Stress lavoro – correlato e valutazione del rischio Linee guida Inail - Ricerca

Dott. G. Rubbonello - Tecnico della Prevenzione nell'Ambiente e nei Luoghi di Lavoro

PARLEREMO DI:

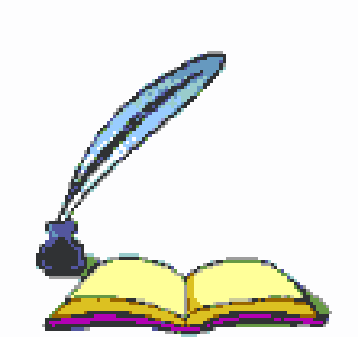
Stress come rischio psicosociale

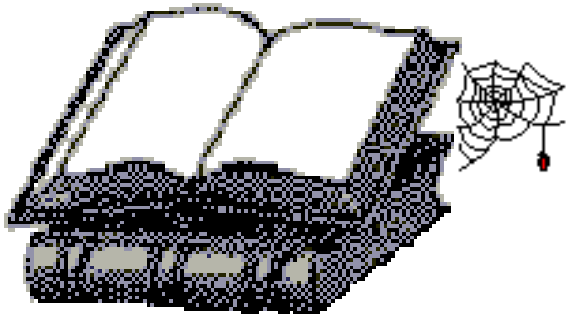
Le fonti di stress e prevenzione

Analisi del rischio

PREMESSA

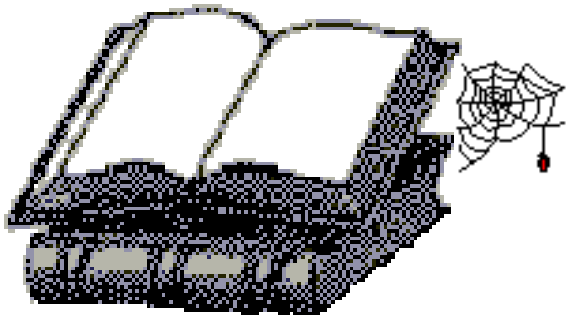
Dal 2011, a seguito della Circolare del Ministero del Lavoro del 18 novembre 2010 e delle indicazioni correlate sulle metodologie da seguire, elaborate dalla Commissione Consultiva prevista dal Testo Unico sulla Sicurezza, vige il nuovo obbligo in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e sui cantieri.





PREMESSA

A partire dal 1° gennaio 2011, tutte le imprese, anche quelle che operano nel settore dei cantieri edili e della pavimentazione industriale, sono obbligate ad effettuare la valutazione dei rischi derivanti da stress lavoro-correlato (SLC), ossia inserire uno specifico capitolo all'interno del più complessivo Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e del Piano Operativo di Sicurezza (POS).

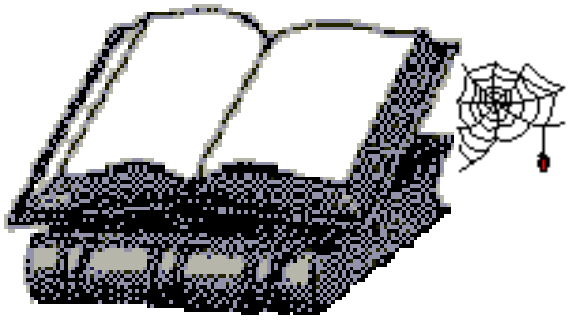


NORMATIVA PREGRESSA

D.Lgs. 626/94 art. 4

"Obblighi del datore di lavoro, del dirigente e del preposto"

1. Il datore di lavoro, in relazione alla natura dell'attività dell'azienda ovvero dell'unità produttiva, **valuta tutti i rischi** per la sicurezza e per la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, ecc. ecc. …..



LAVORO CHE CAMBIA

"A partire dalla fine degl'anni 90 …"

Proliferazione di forme "atipiche" di lavoro

Crescente sforzo mentale del lavoratore

Continuo aggiornamento

Richiesta maggiore capacità di adattamento

EVOLUZIONE NORMATIVA

D.Lgs. 81/08 art. 28

"Oggetto della valutazione dei rischi"

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, ecc. ecc. . ….

CRITICITA’

Contenuti dell’accordo europeo

Generici
Sostenuti da una giovane disciplina
Contrastati dal fronte scientifico
Basati specificatamente su indicatori soggettivi
Mancanza di un taglio “operativo”

Il legislatore rinvia l’obbligo valutativo

NORMATIVA VIGENTE

Comunicato del Ministero del Lavoro in G.U. n.304 del 30/12/2010

" indicazioni minime necessarie alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato"

Indicazioni emanate sotto forma di un **"percorso metodologico"** che rappresenta il livello minimo di attuazione dell'obbligo …

PROFILI SANZIONATORI

- Non esiste il DVR
art. 29, co. 1 /art.55, co1., a) oppure co.2

- Omessa valutazione dello stress
art. 28, co. 1 bis

Arresto 3/6 mesi o Ammenda 2.500/6.400 €
Ipotesi aggravata: arresto da 4 a 8 mesi

- Incompleta valutazione
art.28, co. 2, lett.b), c), d) /art.55, co.3
ex. manca piano attuativo

Ammenda da 2.000 a 4.000 €

PROFILI SANZIONATORI

- Mancata consultazione RLS
art. 29, co.2 / art. 55, co.3

Ammenda da 2.000 a 4.000 €

- Mancato aggiornamento
Ogni 2 anni/ogni cambiamento organigramma (30 gg.)
art. 29, co.3 / art. 55, co.3

Ammenda da 2.000 a 4.000 €

STATISTICHE EUROPEE

STRESS DA LAVORO CORRELATO
(UE- ANNO 2002)

40 milioni di individui in tutta l'UE

costo economico annuale - 20.000 milioni di Euro

CHI PUO' COLPIRE ?

Lo stress, potenzialmente, può colpire in qualunque luogo di lavoro e qualunque lavoratore, a prescindere dalla dimensione dell'azienda, dal campo di attività, dal tipo di contratto o di rapporto di lavoro. Tuttavia non tutti i luoghi di lavoro e non tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati.

CHE COS'E' LO STRESS ?

LO STRESS

è uno stato, frutto di **stimoli** esterni che agiscono sulla persona

QUANTI STIMOLI?

Famiglia

Compiti eccessivi

Inadeguatezza

Incertezza

Lavoro

Stimoli psicologici

Indebitamento

Vita di relazione

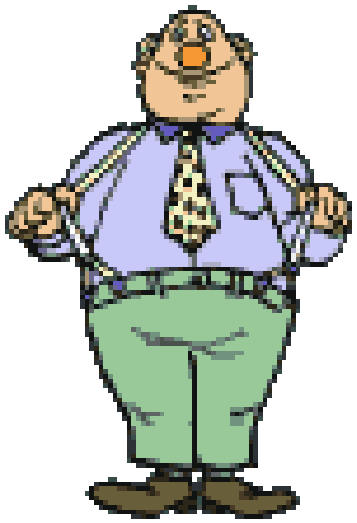
Impreparazione

PERSONA

TUTTI RESPONSABILI DELLO STRESS LAVORATIVO?

QUINDI

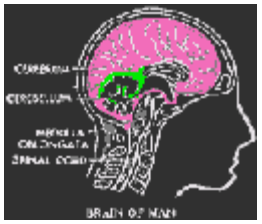
STIMOLI



PERSONA

DEVE REAGIRE
PER MANTENERE
L'OMEOSTASI

COSA PROMUOVE LA REAZIONE?



Attivazione asse ipotalamo ipofisi surrene

Aumenta produzione catecolamine

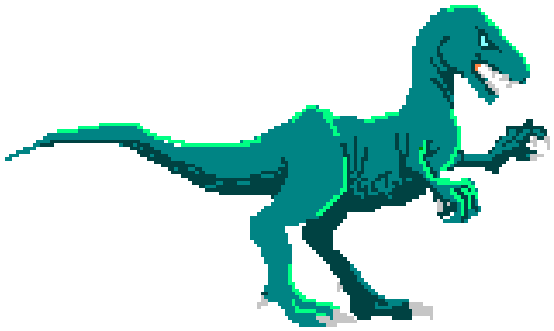
Aumenta increzione di cortisone endogeno

Aumenta attività del sistema simpatico neurovegetativo

REAZIONE

QUALE REAZIONE IN PASSATO ?

FUGA



STIMOLO

LOTTA

SERVE ANCORA?

