 - Finalità e obiettivi**
 - Restituzione dei risultati**





3. Indagine: due fasi

I FASE: valutazione preliminare (necessaria/obbligatoria)

rilevazione degli indicatori oggettivi (verificabili)

LISTA DI CONTROLLO

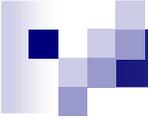
- **Eventi sentinella**
- **Contenuto del lavoro**
- **Contesto lavorativo**



Check list: Aree d' indagine

A. EVENTI SENTINELLA	B. CONTESTO DEL LAVORO	C. CONTENUTO DEL LAVORO
Indici infortunistici	Funzione e cultura organizzativa	Ambiente ed attrezzature di lavoro
Assenze per malattia		
Assenze dal lavoro	Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	Pianificazione dei compiti
% Ferie non godute		
% Trasferimenti interni a richiesta del personale	Evoluzione della carriera	Carico di lavoro – ritmo di lavoro
% Rotazione del personale	Autonomia decisionale – controllo del lavoro	Orario di lavoro
Procedimenti/ Sanzioni disciplinari		
N. visite su richiesta del lavoratore al MC	Rapporti interpersonali sul lavoro	
Segnalazioni formalizzate del MC di condizioni stress lavoro-correlato	Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita privata/lavoro	
Istan.giudiz.:licenz./deman /molestie sex e morali		





FATTORI GESTIONALI STRESSOGENI

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.



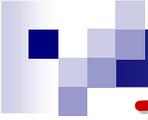
La PRIMA FASE CONSENTE:

- **Inquadramento degli indicatori verificabili che è possibile associare a condizioni di stress occupazionale**
- **Individuazione del livello di rischio (BASSO, MEDIO, ALTO).**



DALLA PRIMA ALLA SECONDA FASE

	DA	A	LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
	0	17	RISCHIO BASSO 25%	Non emerge un livello di rischio tale da richiedere il ricorso ad azioni correttive. Il datore di lavoro deve inserire la valutazione effettuata nel DVR e piano di monitoraggio. Ripetere la valutazione stessa in caso di cambiamenti organizzativi/ aziendali significativi e comunque entro 2 anni.
	18	34	RISCHIO MEDIO 50%	Si registra un livello medio di rischio stress lavoro-correlato tale da richiedere il ricorso ad azioni correttive. Si adotta le azioni correttive corrispondenti alle criticità rilevate. Se gli interventi correttivi risultano inefficaci, si procede alla seconda fase, alla VALUTAZIONE APPROFONDITA
	35	67	RISCHIO ALTO + di 50%	Si registra un livello alto rischio stress lavoro-correlato tale da richiedere il ricorso ad azioni correttive urgenti. Si adotta le azioni correttive corrispondenti alle criticità rilevate. Se gli interventi correttivi risultano inefficaci, si procede alla seconda fase, alla VALUTAZIONE APPROFONDITA



II FASE: VALUTAZIONE APPROFONDATA (eventuale)

La VALUTAZIONE APPROFONDATA richiede il coinvolgimento diretto dei lavoratori, attraverso l'uso di diversi strumenti:

- **Imprese fino a 5 dipendenti: riunione**
- **Da 6 lavoratori in poi: focus group, interviste semistrutturate, questionari**





VALUTAZIONE APPRONFONDATA

comporta l'utilizzo di strumenti specifici

Quindi richiede competenze specifiche:

- **Pianificazione dell'indagine**
- **Definizione della popolazione/campione da indagare**
- **Scelta dello/degli strumento/i da utilizzare**
- **Motivazione a collaborare**
- **Gestione dei dati**
- **Anonimato e tutela della privacy**
- **Restituzione dei risultati**

4. Pianificazione dell'intervento

La **PIANIFICAZIONE DELL'INTERVENTO** per la prevenzione, riduzione o gestione dei rischi stress lavoro-correlato, può comportare l'adozione di:

- **misure di prevenzione primaria**, di tipo organizzativo, mirate al cambiamento dell'hardware della struttura (contenuto del lavoro) e/o
- **misure di prevenzione secondaria**, di tipo gestionale (contesto lavorativo), volte a migliorare l'interfaccia lavoratori-organizzazione (formazione manageriale, leadership, comunicazione, ecc.)





