



Università degli Studi di Verona

SEMINARI DI MEDICINA DEL LAVORO 2008

**METODOLOGIE DI VALUTAZIONE DEI RISCHI
STRESS LAVORO CORRELATO**

15 Ottobre 2008

Dr.ssa Antonia Ballottin
Psicologo del Lavoro
Spisal Ulss 20 Verona

Programma

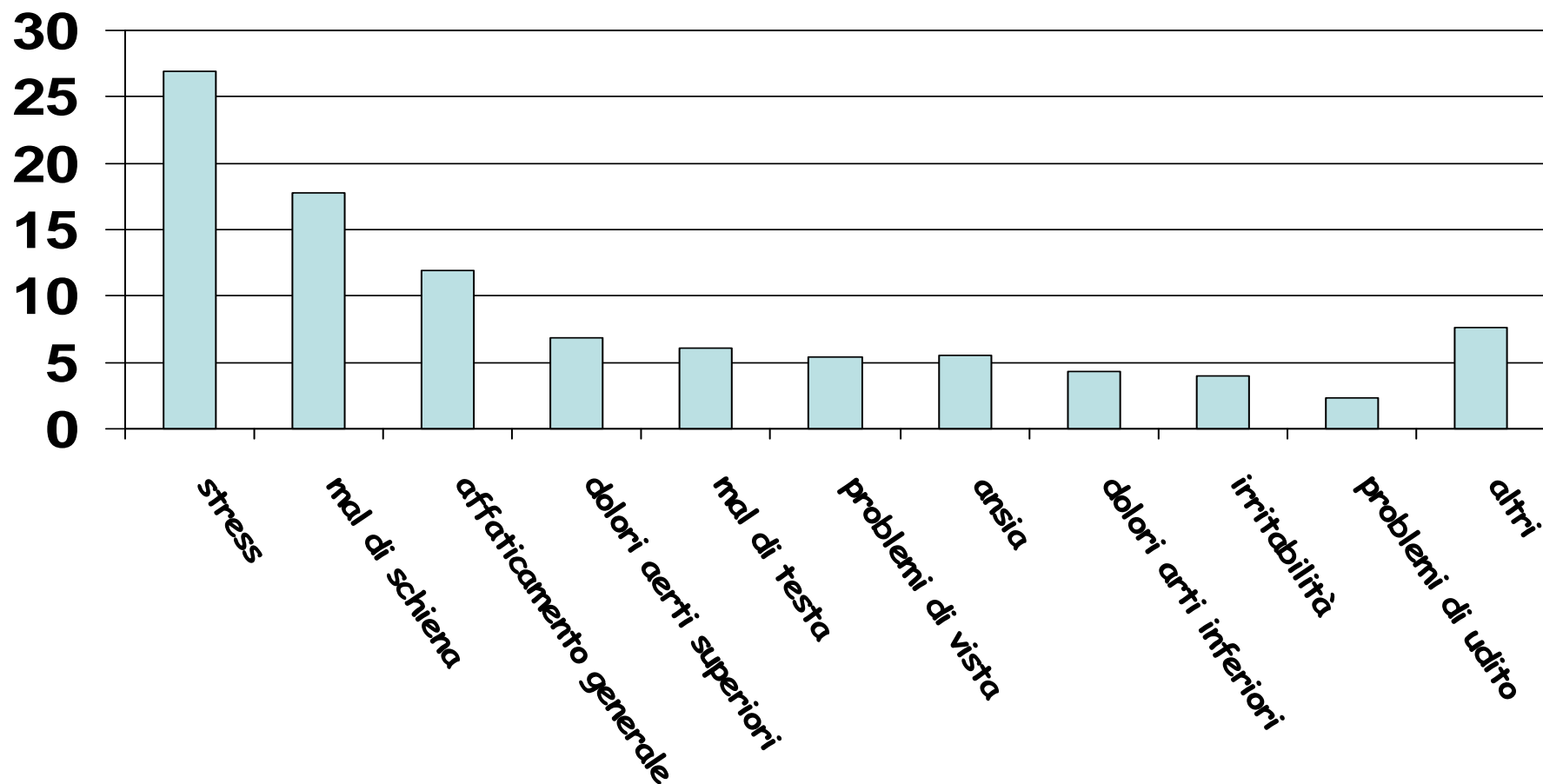
- Inquadramento stress
- Stress al lavoro
- Proposta di metodo di valutazione dello stress lavoro correlato
- Esperienza di valutazione

