

Lo stress si misura? Come valutare lo stress lavoro correlato D.lgs 81/08

Ambiente Lavoro – Change s.r.l. 8 ottobre 2008

Strumenti e metodi per la valutazione dello stress lavoro correlato

Dr.ssa Patrizia Serranti – RSSP Ergonomo

CNR – Bologna

Stress lavoro correlato: lo stress è una condizione, accompagnata da sofferenze o disfunzioni fisiche, psichiche, psicologiche o sociali, che scaturisce dalla sensazione individuale di non essere in grado di rispondere alle richieste o di non essere all'altezza delle aspettative.

L'individuo può ben adattarsi ad affrontare un'esposizione alla pressione a breve termine, cosa che può anche essere considerata positiva, ma ha una maggiore difficoltà a sostenere un'esposizione prolungata a una intensa pressione. Inoltre i singoli individui possono reagire diversamente ad una stessa situazione data oppure possono reagire diversamente a situazioni simili in momenti diversi della propria vita.

Lo stress non è una malattia, ma un'esposizione prolungata ad esso può ridurre l'efficienza nel lavoro e può causare malattie.

Lo stress da lavoro può essere causato da fattori diversi, come ad esempio il contenuto del lavoro, la sua organizzazione, l'ambiente, la scarsa comunicazione, eccetera.

Non sono da intendersi come fenomeni collegati allo stress lavoro correlato la violenza sul luogo di lavoro, il mobbing e lo stress post-traumatico.

Prevenzione primaria è tesa a limitare le cause del disagio nell'intera società.

Prevenzione secondaria ha lo scopo di individuare precocemente i sintomi di un disagio e i soggetti a rischio.

Prevenzione terziaria ha l'obiettivo di limitare il più possibile i danni di un disagio presente e di mettere e in atto interventi riabilitativi.

[lavoro-stress.ppt](#)

PIANO D'AZIONE PER LA individuazione DEI PROBLEMI di Stress lavoro correlato e delle sue conseguenze sulla salute

Primo livello	Preliminari	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Coinvolgimento, sostegno e partecipazione dell'alta direzione <input type="checkbox"/> Coinvolgimento della direzione per dare seguito alle raccomandazioni del gruppo di lavoro <input type="checkbox"/> Appoggio dei lavoratori e del loro rappresentante <input type="checkbox"/> Coinvolgimento del Medico competente
	Mettere in piedi un gruppo di lavoro	<p>Rappresentanti dei lavoratori Rappresentanti della direzione Risorse di esperti ed interventi collegati I ruoli, le responsabilità ed i poteri di ciascun membro Le risorse disponibili</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Finanziarie <input type="checkbox"/> tecniche <p>Le strutture e le attività per assicurare la diffusione dell'informazione ai lavoratori Le attività esistenti nell'organizzazione</p>
	Fare una diagnosi	Ampiezza del problema - Cause del problema
Secondo livello	Elaborare gli interventi	<p>Gli obiettivi da raggiungere Gli interventi di livello primario Gli interventi di livello secondario Gli interventi di livello terziario</p>
Terzo livello	Attuare gli interventi	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Presentare il piano d'azione alla direzione per l'approvazione <p>Privilegiare un intervento per tappe successive</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> All'inizio favorire azioni con risultati immediati <input type="checkbox"/> Integrare gli interventi con il funzionamento quotidiano dell'organizzazione
Quarto livello	Valutare gli interventi e assicurare il loro aggiornamento	<p>Elaborare un piano e le attività Definire il modo di valutazione degli interventi</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Strumenti ed indicatori <input type="checkbox"/> Processo di valutazione <input type="checkbox"/> Periodo di valutazione <p>Misurare il raggiungimento degli obiettivi</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Obiettivo 1 <input type="checkbox"/> Obiettivo 2 <p>Spiegare perché gli obiettivi sono stati o non sono stati raggiunti</p>

L'attività di individuazione e valutazione dello stress lavoro correlato può essere svolta secondo il processo indicato nella tabella ;

La Direzione valuta la situazione sulla base dei riferimenti oggettivi a livello fisico e psicosociali quali:

- Turni di lavoro
- Lavoro notturno
- Pendolarismo
- Attività che preveda uso di autovetture e spostamenti frequenti
- Attività che prevede il contatto con clienti
- Attività che prevede il contatto con utenti
- Uso di attrezzature complesse
- Necessità di attenzione
- Attività in condizioni di emergenza
- Attività in impianti che espongono a rischi particolari
- Attività che prevedono uso di DPI salvavita
- Attività svolte da lavoratori precari
- Attività in luoghi affollati

(si esamina la realtà aziendale per individuare altri possibili indicatori).....

stabilendo queste attività come indicatori di possibile esposizione a stress lavoro correlato.