SOPRAVVIVENZA DELLA SPECIE

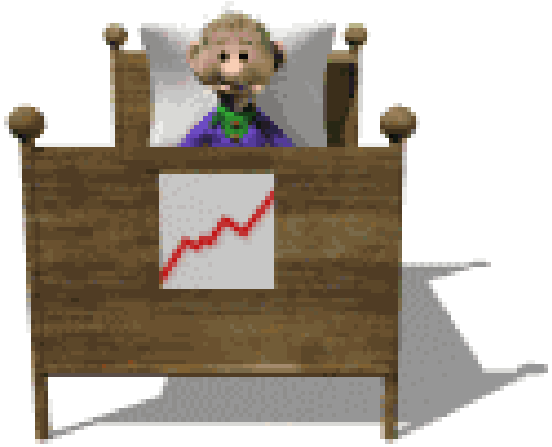
INAIL Dott. G. Rubbonello

STRESS OGGI

"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 aspettative riposte in loro".

EFFETTI NEGATIVI

A fronte di una esposizione prolungata a forti stimoli la persona avverte grosse difficoltà di reazione. Inoltre, persone diverse possono reagire in modo diverso a situazioni simili e una stessa persona può, in momenti diversi della propria vita, reagire in maniera diversa a situazioni simili.



MA ANCHE POSITIVI

L'individuo è capace di reagire agli stimoli a cui è sottoposto nel breve termine, e questi possono essere considerati positivi per lo sviluppo dell'individuo stesso.

STRESS OGGI

È la percezione di uno *sbilanciamento* tra la domanda proveniente dall'ambiente lavorativo e la capacità di risposta individuale.

Se gli stimoli comportano una domanda che supera la capacità di risposta dell'individuo si genera una tensione al riequilibrio che può essere:

- *positiva* quando l'individuo stesso è in grado di migliorare la propria risposta → EUSTRESS
- *negativa* quando non è in grado di farlo → DISTRESS

RISCHIO EMERGENTE

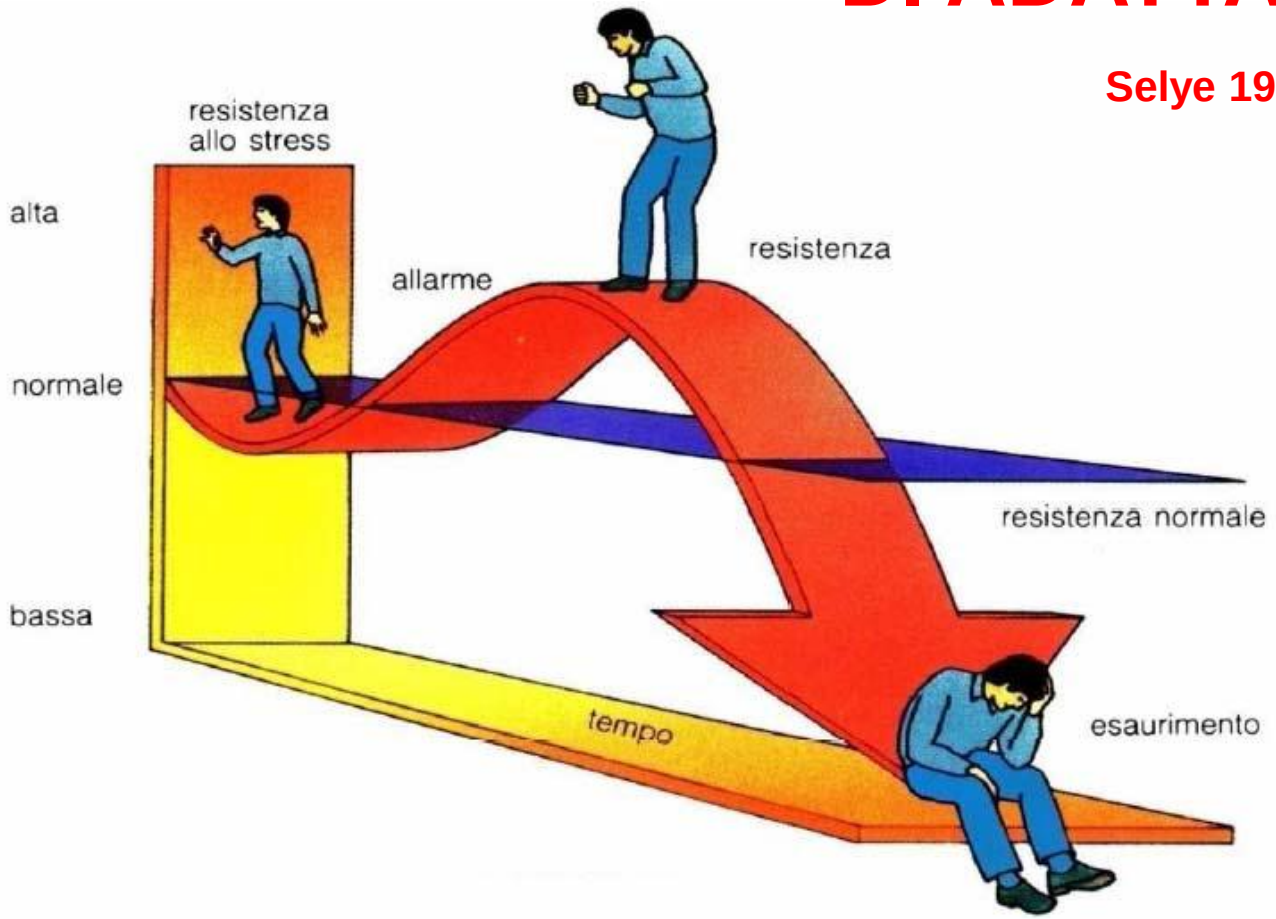
STRESS LAVORO - CORRELATO

"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"

definizione secondo accordo europeo 8 ottobre 2004

SINDROME GENERALE DI ADATTAMENTO

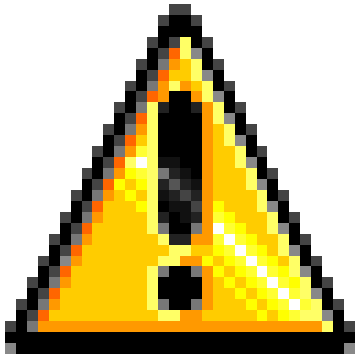
Selye 1974



EUSTRESS

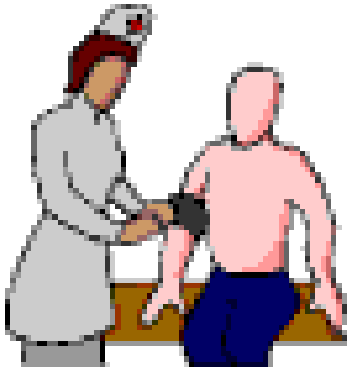
DISTRESS

DISTRESS



DISTRESS

Malattie organiche



Malattie della sfera psichica

Gli EFFETTI dello stress lavorativo

INDIVIDUO

- Malattie fisiche
  (Patologie cardiovascolari, gastroenteriche, dermatologiche e muscolo-scheletriche, squilibri ormonali, aumento della pressione arteriosa, disturbi del sistema immunitario, ...)
- Problemi psicologici
  (Ansia, depressione, mancanza di coinvolgimento, insoddisfazione, ...)
- Conseguenze comportamentali
  (Tabagismo, alcolismo, dipendenza da farmaci, calo della produttività, ...)

ORGANIZZAZIONE

- Alti livelli di assenteismo.
- Turnover.
- Morale basso.
- Scarsa attenzione al controllo della qualità.
- Scioperi, incidentalità, bassa efficienza.

CAUSE DI STRESS LAVORO CORRELATO

Tutte le manifestazioni di stress sul lavoro non vanno considerate causate dal lavoro stesso.
Lo stress da lavoro può essere causato da vari fattori quali il contenuto e l'organizzazione del lavoro, l'ambiente di lavoro, una comunicazione "povera", ecc.