- Lo stress è il secondo problema di salute legato all'attività lavorativa riferito più frequentemente
- Lo stress interessa quasi un lavoratore europeo su quattro
- Dagli studi condotti emerge che una percentuale compresa tra il 50% e il 60% di tutte le giornate lavorative perse è dovuta allo stress
- Nel 2002 il costo economico dello stress legato all'attività lavorativa nell'UE a 15 stati era di circa 20 000 Milioni EUR
- Il numero di persone che soffrono di stress legato all'attività lavorativa è destinato ad aumentare.

<http://osha.europa.eu/topics/stress>



Indagine pilota conoscitiva sulle condizioni di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro relative ad una attività regionale: Veneto



■ Percezione dei rischi professionali in 5.000 lavoratori del Veneto

Alcune definizioni di “STRESS”

- “***una reazione aspecifica dell’organismo*** a quasi ogni tipo di esposizione, stimolo e sollecitazione”.

(Seyle 1936)

- “Reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifestano quando le **richieste lavorative** non sono commisurate alle **capacità, risorse o esigenze** del lavoratore”.

(National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH 1999)

Alcune definizioni di “STRESS”

e ancora...

“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”.

(Commissione Europea)

Perché è un problema di vasta portata?

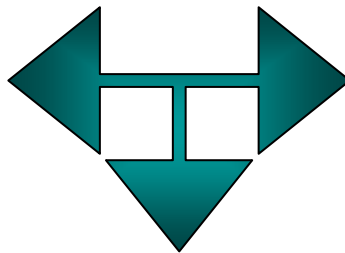
Sono sempre più numerose le persone colpite da problemi di stress sul luogo di lavoro. I motivi sono:

- innovazioni apportate alla progettazione, all'organizzazione e alla gestione del lavoro
- precarietà del lavoro
- aumento del carico di lavoro e del ritmo di lavoro
- elevate pressioni emotive esercitate sui lavoratori
- violenza e molestie di natura psicologica
- scarso equilibrio tra lavoro e vita privata
-

Lo stress legato all'attività lavorativa

- Lo stress si manifesta quando le persone percepiscono uno squilibrio tra:
 - le richieste avanzate nei loro confronti e
 - le risorse a loro disposizione per far fronte a tali richieste
- Lo stress diventa un rischio per la sicurezza e la salute quando è prolungato nel tempo
- Lo stress può portare a problemi di salute mentale e fisica.

**DOMANDA
PERCEPITA**



**PERCEZIONE delle
proprie CAPACITA'**

DISEQUILIBRIO (imbalance)



STRESS

Chi ne è colpito?

- Lo stress sul lavoro può colpire:
 - chiunque, a qualsiasi livello
 - qualsiasi settore
 - aziende di ogni dimensione.
- Lo stress influisce:
 - sulla salute e la sicurezza delle singole persone
 - sulla salute delle imprese
 - sulla salute delle economie

Sintomi dello stress legato all'attività lavorativa (1)

A LIVELLO AZIENDALE:

- assenteismo
- frequente avvicendamento del personale
- problemi disciplinari
- violenza e molestie di natura psicologica
- riduzione della produttività
- errori e infortuni
- aumento dei costi d'indennizzo o delle spese mediche
-

CARATTERISTICHE STRESSANTI DEL LAVORO

(Hacker, 1991)

LE CARATTERISTICHE DEL LAVORO CHE POSSONO INDURRE STRESS SONO APPARTENENTI A DUE CATEGORIE:



CONTESTO DEL LAVORO



CONTENUTO DEL LAVORO

Caratteristiche stressanti del lavoro (Hacker, 1991)