Prenderà atto della

- valutazione collettiva del Medico Competente circa la presenza o meno di indicatori collettivi o soggettivi di stress lavoro correlato
- dell'andamento degli indici infortunistici
- dell'andamento della rilevazione dei near accident con cause riferibili a fenomeni che possano essere messi in relazione allo stress correlato
- del turn over o delle richieste di cambio reparto del personale e delle variazioni nel tempo di tali indici

Il Gruppo di Lavoro costituito valuterà i risultati dello screening di Primo livello; tale screening può includere l'uso di strumenti valutativi scelti fra quelli indicati negli allegati e adattati ai settori oggetto di approfondimenti; sulla base dei risultati il GdL procederà alla formulazione di proposte per il Secondo livello che si compone di

- Prevenzione primaria
- Prevenzione secondaria
- Prevenzione terziaria

La **prevenzione primaria** si propone di ridurre, di controllare o di eliminare le sorgenti dei problemi di salute psicologica al lavoro. Si tenta così di ridurre gli impatti negativi dei fattori di rischio organizzativo sull'individuo.

INTERVENTO	BENEFICI
Tenere regolarmente riunioni di gruppo o di squadra	Le riunioni di gruppo offrono l'occasione: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> di chiarire i ruoli, le responsabilità ed i poteri di ciascuno <input type="checkbox"/> di precisare le attese, gli scopi e gli obiettivi di ciascuno <input type="checkbox"/> di offrire riconoscimento, sostegno sociale e feed back <input type="checkbox"/> di condividere l'informazione sulle attività dell'azienda <input type="checkbox"/> di discutere dei problemi esistenti e di esprimere le soluzioni sostenibili <input type="checkbox"/> di confrontarsi con il superiore e con i colleghi <input type="checkbox"/> di valutare se il carico di lavoro rispetta i limiti dei lavoratori
Incoraggiare uno stile di gestione partecipato	Uno stile di gestione partecipato contribuisce a: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> decentrare il processo decisionale <input type="checkbox"/> migliorare le relazioni superiori/dipendenti <input type="checkbox"/> aumentare il grado di partecipazione alle decisioni dei lavoratori <input type="checkbox"/> rafforzare il senso di appartenenza
Offrire formazione	Consente ai lavoratori di sviluppare nuove conoscenze e competenze può: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> evitare un sovraccarico qualitativo di lavoro <input type="checkbox"/> permettere uno sviluppo di carriera <input type="checkbox"/> permettere di accettare maggiore responsabilità, potere ed autonomia <input type="checkbox"/> essere percepito come una forma di riconoscimento
Riconoscere il lavoro realizzato	È importante: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> per favorire un buon equilibrio psicologico <input type="checkbox"/> e deve manifestarsi quotidianamente con gesti semplici e significativi.
Includere i lavoratori nel processo di sviluppo di carriera	L'organizzazione offre ai lavoratori: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> strumenti che consentano loro di identificare le proprie forze, le proprie debolezze, i propri interessi e gli scopi professionali.
Determinare quali sono le componenti di ciascun posto di lavoro (analisi dei posti e dei compiti)	Analizzare i componenti di un posto di lavoro può consentire: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> di stabilire se vi è un sovraccarico di lavoro <input type="checkbox"/> di chiarire i ruoli, le responsabilità ed i poteri legati a quel dato posto di lavoro <input type="checkbox"/> di precisare le attese, gli scopi e gli obiettivi <input type="checkbox"/> di diminuire certi rischi legati all'ambiente ed alle condizioni di lavoro
Procedere ad una valutazione annuale del contributo dei lavoratori	La valutazione annuale può consentire: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> di chiarire i loro ruoli, responsabilità e poteri <input type="checkbox"/> di precisare le attese a loro riguardo, gli scopi e gli obiettivi da conseguire <input type="checkbox"/> di offrire loro riconoscimento, sostegno sociale e feed back <input type="checkbox"/> di trasmettere i loro obiettivi di carriera ed stabilire un piano

	<ul style="list-style-type: none"> ❑ di trasmettere loro informazione sulle attività aziendali ❑ di parlare con loro dei problemi cui fanno fronte e di esprimere le soluzioni opportune ❑ di valutare se il carico di lavoro rispetta i loro limiti
Stabilire orari di lavori flessibili	L'organizzazione deve fornire maggiore discrezione per la gestione del tempo, che consenta loro di conciliare la vita privata e quella professionale.