CAUSE DI STRESS LAVORO CORRELATO

Cause più comuni:

• Difficoltà a svolgere il lavoro per mancanza di preparazione specifica oppure per confusione nell'attribuzione delle mansioni

CAUSE DI STRESS LAVORO CORRELATO

Cause più comuni:

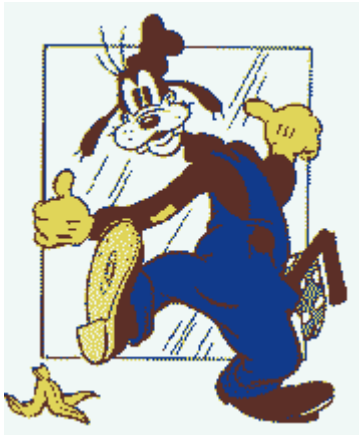
•Carico di lavoro elevato oppure, al contrario, minimo e di scarsa importanza

CAUSE DI STRESS LAVORO CORRELATO

Cause più comuni:

•Attività a forte rischio

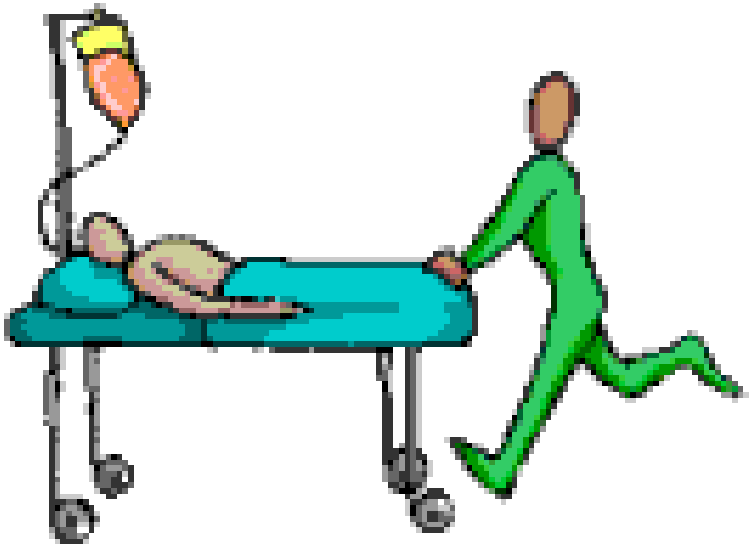
•Conflitti interpersonali e/o comunicazione “povera”



CAUSE DI STRESS LAVORO CORRELATO

Cause più comuni:

- Attività a contatto continuo con il dolore altrui



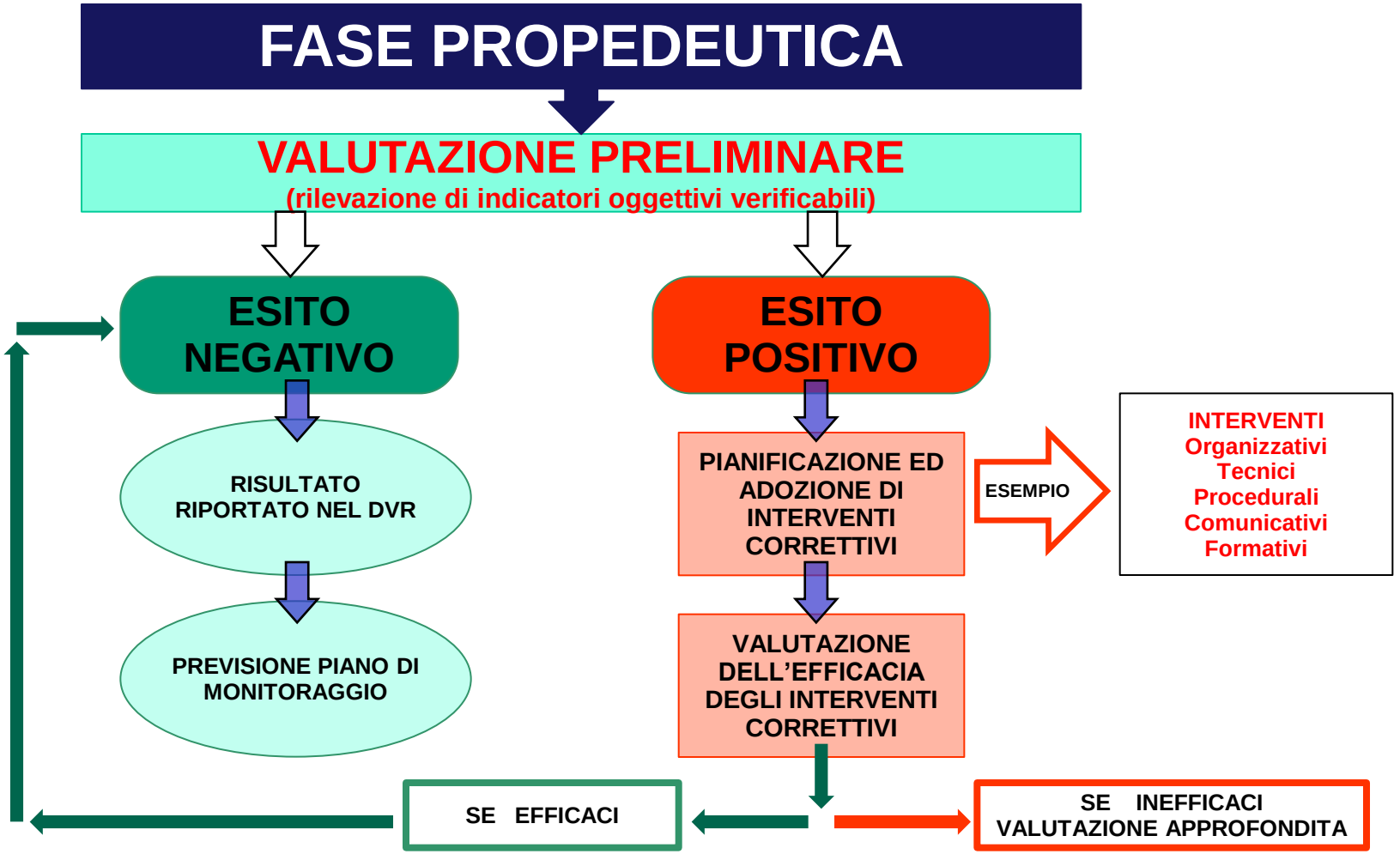
CONCAUSE DI STRESS LAVORO CORRELATO

Molestie e 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.

IL PERCORSO METODOLOGICO

In tale ottica, il Dipartimento Medicina del Lavoro (DML) dell'ex ISPESL, attraverso una fitta rete di collaborazioni internazionali e nazionali, ha condotto specifiche attività di ricerca definendo un percorso metodologico basato sul Modello Management Standards approntato dall'Health and Safety Executive (HSE) contestualizzato alla luce del Decreto legislativo 81/2008.

IL PERCORSO METODOLOGICO



IL MANUALE D'USO

IL MANUALE D'USO

IL MANUALE D'USO

IL MANUALE D'USO

IL MANUALE D'USO

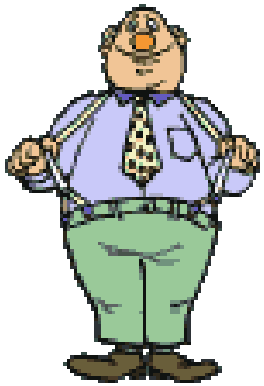
IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

FASE PROPEDEUTICA

In tale fase, prima di procedere alla valutazione, è necessario operare una vera e propria "preparazione dell'organizzazione", elemento chiave in tutti i processi valutativi e, ancor di più, nella valutazione del rischio da stress lavoro-correlato, attraverso tre momenti fondamentali:

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

FASE PROPEDEUTICA



1) Costituzione del Gruppo di Gestione della Valutazione

La costituzione, su iniziativa del datore di lavoro, del "Gruppo di Gestione della Valutazione" cui partecipano: dirigente *ad hoc delegato dal datore di lavoro, in raccordo* con preposti, RLS/RLST, RSPP, ASPP e MC, ove nominato, ha l'obiettivo di programmare e coordinare lo svolgimento dell'intero processo valutativo modulando il percorso anche in funzione degli esiti.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

FASE PROPEDEUTICA

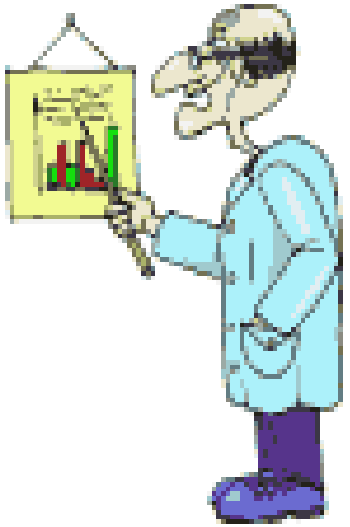
Si suggerisce di individuare, soprattutto nelle aziende medie e grandi, tra i componenti del Gruppo di Gestione della Valutazione, la figura del "Responsabile gestionale della procedura di valutazione", con il ruolo di project manager che agevolerà e coordinerà gli incontri in raccordo con le figure della prevenzione.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

FASE PROPEDEUTICA

2) Sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale

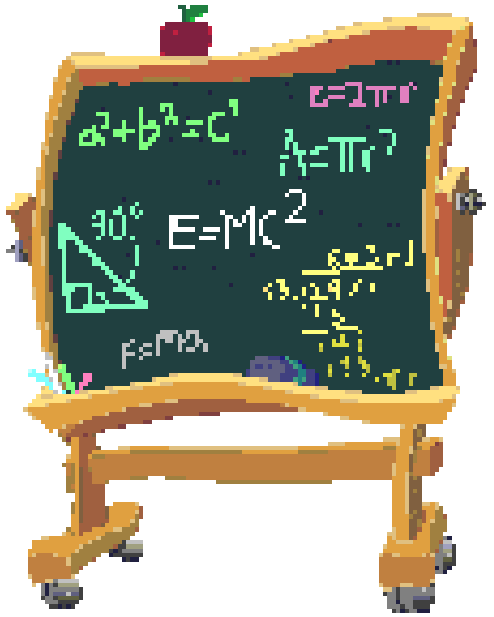
Oltre ad un'adeguata informazione diretta a tutti i lavoratori, inclusi dirigenti e preposti, è importante, in particolare, integrare tale momento informativo ad un'adeguata formazione in relazione all'attività/ruolo che alcuni lavoratori o loro rappresentanti andranno a svolgere nel processo valutativo. Particolarmente curata dovrà essere l'informazione/formazione di quei lavoratori e/o RLS/RLST che, come indicato dalla Commissione Consultiva, saranno "sentiti" in merito alla valutazione dei fattori di contesto e di contenuto.



IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

FASE PROPEDEUTICA

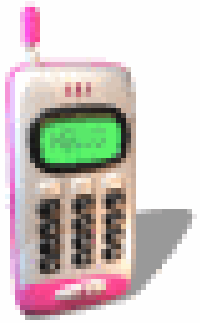
3) Sviluppo del piano di valutazione del rischio
Si ritiene necessario lo "sviluppo del piano di valutazione del rischio", anche in funzione del fatto che la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato è un processo dinamico, sviluppato per fasi, con la previsione di step di verifica.



IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE
(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

Relativamente agli strumenti da utilizzare, in tale prima fase “possono essere utilizzate liste di controllo applicabili anche dai soggetti aziendali della prevenzione”. Per quanto concerne il ruolo delle figure della prevenzione presenti in azienda, viene precisato che “in relazione alla valutazione dei fattori di contesto e di contenuto occorre sentire i lavoratori e/o il RLS/RLST. Nelle aziende di maggiori dimensioni è possibile sentire un campione rappresentativo di lavoratori”.



IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE
(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

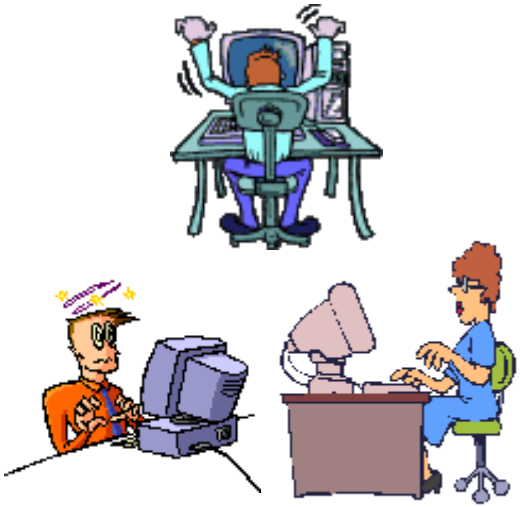
Al fine di facilitare il percorso del Gruppo di Gestione della Valutazione, è stato predisposto uno strumento per la valutazione preliminare che, secondo quanto indicato dalla Commissione Consultiva, deve essere la prima attività da svolgere, per una corretta valutazione del rischio da stress lavoro-correlato.
Tale strumento, denominato “lista di controllo” (Appendice 1).

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

Fermo restante l'obbligo, previsto dalle indicazioni della Commissione Consultiva, di effettuare la valutazione su *"gruppi omogenei di lavoratori", si procederà alla compilazione* di una o più "lista di controllo", a seconda dei livelli di complessità organizzativa, tenendo in considerazione, ad esempio, le differenti partizioni organizzative e/o mansioni omogenee.



IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

La “lista di controllo” permette di rilevare numerosi parametri, tipici delle condizioni di stress, riferibili agli *“eventi sentinella”, al “contenuto” ed al “contesto” del lavoro.*

È compilata dal Gruppo di Gestione della Valutazione coadiuvato, per la compilazione della parte *“eventi sentinella”, da soggetti afferenti all’ufficio del personale.*

Va garantita la possibilità da parte di RLS/RLST e lavoratori di partecipare attivamente per fare emergere eventuali differenti punti di vista.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

DATA COMPILAZIONE
IMPRESA
MANSIONE/REPARTO

SCHEDA DI VALUTAZIONE COMPILATA DA:
Contrassegnare i referenti coinvolti in questa fase, indicando al lato il nominativo

	NOME E COGNOME	FIRMA
☐ DATORE DI LAVORO		
☐ RSPP		
☐ RLS/ RLST		
☐ MEDICO COMPETENTE		
☐ LAVORATORI		
☐ ALTRE FIGURE (specificare ruolo o professionalità)		
☐		

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

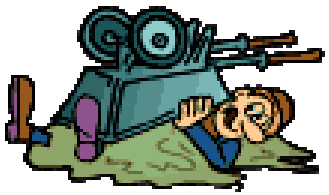
Consiste nella rilevazione, in tutte le aziende, di "indicatori di rischio da stress lavoro-correlato oggettivi e verificabili e ove possibile numericamente apprezzabili", a solo titolo esemplificativo individuati dalla Commissione Consultiva, appartenenti "quanto meno" a tre famiglie distinte:

1) eventi sentinella;
2) fattori di contenuto del lavoro;
3) fattori di contesto del lavoro.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE
(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

1) l'analisi di *"eventi sentinella"*
("ad esempio: indici infortunistici, assenze per malattia, turnover, procedimenti e sanzioni, segnalazioni del medico competente, specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori") utile alla caratterizzazione di tali indicatori e condotta dal "Gruppo di Gestione della Valutazione".



IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

I - EVENTI SENTINELLA (10 indicatori aziendali)	II - AREA CONTENUTO DEL LAVORO (4 aree di indicatori)	III - AREA CONTESTO DEL LAVORO (6 aree di indicatori)
Infortuni Assenza per malattia	Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro	Funzione e cultura organizzativa
Assenze dal lavoro Ferie non godute	Pianificazione dei compiti	Ruolo nell'ambito dell'organizzazione
Rotazione del personale	Carico di lavoro - ritmo di lavoro	Evoluzione della carriera
Turnover Procedimenti/ Sanzioni disciplinari Richieste visite straordinarie Segnalazioni stress lavoro-correlato Istanze giudiziarie	Orario di lavoro	Autonomia decisionale controllo del lavoro Rapporti interpersonali sul lavoro Interfaccia casa lavoro - conciliazione vita/lavoro

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

N.	INDICATORE	Diminuito	Inalterato*	Aumentato	PUNTEGGIO	NOTE
1	INDICI INFORTUNISTICI	0 ☐	1 X	4 ☐	1	

$\frac{\text{n° infortuni}}{\text{n° lavoratori}} \times 100$ ultimo anno **diminuito, inalterato, aumentato** rispetto a: $\frac{\text{n° infortuni totali negli ultimi 3 anni}}{\text{n° lavoratori degli ultimi 3 anni}} \times 100$

(sono compresi anche gli infortuni "in itinere" in presenza di lavoro a turni)

2	ASSENZA PER MALATTIA*	0 ☐	1 ☐	4 X	4	

(*) devono essere considerati i giorni di assenza per malattia indipendentemente dalla sua natura.
Sono escluse maternità, allattamento

3	% ASSENZE dal lavoro	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	

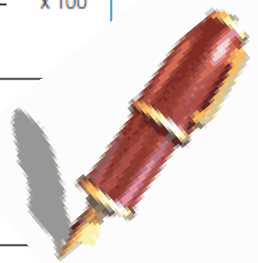
.... **% Assenze dal lavoro [ad esempio: permessi per malattia; periodi di aspettativa per motivi personali; assenze ingiustificate; mancato rispetto dell'orario minimo di lavoro (ritardi, uscite anticipate, ecc.)]**
Non si considera assenza quella legata ad una agitazione di carattere sindacale e/o ad assemblee autorizzate.

Formula di calcolo: [Num. ore lavorative perse / Num. ore lavoro potenziali lavorabili da contratto] x 100

4	% FERIE NON GODUTE	0 ☐	1 ☐	4 ☐	....	

.... **% Ferie non godute**
Intese come ferie maturate e non godute una volta trascorso il periodo previsto dalla legge per la relativa fruizione.