CONTESTO LAVORATIVO

| CATEGORIA | CONDIZIONI DI DEFINIZIONE DEL RISCHIO |
|--|---|
| Funzione e cultura organizzativa | Scarsa comunicazione, livelli bassi per la risoluzione dei problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi |
| Ruolo nell'ambito dell'organizzazione | Ambiguità e conflitto di ruolo |
| Evoluzione della carriera | Incertezza o fase di stasi per la carriera, promozione insufficiente o eccessiva, retribuzione bassa, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro |
| Autonomia decisionale/ controllo | Partecipazione ridotta al processo decisionale, mancanza di controllo sul lavoro (partecipazione) |
| Rapporti interpersonali sul Lavoro | Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto, mancanza di supporto sociale |
| Interfaccia casa/lavoro | Richieste contrastanti tra casa e lavoro |

Caratteristiche stressanti del lavoro (Hacker, 1991)

| CONTENUTO DEL LAVORO | |
|---|--|
| CATEGORIA | CONDIZIONI DI DEFINIZIONE DEL RISCHIO |
| Ambiente di lavoro ed attrezzature 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, sottoutilizzo delle capacità, incertezza elevata |
| Carico di lavoro / ritmo di lavoro | Carico di lavoro eccessivo o ridotto, mancanza di controllo sul ritmo, livelli elevati di pressione in relazione al tempo |
| Orario di lavoro | Lavoro a turni, orari di lavoro senza flessibilità, orari imprevedibili, orari di lavoro lunghi |

DECRETO LEGISLATIVO 9 aprile 2008, n. 81

Articolo 2

DEFINIZIONI

o) «salute»: stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità;

DECRETO LEGISLATIVO 9 aprile 2008, n. 81

Articolo 28

OGGETTO DELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI

1. La valutazione, deve riguardare **tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato**, secondo i **contenuti dell'accordo europeo** dell'8 ottobre 2004,

Articolo 29

Modalità di effettuazione della valutazione dei rischi

- 1 Il datore di lavoro effettua la valutazione ed elabora il documento, in collaborazione con il responsabile del servizio di prevenzione e protezione e il medico competente.

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

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

Lo stress non è una malattia ma una esposizione prolungata allo stress può ridurre l'efficienza sul lavoro e causare problemi di salute

L'obiettivo è offrire ai datori di lavoro e ai lavoratori un modello che consenta di individuare e di prevenire o gestire i problemi di stress da lavoro

Art. 1 Introduzione – c. 2

Potenzialmente lo stress può riguardare

- ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore,
- indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda,
- indipendentemente dal settore di attività
- indipendentemente dalla tipologia del contratto o del rapporto di lavoro.

Ciò non significa che tutti i luoghi di lavoro e tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati

Quando si affrontano i problemi dello stress lavoro-correlato è essenziale tener conto delle diverse caratteristiche dei lavoratori

Art. 2 – Finalità

1. accrescere la consapevolezza e la comprensione dello stress lavoro-correlato da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti, e attirare la loro attenzione sui segnali che potrebbero denotare problemi di stress lavoro-correlato.
2. offrire ai datori di lavoro ed ai lavoratori un quadro di riferimento per individuare e prevenire o gestire problemi di stress lavoro-correlato. Non è invece quello di attribuire la responsabilità dello stress all'individuo.
3. non concerne la violenza, le molestie e lo stress post – traumatico.

Art. 3 - Descrizione dello stress e dello stress lavoro-correlato.