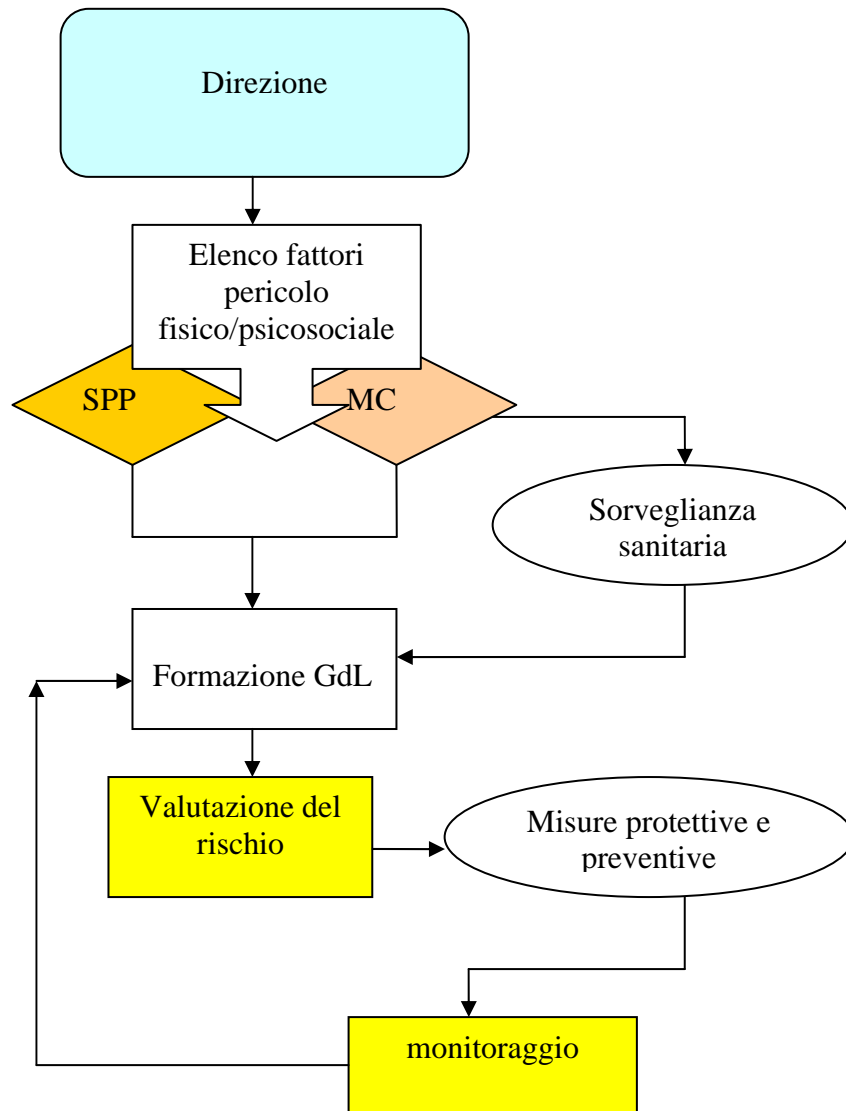
La **prevenzione secondaria** consiste, da un lato, nell'informare gli individui su vari temi legati alla problematica della salute psicologica nel lavoro e dall'altro nell'aiutarli a sviluppare strategie individuali di adattamento per gestire meglio le situazioni di rischio. Questa strategia non modifica l'organizzazione ma è orientata essenzialmente a limitare i danni.