Formula di calcolo: [Num. di giorni di ferie non usufruite / Num. di giorni di ferie contrattualmente previste e maturate] x 100

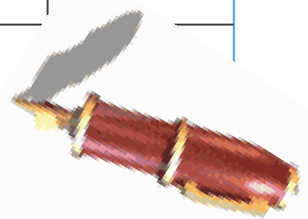


IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

N.	INDICATORE	Diminuito	Inalterato*	Aumentato	PUNTEGGIO	NOTE
7	PROCEDIMENTI, SANZIONI DISCIPLINARI	0 ☒	1 ☐	4 ☐	0	
8	RICHIESTE VISITE MEDICHE STRAORDINARIE MEDICO COMPETENTE	0 ☐	1 ☒	4 ☐	1	
9	SEGNALAZIONI FORMALIZZATE DI LAMENTELE DEI LAVORATORI ALL'AZIENDA O AL MEDICO COMPETENTE	0 - NO ☒		4 - SI ☐	0	
10	ISTANZE GIUDIZIARIE PER LICENZIAMENTO/ DEMANSIONAMENTO/ MOLESTIE MORALI e/o SESSUALI	0 - NO ☒		4 - SI ☐	0	
			TOTALE PUNTEGGIO		9	



IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

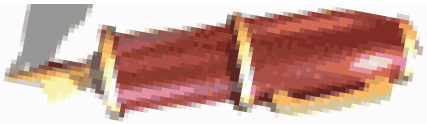
VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO

I - EVENTI SENTINELLA

INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	Non rilevante 0-25%		MEDIO 25-50%		ALTO 50-100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
INDICATORI AZIENDALI	9	0	10	11	20	21	40
TOTALE PUNTEGGIO	**0**	**0**		**2**		**5**	



IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

2) l'analisi più specifica degli indicatori di contenuto

(*ad esempio: ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti);*

e di contesto (*ad esempio: ruolo nell'ambito dell'organizzazione; autonomia decisionale e controllo; conflitti interpersonali al lavoro; evoluzione e sviluppo di carriera; comunicazione);*

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

I - EVENTI SENTINELLA (10 indicatori aziendali)	II - AREA CONTENUTO DEL LAVORO (4 aree di indicatori)	III - AREA CONTESTO DEL LAVORO (6 aree di indicatori)
Infortuni	Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro	Funzione e cultura organizzativa
Assenza per malattia		
Assenze dal lavoro	Pianificazione dei compiti	Ruolo nell'ambito dell'organizzazione
Ferie non godute		
Rotazione del personale	Carico di lavoro - ritmo di lavoro	Evoluzione della carriera
Turnover	Orario di lavoro	Autonomia decisionale controllo del lavoro
Procedimenti/ Sanzioni disciplinari		
Richieste visite straordinarie		Rapporti interpersonali sul lavoro
Segnalazioni stress lavoro-correlato		Interfaccia casa lavoro - conciliazione vita/lavoro
Istanze giudiziarie		

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE
(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

II – AREA CONTENUTO DEL LAVORO

AMBIENTE DI LAVORO ED ATTREZZATURE DI LAVORO
(Fare riferimento al Documento di valutazione dei rischi)

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	Esposizione a rumore sup. al secondo livello d'azione	1 ☐	0 ☐		

PIANIFICAZIONE DEI COMPITI

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
14	Il lavoro subisce frequenti interruzioni	1 ☐	0 ☐		

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

CARICO DI LAVORO - RITMO DI LAVORO

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
20	I lavoratori hanno autonomia nell'esecuzione dei compiti	0 ☐	1 ☐		

ORARIO DI LAVORO

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
29	È presente regolarmente un orario lavorativo superiore alle 8 ore	1 ☐	0 ☐		

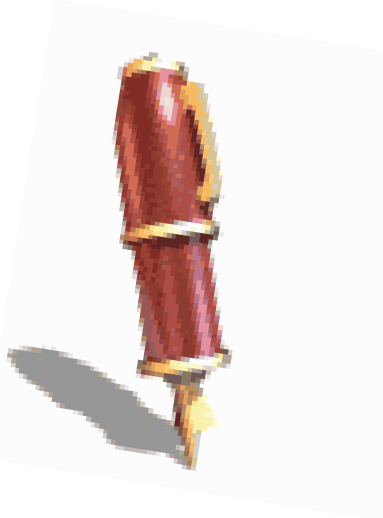
IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

II - AREA CONTENUTO DEL LAVORO

INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	Non rilevante 0-25%		MEDIO 25-50%		ALTO 50-100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro	2	0	5	6	9	10	13
Pianificazione dei compiti	3	0	2	3	4	5	6
Carico di lavoro - ritmo di lavoro	2	0	4	5	7	8	9
Orario di lavoro	6	0	2	3	5	6	8
TOTALE PUNTEGGIO	**13**	**0**	**13**	**14**	**25**	**26**	**36**



IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

I - EVENTI SENTINELLA (10 indicatori aziendali)	II - AREA CONTENUTO DEL LAVORO (4 aree di indicatori)	III - AREA CONTESTO DEL LAVORO (6 aree di indicatori)
Infortuni	Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro	Funzione e cultura organizzativa
Assenza per malattia		
Assenze dal lavoro	Pianificazione dei compiti	Ruolo nell'ambito dell'organizzazione
Ferie non godute		
Rotazione del personale	Carico di lavoro - ritmo di lavoro	Evoluzione della carriera
Turnover	Orario di lavoro	Autonomia decisionale controllo del lavoro
Procedimenti/ Sanzioni disciplinari		
Richieste visite straordinarie		Rapporti interpersonali sul lavoro
Segnalazioni stress lavoro-correlato		Interfaccia casa lavoro - conciliazione vita/lavoro
Istanze giudiziarie		

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE
(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

III - AREA CONTESTO DEL LAVORO

FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
37	Diffusione organigramma aziendale	0 ☐	1 ☐		
38	Presenza di procedure aziendali	0 ☐	1 ☐		

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

RUOLO NELL'AMBITO DELL'ORGANIZZAZIONE

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
48	I lavoratori conoscono la linea gerarchica aziendale	0 ☐	1 ☐		

EVOLUZIONE DELLA CARRIERA

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
52	Sono definiti i criteri per l'avanzamento di carriera	0 ☐	1 ☐		

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

AUTONOMIA DECISIONALE - CONTROLLO DEL LAVORO

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
55	Il lavoro dipende da compiti precedentemente svolti da altri	1 ☐	0 ☐		

RAPPORTI INTERPERSONALI SUL LAVORO

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
60	Possibilità di comunicare con i dirigenti di grado superiore da parte dei lavoratori	0 ☐	1 ☐		

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

INTERFACCIA CASA LAVORO - CONCILIAZIONE VITA/LAVORO

N.	INDICATORE	Si	No	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
63	Possibilità di effettuare la pausa pasto in luogo adeguato - mensa aziendale	0 ☐	1 ☐		
64	Possibilità di orario flessibile	0 ☐	1 ☐		
65	Possibilità di raggiungere il posto di lavoro con mezzi pubblici/navetta dell'impresa	0 ☐	1 ☐		
66	Possibilità di svolgere lavoro part-time verticale/orizzontale	0 ☐	1 ☐		
TOTALE PUNTEGGIO					

Se il risultato finale è **uguale a 0**, nella TABELLA FINALE **CONTESTO DEL LAVORO** alla voce "INTERFACCIA CASA LAVORO" si inserisce il **valore -1**
Se il risultato finale è **superiore a 0**, nella TABELLA FINALE **CONTESTO DEL LAVORO** alla voce "INTERFACCIA CASA LAVORO" si inserisce il **valore 0**

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

III - AREA CONTESTO DEL LAVORO

INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	Non rilevante 0-25%		MEDIO 25-50%		ALTO 50-100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
Funzione e cultura organizzativa	2	0	4	5	7	8	11
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	3	0	1	2	3	4	
Evoluzione della carriera	2	0	1	2		3	
Autonomia decisionale controllo del lavoro	1	0	1	2	3	4	5
Rapporti interpersonali sul lavoro	1	0	1	2	3		
Interfaccia casa lavoro conciliazione vita/lavoro*	-1						
TOTALE PUNTEGGIO	8	**0**	**8**	**9**	**17**	**18**	**26**

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

I - EVENTI SENTINELLA

INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	Non rilevante 0-25%		MEDIO 25-50%		ALTO 50-100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
INDICATORI AZIENDALI	9	0	10	11	20	21	40
TOTALE PUNTEGGIO	0	0		2		5	

II - AREA CONTENUTO DEL LAVORO

INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	Non rilevante 0-25%		MEDIO 25-50%		ALTO 50-100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro	2	0	5	6	9	10	13
Pianificazione dei compiti	3			3	4	5	6
Carico di lavoro - ritmo di lavoro	2	0	4	5	7	8	9
Orario di lavoro	6					6	8
TOTALE PUNTEGGIO	13	0	13	14	25	26	36