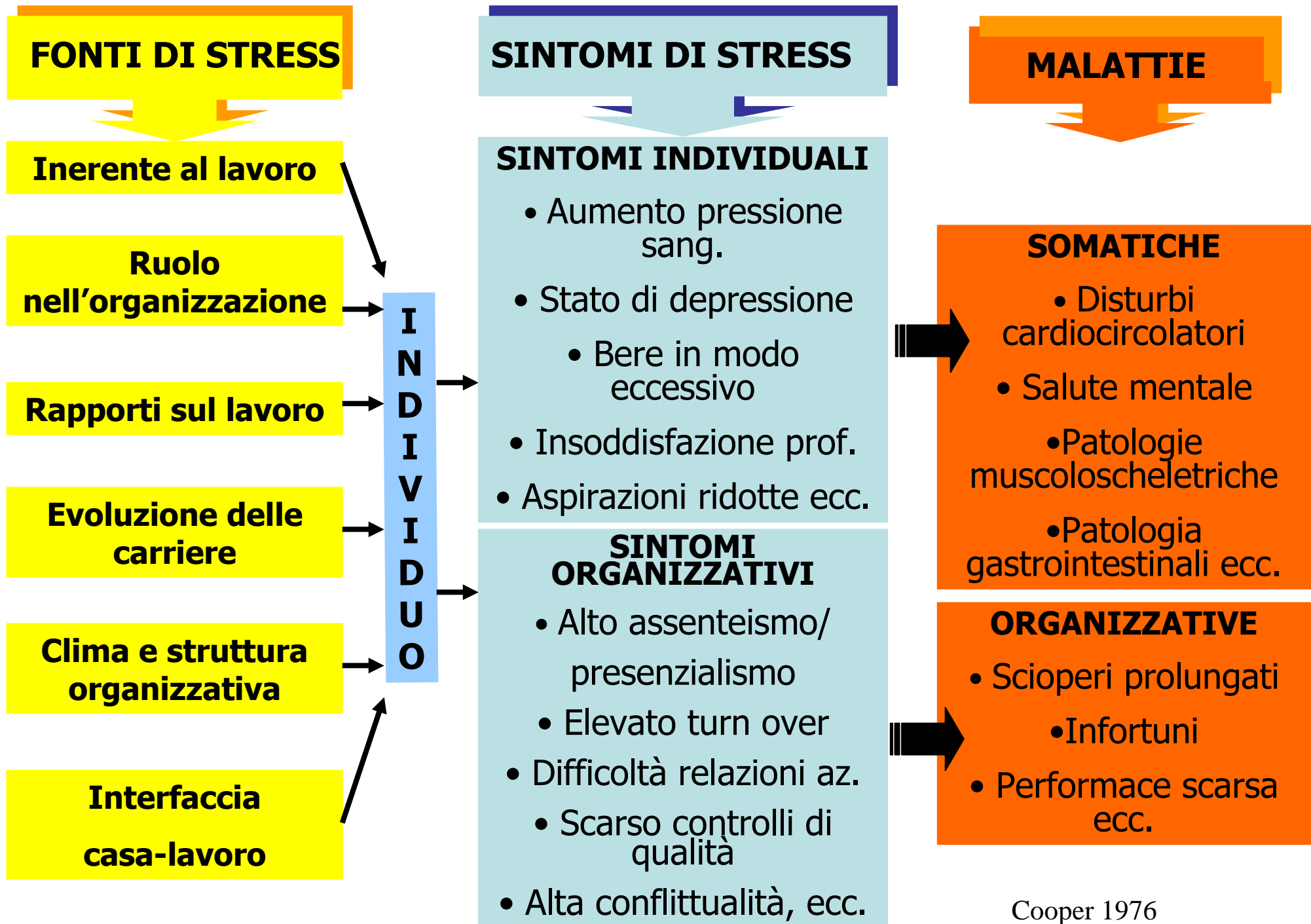
1. Lo stress è una condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro.
2. L'individuo è assolutamente in grado di sostenere una esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, ma ha maggiori difficoltà a sostenere una esposizione prolungata ad una pressione intensa. ...
3. Lo stress non è una malattia ma una situazione di prolungata tensione può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute.

Art. 3 - Descrizione dello stress e dello stress lavoro-correlato.

4. Lo stress che ha origine fuori dall'ambito di lavoro può condurre a cambiamenti nel comportamento e ad una ridotta efficienza sul lavoro.

Non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato.

Lo stress lavoro correlato può essere causato da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione del lavoro e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, etc.