NUOVO PATTO IN AZIENDA: RITORNO AL BASIC

- **TOP MANAGEMENT:** vicinanza, interesse alle persone
- **DIRETTO SUPERIORE:** supporto, specie di coach
- **REWARDS:** non tanto in danaro, ma benefit su misura e trasparenza
- **SVILUPPO DI CARRIERA:** sicurezza d'impiego e chiarezza nelle opportunità
- **FLESSIBILITA':** maggiore flessibilità (es. telelavoro)
- **BENEFIT:** bisogno di sicurezza e di previdenza
- **RETRIBUZIONE:** base fissa, più competenze variabili



5. ATTUAZIONE

Questa fase prevede l' **ATTUAZIONE
delle misure d'intervento
che sono state identificate e il
relativo monitoraggio della efficacia delle
azioni intraprese**





6. VERIFICA

Completamento/Aggiornamento DVR

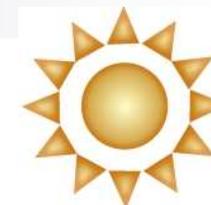
entro due anni, salvo cambiamenti significativi (D.Lgs.81 e s.m.i. art.29)





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

C H E C K L I S T



- **DATA DI COMPILAZIONE**
- **IMPRESA**
- **MANSIONE/REPARTO**
- **SCHEDA DI VALUTAZIONE COMPILATA DA:**
 - **Datore di lavoro**
 - **RSPP**
 - **RLS**
 - **Medico Competente**
 - **Altri Soggetti coinvolti nella valutazione***

(*) **Indicare i referenti aziendali coinvolti in questa fase, indicando al lato i relativi nomi e cognomi**

I - EVENTI SENTINELLA



	INDICATORE	Diminuito	Inalterato	Aumentato	PUNTEGGIO
1	INDICI INFORTUNISTICI	0 <input type="checkbox"/>	1(*) <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
2	ASSENZA PER MALATTIA (non maternità, allattamento, congedo matrimoniale)	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
3	ASSENZE DAL LAVORO	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
4	% FERIE NON GODUTE	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
5	% TRASFERIMENTI INTERNI RICHIESTI DAL PERSONALE	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
6	% ROTAZIONE DEL PERSONALE (usciti-entrati)	0 <input type="checkbox"/>	1(*) <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
7	PROCEDIMENTI, SANZIONI DISCIPLINARI	0 <input type="checkbox"/>	1(*) <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
8	RICHIESTE VISITE MEDICHE STRAORDINARIE AL MEDICO COMPETENTE	0 <input type="checkbox"/>	1(*) <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
9	SEGNALAZIONI FORMALIZZATE DEL MEDICO COMPETENTE DI CONDIZIONI DI STRESS SUL LAVORO	0 - NO <input type="checkbox"/>	4 - SI <input type="checkbox"/>	
10	ISTANZE GIUDIZIARIE PER LICENZIAMENTO, DEMANSIONAMENTO, MOLESTIE MORALI/ SESSUALI	0 - NO <input type="checkbox"/>	4 - SI <input type="checkbox"/>	
TOTALE PUNTEGGIO					



Area contesto del lavoro

FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA						
N	INDICATORE	Si	No	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	Diffusione organigramma aziendale	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
3	Diffusione delle procedure aziendali ai lavoratori	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
4	Diffusione degli obiettivi aziendali ai lavoratori	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
5	Sistema di gestione della sicurezza aziendale Certificazioni SA8000 e BS OHSAS 18001:2007	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
6	Presenza di un sistema di comunicazione aziendale (bacheca, internet, busta paga, volantini....)	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
7	Effettuazione riunioni/incontri tra dirigenti e lavoratori	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
TOTALE PUNTEGGIO						



Area contesto del lavoro

segue						
N	INDICATORE	Si	No	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
8	Presenza di un piano formativo per la crescita professionale dei lavoratori	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
9	Presenza di momenti di comunicazione dell'azienda a tutto il personale	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
10	Presenza di codici etico e di comportamento	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
11	Presenza di sistemi per il recepimento/gestione dei casi di disagio lavorativo	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
TOTALE PUNTEGGIO						



Area contesto del lavoro

Ruolo nell'ambito dell'organizzazione						
N	INDICATORE	Si	No	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	I lavoratori conoscono la linea gerarchica aziendale	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
2	I ruoli sono chiaramente definiti	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
3	Vi è una sovrapposizione di ruoli differenti sulle stesse persone	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
4	Accade di frequente che i dirigenti/preposti forniscano informazioni contrastanti circa il lavoro da svolgere	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
TOTALE PUNTEGGIO						

Area contenuto del lavoro



N	INDICATORE	Si	No	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	I lavoratori hanno autonomia nell'esecuzione dei compiti	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
2	Ci sono variazioni imprevedibili della quantità di lavoro	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
3	Vi è assenza di compiti per lunghi periodi nel turno lavorativo	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
4	E' presente un lavoro caratterizzato da alta ripetitività	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
5	Il ritmo lavorativo per l'esecuzione del compito, è prefissato	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
6	Il lavoratore non può agire sul ritmo della macchina	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
7	I lavoratori devono prendere decisioni rapide	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
8	Lavoro con utilizzo di macchine ed attrezzature ad alto rischio	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
9	Lavoro con elevata responsabilità per terzi, impianti e produzione	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
TOTALE PUNTEGGIO						