III - AREA CONTESTO DEL LAVORO

INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	Non rilevante 0-25%		MEDIO 25-50%		ALTO 50-100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
Funzione e cultura organizzativa	2	0	4	5	7	8	11
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	3	0	1	2	3	4	
Evoluzione della carriera	2	0	1	2		3	
Autonomia decisionale controllo del lavoro	1	0	1	2	3	4	5
Rapporti interpersonali sul lavoro	1	0	1	2	3		
Interfaccia casa lavoro conciliazione vita/lavoro*	-1						
TOTALE PUNTEGGIO	8	0	8	9	17	18	26

AREA	TOTALE PUNTEGGIO PER AREA
CONTENUTO DEL LAVORO	13
CONTESTO DEL LAVORO	8
INDICATORI AZIENDALI*	0
TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO	21

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

TABELLA DI LETTURA: TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO

	DA	A	LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
	0	17	Non rilevante 25%	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Nel caso in cui la valutazione preliminare del rischio da stress lavoro-correlato identifichi un "rischio non rilevante", tale risultato va riportato nel DVR e si dovrà prevedere un "piano di monitoraggio", ad esempio anche attraverso un periodico controllo dell'andamento degli eventi sentinella

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

21	18	34	RISCHIO MEDIO 50%	L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress lavoro-correlato; vanno adottate azioni correttive e successivamente va verificata l'efficacia degli interventi stessi; in caso di inefficacia, si procede, alla fase di valutazione approfondita. Per ogni condizione identificata con punteggio MEDIO, si devono adottare adeguate azioni correttive (ad es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi) riferite, in modo specifico, agli indicatori di contenuto e/o di contesto che presentano i valori di rischio più elevato. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse "liste di controllo", l'efficacia delle azioni correttive; se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE PRELIMINARE

(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)

	35	67	RISCHIO ALTO + di 50%	L'analisi degli indicatori evidenzia una situazione di alto rischio stress lavoro-correlato tale da richiedere il ricorso ad azioni correttive immediate. Si adottano le azioni correttive corrispondenti alle criticità rilevate; successivamente va verificata l'efficacia degli interventi correttivi; in caso di inefficacia, si procede alla fase di valutazione approfondita. Per ogni condizione identificata con punteggio ALTO, riferito ad una singola area, si devono adottare adeguate azioni correttive (ad es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi) riferite in modo specifico agli indicatori di contesto e/o di contenuto con i valori di rischio stress più elevato. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse "liste di controllo", l'efficacia delle azioni correttive; se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

L'azienda ipotetica X ha un livello complessivo di rischio "medio", per pianificare le azioni correttive, il "Gruppo di Gestione della Valutazione" utilizzerà gli indicatori della "lista di controllo".
L'analisi degli indicatori evidenzia in questo caso una criticità in **"orario di lavoro"** (rischio alto) ed in **"pianificazione dei compiti", "ruolo nell'ambito dell'organizzazione"** ed **"evoluzione della carriera"** (rischio medio)

II - AREA CONTENUTO DEL LAVORO

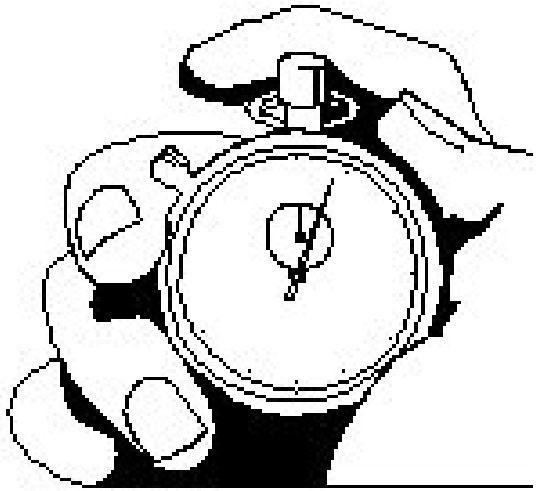
INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	Non rilevante 0-25%		MEDIO 25-50%		ALTO 50-100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro	2	0	5	6	9	10	13
Pianificazione dei compiti	3			3	4	5	6
Carico di lavoro - ritmo di lavoro	2	0	4	5	7	8	9
Orario di lavoro	6					6	8
TOTALE PUNTEGGIO	13	0	13	14	25	26	36

III - AREA CONTESTO DEL LAVORO

INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	Non rilevante 0-25%		MEDIO 25-50%		ALTO 50-100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
Funzione e cultura organizzativa	2	0	4	5	7	8	11
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	3	0	1	2	3	4	
Evoluzione della carriera	2	0	1	2		3	
Autonomia decisionale controllo del lavoro	1	0	1	2	3	4	5
Rapporti interpersonali sul lavoro	1	0	1	2	3		
Interfaccia casa lavoro conciliazione vita/lavoro*	-1						
TOTALE PUNTEGGIO	8	0	8	9	17	18	26

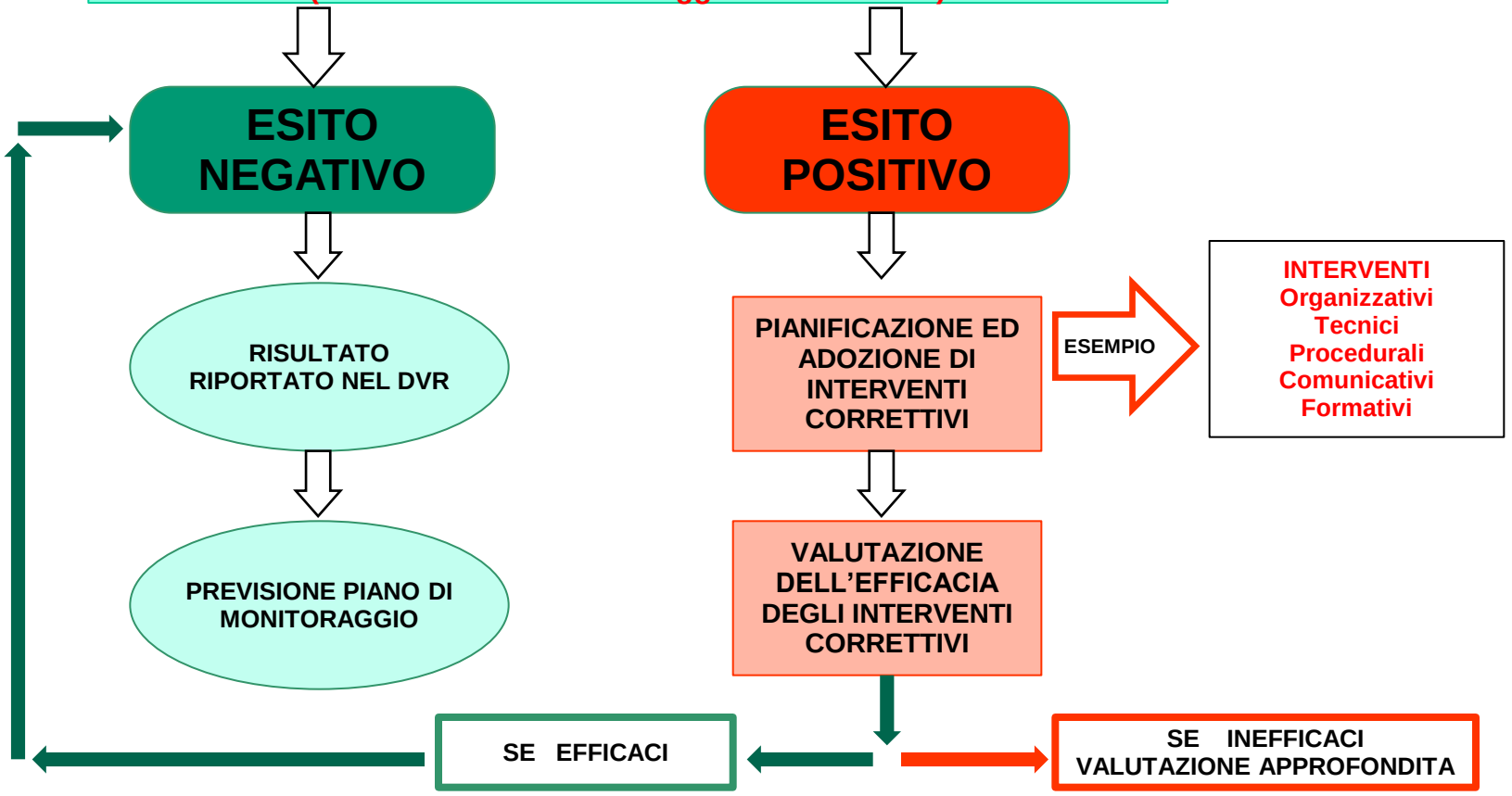
IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