INDIVIDUAZIONE DEI PROBLEMI DI STRESS DA LAVORO

un alto assenteismo o un'elevata rotazione del personale, conflitti interpersonali o lamentele frequenti da parte dei lavoratori sono alcuni dei sintomi che possono rivelare la presenza di stress da lavoro.

la valutazione del problema di stress da lavoro attraverso

- **un'analisi di fattori quali l'organizzazione e i processi di lavoro** (pianificazione dell'orario di lavoro, grado di autonomia, grado di coincidenza tra esigenze imposte dal lavoro e capacità/conoscenze dei lavoratori, carico di lavoro, ecc.),
- **le condizioni e l'ambiente di lavoro** (esposizione ad un comportamento illecito, al rumore, al calore, a sostanze pericolose, ecc.),
- **la comunicazione** (incertezza circa le aspettative riguardo al lavoro, prospettive di occupazione, un futuro cambiamento, ecc.)
- **i fattori soggettivi** (pressioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di una mancanza di aiuto, ecc.)

Modello di valutazione stress lavoro correlato

D.LGS 81/08

Nell'ambito dell'organizzazione aziendale della sicurezza si procede a :

1. ANALISI INDICATORI OGGETTIVI AZIENDALI DI STRESS
2. DEFINIRE IL LIVELLO DI INDAGINE
(GENERALE/PER SETTORI) E L'EVENTUALE CAMPIONATURA
3. SCELTA/ADEGUAMENTO STRUMENTO INDAGINE
4. DIFFUSIONE DELLA COMUNICAZIONE (lettera individuale o altro)
5. RILEVAZIONE, ANALISI, RESTITUZIONE DATI
6. PIANIFICAZIONE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Nell'ambito dell'organizzazione aziendale della sicurezza si procede alla valutazione dello stress lavoro correlato attraverso il coinvolgimento di RSPP, Medico Competente, RLS, dirigenti, preposti, lavoratori

1. ANALISI INDICATORI OGGETTIVI AZIENDALI DI STRESS

assenteismo, elevato turn over, provvedimenti disciplinari, conflitti interpersonali o vertenze, infortuni, malattia



Identificazione aree aziendali con priorità di intervento

2. DEFINIZIONE DEL LIVELLO DI INDAGINE (GENERALE/PER SETTORI) E L'EVENTUALE CAMPIONATURA

Definizione dei settori/reparti cui riferire la valutazione

3. SCELTA/ADEGUAMENTO STRUMENTO INDAGINE

- **JCQ - Job Content Questionnaire (Karasek 1998)** **robert_karasek@uml.edu**
- **QUESTIONARIO ISPESL “le persone ed il lavoro”** **emanuela.fattorini@ispesl.it**
- **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 (Avallone 2004)**
- **(Q-Bo) - Test di valutazione del rischio stress lavoro-correlato nella prospettiva del benessere organizzativo (De Carlo 2008)**

3. SCELTA/ADEGUAMENTO STRUMENTO 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

4. COMUNICAZIONE

Concordare modalità di comunicazione e coinvolgimento di tutti i componenti dell'organizzazione

Concordare le fasi operative: la convocazione dei lavoratori, le modalità di compilazione, la comunicazione dei risultati

Convocazione dei lavoratori (lettera..)

5. RILEVAZIONE, ANALISI, RESTITUZIONE DATI

Creazione gruppi 25/30 persone

Elaborazione report

6. PIANIFICAZIONE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

PREVENIRE, ELIMINARE O RIDURRE I PROBLEMI DI STRESS DA LAVORO

La responsabilità di stabilire le misure adeguate da adottare spetta al datore di lavoro. Queste misure saranno attuate con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.

- **misure di gestione e di comunicazione** in grado di chiarire gli obiettivi aziendali e il ruolo di ciascun lavoratore, di assicurare un sostegno adeguato da parte della direzione ai singoli individui e ai team di lavoro , di portare a coerenza responsabilità e controllo sul lavoro, di migliorare l'organizzazione, i processi, le condizioni e l'ambiente di lavoro.
- **la formazione dei dirigenti e dei lavoratori** per migliorare la loro consapevolezza e la loro comprensione nei confronti dello stress, delle sue possibili cause e del modo in cui affrontarlo, e/o per adattarsi al cambiamento
- **l'informazione e la consultazione** dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti, in conformità alla legislazione europea e nazionale, ai contratti collettivi e alle prassi.