Area contenuto del lavoro



Orario di lavoro						
N	INDICATORE	Si	No	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	E' presente regolarmente un orario lavorativo superiore alle 8 ore	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
2	Viene abitualmente svolto lavoro straordinario	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
3	E' presente orario di lavoro rigido (non flessibile)?	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
4	La programmazione dell'orario varia frequentemente	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
5	Le pause di lavoro sono chiaramente definite	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
6	E' presente il lavoro a turni	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
7	E' abituale il lavoro a turni notturni	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
8	E' presente il turno notturno fisso o a rotazione	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - ...		
TOTALE PUNTEGGIO						



La somma del punteggio delle tre aree consente di identificare il **livello di rischio**

AREA	TOTALE PUNTEGGIO PER AREA	
EVENTI SENTINELLA		
CONTESTO DEL LAVORO		
CONTENUTO DEL LAVORO		
TOTALE PUNTEGGIO		

Livelli di rischio

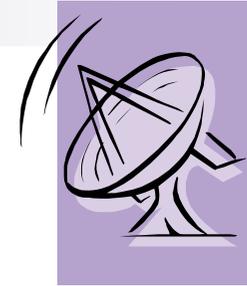


	DA	A	LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
	0	17	RISCHIO BASSO 25%	Non emerge un livello di rischio tale da richiedere il ricorso ad azioni correttive. Il datore di lavoro deve inserire la valutazione effettuata nel DVR e piano di monitoraggio. Ripetere la valutazione stessa in caso di cambiamenti organizzativi/ aziendali significativi e comunque entro 2 anni.
	18	34	RISCHIO MEDIO 50%	Si registra un livello medio di rischio stress lavoro-correlato tale da richiedere il ricorso ad azioni correttive. Si adotta le azioni correttive corrispondenti alle criticità rilevate. Se gli interventi correttivi risultano inefficaci, si procede alla seconda fase, alla VALUTAZIONE APPROFONDITA
	35	67	RISCHIO ALTO + di 50%	Si registra un livello alto rischio stress lavoro-correlato tale da richiedere il ricorso ad azioni correttive urgenti. Si adotta le azioni correttive corrispondenti alle criticità rilevate. Se gli interventi correttivi risultano inefficaci, si procede alla seconda fase, alla VALUTAZIONE APPROFONDITA

PER SAPERNE DI PIU'...



- Auteri E. (1998), *Management delle risorse umane. Fondamenti professionali*, Ed. Guerini e Associati, Milano
- Avallone F. (2003) *Benessere organizzativo*, Ed. Rubbettino, Roma,
- Avallone F., Paplomatas A. (2005), *Salute Organizzativa*, Cortina Editore, Milano
- Barbato L., Frasccheri C. (2009), *Salute e Sicurezza sul Lavoro. Guida al D.Lgs 81/08 integrato con il D.Lgs, 106/09*, Edizioni Lavoro, Roma,
- Cooper C.L., (1996), *Handbook of stress, medicine and health*,(Eds) C.R.C., New York
- European Agency for Safety and Health at Work (2000), *Research on Work-related Stress*, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities
- Fattorini E., Gilioli R., *Stress e Mobbing Guida per il Medico*, ISPPEL, Roma
- Fattorini E. (a cura di) (2010), *La valutazione dello stress lavoro-correlato. Proposta metodologica*, ISPEL, Roma
- Frasccheri, C. (2006), *Stress sul lavoro. I rischi emergenti nelle organizzazioni pubbliche e private*. Ed. Maggioli, Repubblica di San Marino
- International Labour Organization (ILO)(1986), *Psychosocial Factors at Work: Recognition and Control*, Occupational Safety and Health, Series n. 56, ILO, Geneva
- NIOSH, (1988), *Psychosocial Occupational health*, NIOSH, Washington DC
- Seley H. (1956), *Stress of Life*, Mc Grow-Hill, New York



Elenco principali siti Web

- <http://eurofound.europa.eu> Fondazione Europea per il Miglioramento delle Condizioni di Vita e di Lavoro – Dblino
- <http://iims.it> Istituto Italiano di Medicina Sociale
- <http://ilo.org> International Labour Organization
- <http://inail.it> Istituto Nazionale Assicurazione Infortuni Lavoro
- <http://ispesl.it> ex Istituto Superiore Prevenzione e Sicurezza lavoro
- <http://niosh.com.ny> National Institute Occupational Safety and Health
- <http://osha.europa.eu> European Agency for Safety and Health at Work
- <http://who.int> World Health Organization