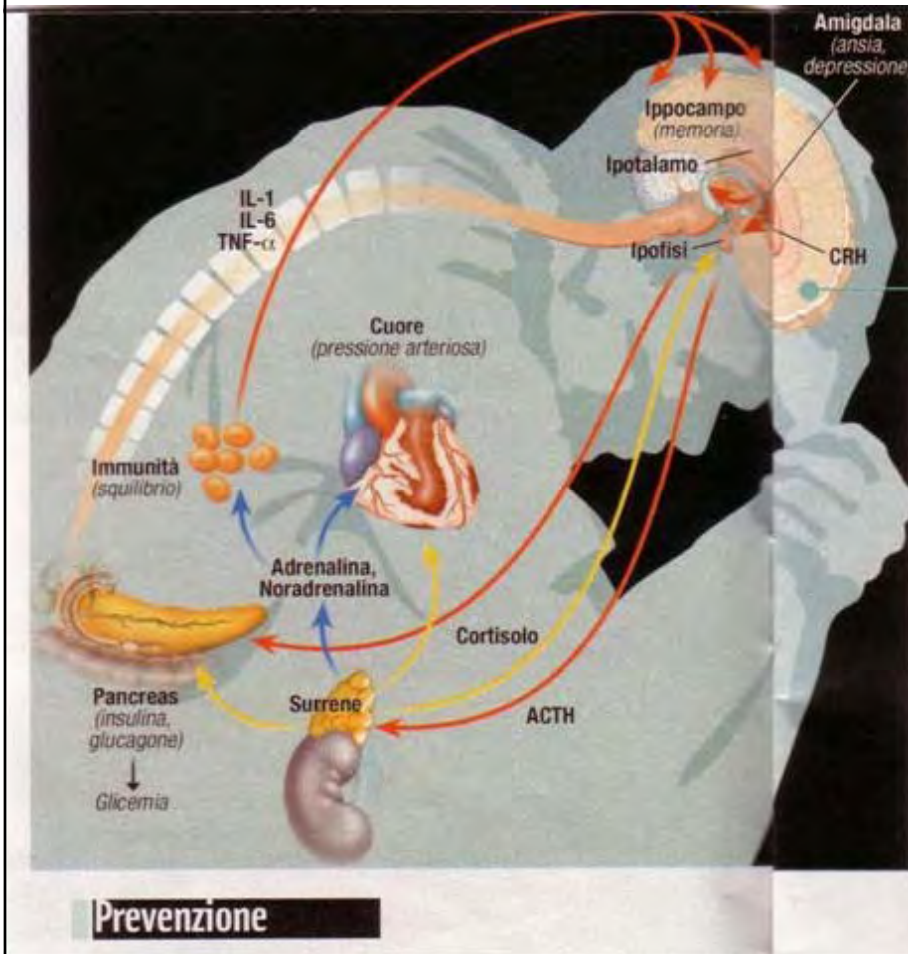
VANTAGGI	LIMITI
<ul style="list-style-type: none"> ❑ informa e sensibilizza i lavoratori ed i responsabili sulla problematica della salute psicologica sul lavoro ❑ permette ai lavoratori ed ai responsabili di sviluppare conoscenze ed abilità per affrontare meglio lo stress 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ non modifica né elimina le cause di stress ❑ lascia alla responsabilità individuale lo sviluppo delle risorse ❑ è orientata alla limitazione dei danni ❑ produce effetti solo a breve termine
Attività di sensibilizzazione e di informazione	<ul style="list-style-type: none"> ❑ diffusione di articoli relativi alla salute psicologica sul lavoro nel giornalino interno ❑ presentazione di conferenze che illustrano le manifestazioni fisiche, psicologiche e comportamentali dei problemi di salute psicologica sul lavoro ❑ tenuto di conferenze che trattano delle cause dei problemi di salute psicologica sul lavoro ❑ presentazione di seminari centrati sulla prevenzione dei problemi di salute psicologica sul lavoro ❑ tenuta di atelier sulla gestione e l'adattamento al cambiamento
Programmi di sviluppo delle abilità	<ul style="list-style-type: none"> ❑ formazione <ul style="list-style-type: none"> ○ sulla gestione dello stress e del tempo ○ sulla gestione e la soluzione dei problemi e dei conflitti ○ sulla conciliazione delle responsabilità personali e professionali ❑ sedute di meditazione, di yoga o di qualsiasi altra forma di attività di rilassamento ❑ attività di ristrutturazione cognitiva che fanno prendere coscienza all'individuo della possibilità di modificare le proprie percezioni e reazioni di fronte alle diverse situazioni a rischio per ridurre l'impatto ❑ programma di sviluppo di abitudini alimentari sane ❑ sale di condizionamento fisico ❑ sessioni di aerobica ❑ programmi per smettere di fumare

La **prevenzione terziaria** si propone il trattamento, la riabilitazione, il processo di rientro al lavoro come pure di seguire i soggetti che soffrono o che hanno sofferto di problemi di salute psicologica sul lavoro.