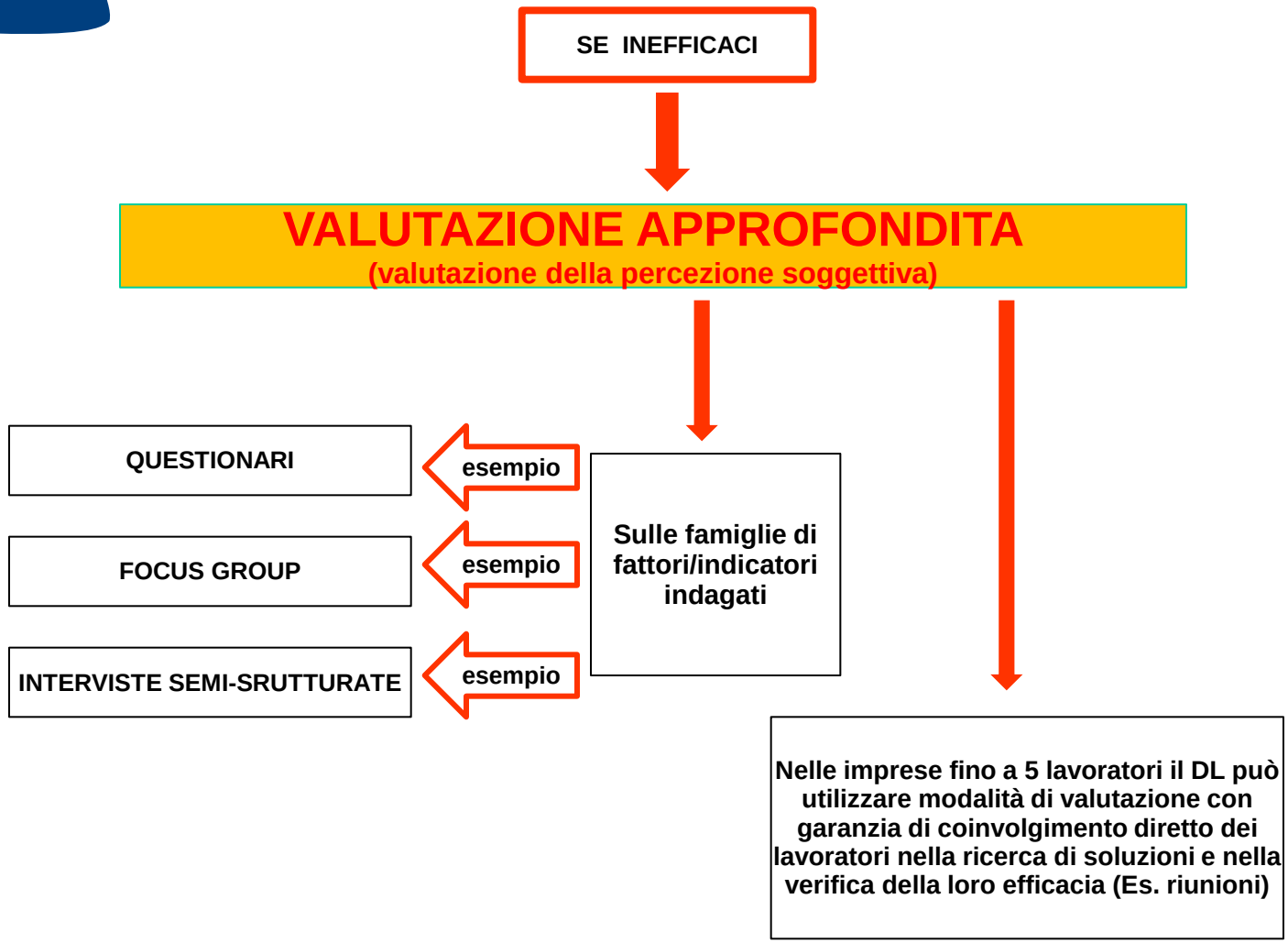
Tuttavia miglioramenti in indicatori come il “ruolo nell’ambito dell’organizzazione”, necessitano di un processo culturale che assorbirà tempi non molto brevi. In questa logica è opportuno che nel monitoraggio del rischio effettuato a distanza di 2/3 anni con la “lista di controllo”, si tenga presente che la **conferma** del risultato di **rischio medio**, (nonostante gli interventi di miglioramento), implicherà il necessario passaggio alla valutazione approfondita.



FASE PROPEDEUTICA

VALUTAZIONE PRELIMINARE
(rilevazione di indicatori oggettivi verificabili)




SE INEFFICACI
VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)
QUESTIONARI
esempio
FOCUS GROUP
esempio
INTERVISTE SEMI-SRUTTURATE
esempio
Sulle famiglie di fattori/indicatori indagati
Nelle imprese fino a 5 lavoratori il DL può utilizzare modalità di valutazione con garanzia di coinvolgimento diretto dei lavoratori nella ricerca di soluzioni e nella verifica della loro efficacia (Es. riunioni)

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

La valutazione approfondita prevede *"la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori"* utile all'identificazione e caratterizzazione del rischio da stress lavoro-correlato e delle sue cause. Si affianca ed integra l'analisi degli indicatori oggettivi previsti nella valutazione preliminare ed **in nessun caso può considerarsi sostitutiva**.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

Commissione per gli Interpelli

(ARTICOLO 12 DEL DECRETO LEGISLATIVO 9 APRILE 2008, N. 81)

INTERPELLO N. 5/2012

Roma 15 novembre 2012

All' ORDINE DEGLI PSICOLOGI
Consiglio Nazionale

Prot. *Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*
Partenza - Roma, 22/11/2012
Prot. 37 / 0021854 / MA007.A001

Oggetto: art. 12, D.Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni – *risposta al quesito relativo alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato, disciplinata dall'art.28 c.1 e 1bis d.lgs.81/08 e dalle indicazioni metodologiche deliberate in data 17.11.2010 dalla Commissione Consultiva Permanente per la salute e la sicurezza del lavoro."*

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

Nella scelta degli *"strumenti" da adottare nella valutazione della percezione dei lavoratori,* le indicazioni della Commissione Consultiva prevedono diverse metodologie e/o strumenti disponibili.
La metodologia da noi scelta, messa a punto dall'HSE, utilizza un "**questionario-strumento indicatore**", e presenta importanti punti di forza rispetto ad altri strumenti:

- il "questionario-strumento indicatore" è di facile somministrabilità, con garanzia dell'anonimato;

- il "questionario-strumento indicatore" è utilizzabile, prevalentemente, in maniera efficace, in tutte le aziende con 10 o più lavoratori;

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

- il "questionario-strumento indicatore" è utilizzabile anche attraverso un software di facile utilizzo, reperibile sul sito www.inail.it previa registrazione.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

È il caso di ricordare che le indicazioni della Commissione Consultiva sono misure di minima e nulla vieta al datore di lavoro di decidere di effettuare una *"valutazione approfondita"* comunque, indipendentemente dagli esiti della fase preliminare.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

Grazie alla validazione su oltre 6.300 lavoratori in Italia, il questionario permette al datore di lavoro ed al “gruppo di gestione della valutazione”, di poter avere chiari risultati sulla percezione rispetto alle sei dimensioni dei Management Standards

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

1. DOMANDA

Comprende aspetti quali il carico lavorativo, l'organizzazione del lavoro e l'ambiente di lavoro.

2. CONTROLLO

Riguarda l'autonomia dei lavoratori sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

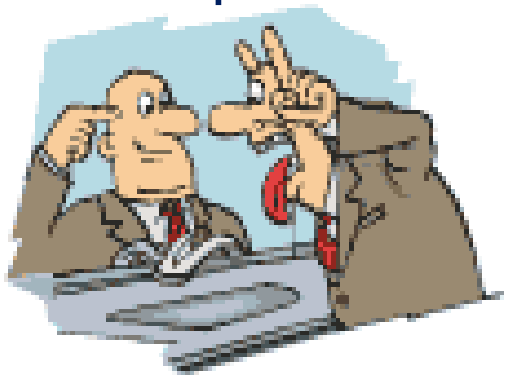
VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

3. SUPPORTO

Include l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall'azienda, dal datore di lavoro e dai colleghi.

4. RELAZIONI

Include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti inaccettabili.



IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

5. RUOLO

Verifica la consapevolezza del lavoratore relativamente alla posizione che riveste nell'organizzazione e garantisce che non si verifichino conflitti.