VANTAGGI	LIMITI
<ul style="list-style-type: none"> ❑ fornisce informazione, aiuto e sostegno alle persone che soffrono di un problema di salute psicologica sul lavoro ❑ offre servizi volontari, confidenziali e disponibili in tutto il tempo ❑ diminuisce il rischio di ricadute 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ orientato alla persona piuttosto che alla situazione di lavoro o sull'organizzazione ❑ si rivolge alle persone che soffrono o hanno già sofferto di un problema di salute psicologica ❑ guarda le conseguenze piuttosto che il problema
ESEMPI DI INTERVENTI IN PREVENZIONE TERZIARIA	
<p>Programmi di rientro al lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ protocollo di rientro ○ misure di sostegno al lavoratore (es. rientro progressivo, assegnazione temporanea, controllo sanitario) <p>Rete di auto aiuto tra pari:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ascolto ○ informazione ○ sostegno ○ consulenza di specialisti <p>Programma d'aiuto ai lavoratori:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ informazione ○ individuazione dei bisogni ○ aiuto a breve termine mediante incontri individuali o di gruppo ○ interventi telefonici ○ riferimento a specialisti (medici, psicologi, psichiatri, lavoratori sociali, avvocati) 	

1.1 Schema di Flusso





a) Lo stress come **reazione fisiologica aspecifica** a qualunque richiesta proveniente dall'ambiente (Selye 1936, 1976).

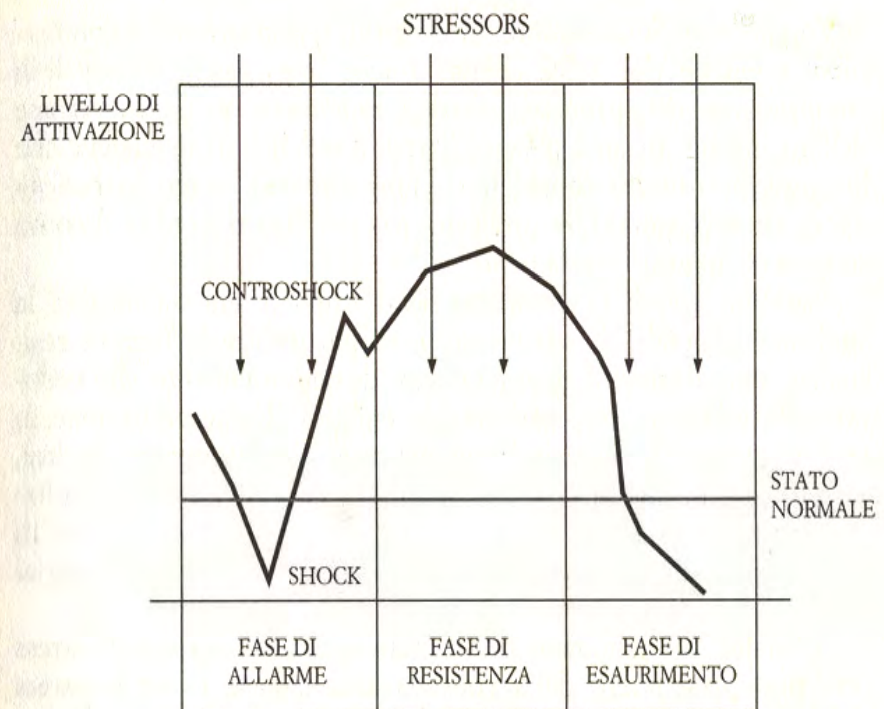


Fig. 1.1. La sindrome generale di adattamento (SGA) e le sue fasi.

Le attività lavorative più esposte al rischio stress

- ✚ Controllo traffico aereo
- ✚ Guida autobus
- ✚ Lavoro a turni



- ✚ Lavoratori della Sanità
- ✚ Insegnanti
- ✚ Forze di polizia
- ✚ Lavori atipici e call center

(Documento di consenso linee guida SIMLII, 2005)

Situazioni organizzative “critiche”:



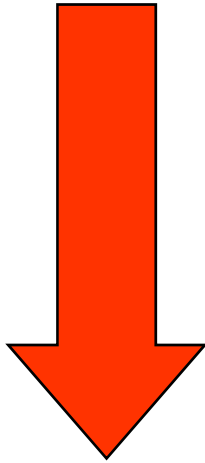
- ◆ Troppo o troppo poco da fare
- ◆ Estrema rigidità e/o ambiguità dei compiti
- ◆ Assenza o esasperazione dei conflitti di ruolo
- ◆ Responsabilità nulla o eccessiva, specialmente verso terzi
- ◆ Ripetitività e monotonia nelle attività
- ◆ Necessità di elevato livello di vigilanza
- ◆ Elevato carico psicofisiologico (turni, rumore, sforzo fisico, pericolo..)

(Documento di consenso linee guida SIMLII, 2005)

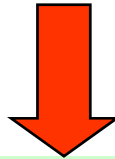
La presenza di una o più di queste situazioni va considerata come manifestazione di una condizione di rischio che deve essere approfondita e indagata nelle sue cause

Approccio integrato allo stress lavorativo

Prevenzione



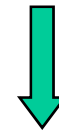
**Valutazione-
diagnosi azienda**



Approccio multidisciplinare

Medico del Lavoro, ergonomo, sociologo,
psicologo, RSPP...

Diagnosi
individuale



Terapia



**Valutazione del nesso
causale e del danno**

Medico legale

Varietà delle misure del rischio stress

(Documento di consenso linee guida SIMLII, 2005)

MISURE DI SITUAZIONE:

- **Osservazione diretta:** check-list riconosciute e standardizzate sugli aspetti che riguardano: richiesta organizzativa, controllo, supporto sociale, qualità rapporti interpersonali, ruoli, modalità gestione cambiamento (Britain's Health and Safety Commission, Health and Safety Executive, Agenzia Europea Sicurezza e Salute sul lavoro)
- **Definizione della classe socio-occupazionale**

MISURE DI PERCEZIONE:

- **Misure psicologico soggettive:** questionari di tipo descrittivo con basso livello di standardizzazione; scale di valutazione validate a livello internazionale (Job Content Questionnaire di Karasek, Effort Reward Imbalance di Siegrist, ...); test psicometrici che misurano vari aspetti della personalità (nervosismo, ansia, depressione, focus di responsabilità) ponendoli in relazione con la percezione dello stress

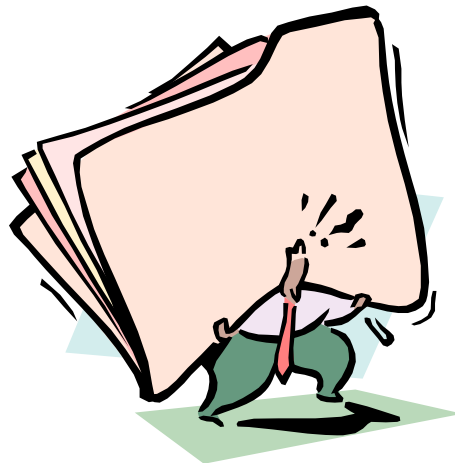
Modello di Karasek (1979):

Lo stress sul posto di lavoro può dipendere da:

Meccanismo

DOMANDA/CONTROLLO

Carico di lavoro
che richiede
impegno fisico e
psicologico



Capacità di svolgere
la richiesta/compito e
discrezionalità
(influenza, capacità
decisionale)

Il lavoratore non può moderare la pressione causata da alte richieste organizzando il proprio tempo, prendendo nuove decisioni o imparando nuove abilità

TEORIA DI KARASEK DOMANDA /CONTROLLO



Check list delle condizioni organizzative

- DIMENSIONI ORGANIZZATIVE CRUCIALI PER L'EQUILIBRIO PSICOFISICO SUL POSTO DI LAVORO
- FANNO PARTE DI UNA RILEVAZIONE CONSIDERATA "OGGETTIVA"
- INDISPENSABILI PER RACCOGLIERE INFORMAZIONI SU ASPETTI ORGANIZZATIVO, AMBIENTALI, RELAZIONALI CHE NECESSITANO DI UN INTERVENTO