6. CAMBIAMENTO

Valuta in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, vengono gestiti e comunicati nel contesto aziendale.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA

(valutazione della percezione soggettiva)

La somministrazione del “questionario-strumento indicatore”, potrà essere fatta, anche limitatamente a gruppi omogenei di lavoratori per mansioni o partizioni organizzative, sulla base dell’esito della fase preliminare.

In ogni caso, sarà indispensabile garantire l’anonimato nella compilazione, nella raccolta e nel successivo inserimento dei dati;

Il “questionario-strumento indicatore”, è composto da 35 domande riguardanti le condizioni di lavoro ritenute potenziali cause di stress all’interno dell’azienda.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

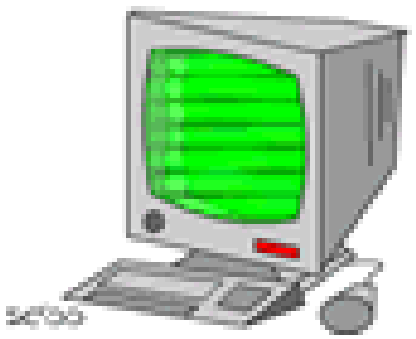
VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

Il questionario stesso è preceduto da una breve scheda di rilevazione dei dati socio-demografici, unicamente finalizzata nel mantenimento dell'anonimato, all'individuazione di gruppi omogenei per la migliore caratterizzazione del rischio;

E' raccomandabile, per garantire l'anonimato, far compilare tale scheda solo nel contesto di aziende con un numero di dipendenti superiore alle 50 unità.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)



Sulla base dell'analisi dei risultati ottenuti dall'utilizzo dello specifico Software, sarà possibile avere, per i diversi gruppi omogenei individuati dall'azienda, risultati differenti caratterizzati da un "codice colore" secondo la Tabella 2.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

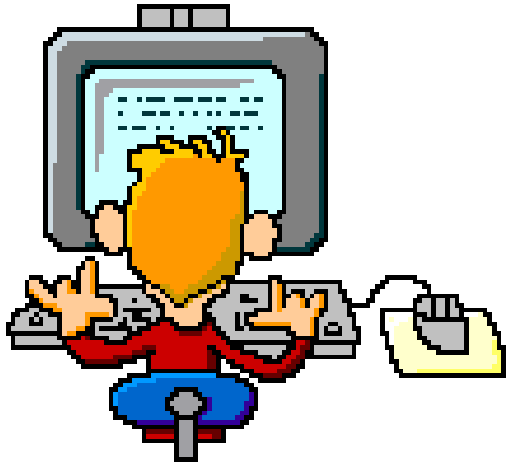
Tab. 2
Codice colore

	Ottimo livello di prestazione ed è necessario mantenerlo Rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore all'80° percentile (20% dei valori di riferimento più alti)
	Buon livello di prestazione Rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore alla media (=>50%) ma rimane al di sotto dell'80° percentile
	Evidente necessità di evidenti interventi correttivi Rappresenta chi è al di sotto della media (<50%) ma si colloca ad un livello ancora superiore al 20° percentile
	Necessità di immediati interventi correttivi Rappresenta chi è al di sotto del 20° percentile (20% dei valori di riferimento più bassi).

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

Per l'analisi dei risultati ed al fine di individuare specifiche misure correttive è necessario l'output derivante dal software.
Una volta inseriti i questionari, il programma produce una tabella descrivendo per ognuna delle sei dimensioni un valore numerico ed il relativo colore di riferimento, traducibili in esito negativo (verde e blu) o esito positivo (rosso e giallo). Per la dimensione "supporto", i risultati faranno riferimento alle due distinte sottoscale da cui è costituita.



IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

Ad esempio, l'azienda X ottiene, dopo la registrazione e l'inserimento dei questionari, i seguenti risultati:

	Risultati
Domanda	2,87
Controllo	3,74
Supporto del management	3,82
Supporto tra colleghi	3,50
Relazioni	4,05
Ruolo	4,35
Cambiamento	3,04

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

Emerge, per il fattore di rischio “domanda”, un esito positivo con un valore numerico **2,87**. Pertanto, è su tale fattore che devono essere individuate ed attuate le azioni correttive.

Un ulteriore ausilio è dato dalla possibilità, attraverso il software, di rendere analitico il fattore “domanda”, ottenendo così un approfondimento sul livello di rischio per ogni singolo item della dimensione stessa, al fine di un’ottimizzazione dell’intervento correttivo sia in termini di tipologia che di tempistica di attuazione.

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

Domanda	items	valori medi
3	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da combinare fra loro	2,80
6	Ho scadenze irraggiungibili	3.20
9	Devo lavorare molto intensamente	2.10
12	Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare	2,50
16	Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause	3,30
18	Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario	3.40
20	Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente	2.60
22	Ho scadenze temporali impossibili da rispettare	3.07
	Media	2,87

IL PROCESSO DI VALUTAZIONE

VALUTAZIONE APPROFONDITA
(valutazione della percezione soggettiva)

Come già riportato, per le aziende fino a 5 dipendenti, le indicazioni della Commissione Consultiva hanno identificato, per la fase di approfondimento, un approccio di analisi partecipata secondo la modalità delle “riunioni”.

Va comunque ricordato che qualunque sia l’approccio o la tipologia/dimensione aziendale, va sempre garantita la possibilità a tutte le figure coinvolte di poter contribuire, attivamente ed in maniera partecipata, all’obiettivo della valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato.

LA PREVENZIONE

Per mettere in atto un percorso di riduzione del rischio e miglioramento continuo, l'organizzazione deve utilizzare la valutazione dello stress come base per la condivisione (discussione e comunicazione) dei risultati utili per la gestione del rischio, ma anche per la (ri)progettazione dei fattori organizzativi di disagio.

LA PREVENZIONE

Gli interventi per la riduzione dei rischi, programmati con la valutazione degli indicatori oggettivi, si integrano con le misure derivanti dalla valutazione degli indicatori soggettivi tra i quali:

- 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.

LA PREVENZIONE

PIANO COGNITIVO RAZIONALE

CONSAPEVOLEZZA SUL TEMA: **conoscere nel dettaglio il proprio contesto d'azione risulta il primo passo per difendersi dalle pressioni lavorative. La consapevolezza facilita sul piano personale lo sviluppo di una serie di "reti di salvataggio" e sul piano relazionale il riconoscimento dei sintomi e quindi il controllo del comportamento produttore di pressioni.**

STACCARSI DALLA SITUAZIONE: **spesso chi è sottoposto a forti pressioni non riesce a "staccare" dal proprio problema, portandolo anche a casa e facendolo ricadere sulla propria famiglia con il rischio così di creare fratture nella vita privata. Si possono allora trovare delle attività alternative che distraggano dalla situazione. Passatempi,sport hobby danno risultati molto confortanti nel rapporto con se stessi e gli altri.**

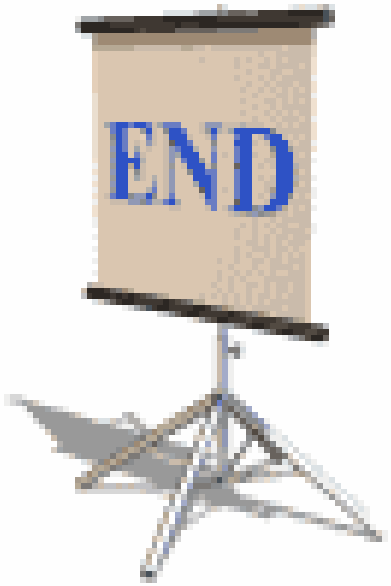
PIANO FISICO

ESERCIZI FISICI: **esistono esercizi psicocorporei mirati al recupero di una buona energia che possono aiutare a migliorare sintomi legati alla carenza di energia come i disturbi sessuali, dolori di tipo intercostale,irrigidimento doloroso di alcune parti del corpo, sensazioni di debolezza.**

ALIMENTAZIONE: **in natura esistono principi ed elementi atti a favorire il recupero delle energie , la riparazione dei danni che il corpo subisce per il superlavoro, le mille tossine che ingurgitiamo ed inaliamo ogni giorno. E' importante far conoscere al manager le principali cautele per una corretta alimentazione e per il rispetto delle più elementari norme di igiene di vita.**

PIANO EMOTIVO

TECNICHE DI RILASSAMENTO: **mirate al recupero di di sensazioni corporee connesse ad emozioni positive, permettono alle persone di migliorare la capacità di sciogliere le tensioni ogni volta che ne sentono il bisogno e di ampliare la gamma delle emozioni (soprattutto quelle positive)**



Dott. Gesualdo Rubbonello
g.rubbonello@inail.it
Tel. 091-6705283