Agenzia Europea per la Sicurezza e Salute sul Lavoro, 2000

Check list delle condizioni organizzative

Dimensioni organizzative cruciali per l'equilibrio psicofisico sul posto di lavoro

→ Atmosfera e clima sul lavoro

→ Richieste

→ Controllo

→ Rapporti

→ Cambiamenti

→ Compiti

→ Sostegno

→ Formazione



- **Caratteristiche stressanti del lavoro (ISPESL ricerca Stress correlato al lavoro)**

Categoria	Condizioni che determinano pericolo
CONTESTO DI LAVORO	
Cultura e funzione organizzativa	Scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno per la risoluzione dei problemi e la crescita personale, mancanza di definizione di obiettivi aziendali.
Ruolo nell'organizzazione	Ambiguità del ruolo e conflitti di ruolo, responsabilità di persone.
Sviluppo di carriera	Stagnazione e incertezza della carriera, promozione al di sopra o al di sotto, bassa retribuzione, precarietà del posto di lavoro, basso valore sociale del lavoro.
Autonomia decisionale / controllo	Scarsa partecipazione al processo decisionale, mancanza di controllo sul lavoro (il controllo, particolarmente in forma di partecipazione, è anche un contesto e un più vasto problema aziendale).
Rapporti interpersonali sul lavoro	Isolamento sociale o fisico, rapporti scadenti con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di sostegno sociale..
Interfaccia casa-lavoro	Esigenze conflittuali di lavoro e di casa, scarso sostegno a casa, problemi di doppia carriera.
CONTENUTO DEL LAVORO	
Ambiente di lavoro e attrezzatura di lavoro	Problemi riguardanti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità e la manutenzione o riparazione di attrezzature e impianti.
Progettazione dei compiti	Mancanza di varietà o cicli di lavoro brevi, lavoro frammentario o privo di significato, sottoutilizzo di abilità, alta incertezza.
Carico di lavoro / ritmo di lavoro	Carico di lavoro eccessivo o scarso, mancanza di controllo sui ritmi, alti livelli di pressione in termini di tempo.
Orario di lavoro	Lavoro per turni, orari di lavoro non flessibili, orari imprevedibili, orari lunghi o impossibili.

Misure di percezione psico-soggettiva



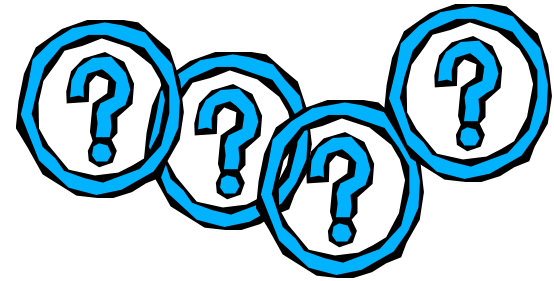
Job Content Questionnaire (Karasek 1985): una delle scale di valutazione più utilizzate anche in Italia per via della validazione della versione italiana. Misura il rapporto fra domanda esterna organizzativa e capacità/percezione del controllo sul proprio lavoro. Disponibili 3 versioni di differente lunghezza e complessità

Occupational stress Indicator (Cooper 1988): versione italiana convalidata, basato su diverse scale (fonte di pressione sul lavoro, coping, patternne di comportamento, job satisfaction, locus of controll, salute mentale e fisica)

Generic Job Stress Questionnaire (Hurrell, 1988) – *Job Stress Survey* (Spielberger, 1994): strumenti molto utilizzati all'estero ma non dotati di versione italiana

- RILEVANO REAZIONI SOGGETTIVE ALLE CONDIZIONI AMBIENTALI, ORGANIZZATIVE, SOCIALI DEL POSTO DI LAVORO.
- LA QUALITÀ DEI DATI RACCOLTI È MOLTO VARIABILE
- EVIDENZIANO PRINCIPALMENTE LA PRESENZA DI FATTORI NEGATIVI.

Principali problemi aperti:



- 1) Stabilire un nesso causale ben chiaro fra fattori di ordine psico-socio-lavorativo e insorgenza dell'affaticamento, usura e della conseguente degenerazione in malattia
- 2) Separare aspetti "stressanti" della vita privata da quelli lavorativi
- 3) Attribuire un peso ai fattori personali del singolo (caratteristiche di personalità) nella percezione e dello stato di affaticamento e disagio e nella reazione ad esso