



“I.C. RITA LEVI-MONTALCINI “

SCUOLE INFANZIA “A. MAIRATI” - “A. FONTANA” - “A. MERINI” - “A.B. SABIN” - “FILO VERDE” - “ELVE FORTIS DE HIERONYMIS
SCUOLE PRIMARIE “I. CALVINO” - “S. PERTINI” - “A. PERETTI” - “P. THOUAR” - “C. E. BUSCAGLIA”
SCUOLE SECONDARIE 1° GRADO “G. PAJETTA” - “SAN ROCCO”

DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO BUONE PRATICHE DI INTERVENTO SULLO STRESS LAVORO – CORRELATO

I.C. RITA LEVI-MONTALCINI

Via Rivolta,4 - 28100 – NOVARA

Tel. 0321/477110

E-mail: noic825008@istruzione.it - noic825008@pec.istruzione.it

Cod. Sc. NOIC825008

Il Dirigente Scolastico (datore di lavoro) Dott.ssa Simona SIRONI

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione Giuseppina DE VITO

Il Medico Competente Mary FRASCAROLI

Il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza - Germana CARNERO

"Buone pratiche di intervento sullo stress lavoro-correlato"

- Checklist: indicatori stress lavoro correlato

-Questionario:

Indagine sulla partecipazione attiva del lavoratore nella prevenzione dei rischi psicosociali

Il documento si articola nei seguenti paragrafi:

- 1) Premessa
- 2) Funzioni dello psicologo per la salute lavorativa;
- 3) Livelli di analisi della condizione di stress;
- 4) Oggetto di analisi: fattori antecedenti, intervenienti ed esiti;
- 5) La valutazione dei rischi come processo tecnico e organizzativo;
- 6) Buone pratiche professionali;
- 7) Modello di organizzazione e di gestione della sicurezza;
- 8) Tipi di intervento in cui sono coinvolgibili gli psicologi;
- 9) Implicazioni e suggerimenti operativi;
- 10) Glossario (Appendice)

Allegati:

CHECKLIST - INDICATORI STRESS LAVORO CORRELATO

PREMESSA

Per quanto la normativa italiana, con particolare riguardo ai danni di origine psicosociale e alla loro valutazione, si vedano:

- Art. 11 D.Lgs 151/01 Testo unico disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno maternità (prevede la valutazione dei rischi, tra i quali quelli alla lettera G dell'allegato C "*fatica mentale*");
- DM 27/04/04 Elenco malattie per le quali è obbligatoria la denuncia; Lista II "*malattie psichiche e psicosomatiche da disfunzioni dell'organizzazione del lavoro*";
- Dlgs. 38/00, art.55 "*Danno biologico* (*lesione dell'integrità psicofisica, suscettibile di valutazione medico-legale, della persona*");
- Codice civile art.2087 ("*adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale del prestatore di lavoro*").
- Per quanto riguarda aspetti di natura preventiva si veda ad esempio il DPCM 24/03/04 "*Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche Amministrazioni*".

fornisce da tempo specifiche previsioni e disposizioni in materia, il rischio stress lavoro-correlato, risulta ora esplicitato formalmente nell'art.28 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., che riprende la definizione delle Parti Sociali a livello europeo approvata in sede di Accordo Interconfederale.

Tale risultato risulta allineato con gli orientamenti espressi da tempo dalla Commissione UE “*Adattarsi alle trasformazioni del lavoro e della società: una nuova strategia comunitaria per la salute e la sicurezza 2002-2006*”, (marzo 2002) e con le indicazioni tecnico-operative dell’Agenzia Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro di Bilbao.

La caratterizzazione multifattoriale del fenomeno dello stress lavoro-correlato e la necessità di diagnosticarlo, analizzarlo nonché di intervenire per ridurlo o eliminarlo con misure appropriate richiedono l’assunzione di un’ottica multidisciplinare e la fattiva collaborazione di un’ampia gamma di categorie professionali implicabili per la specificità del loro contributo professionale.

Il presente documento di orientamento per le “buone pratiche” intende essere un utile strumento

- a) per la creazione di un consenso diffuso sulla necessità di attuare gli interventi previsti nel rispetto delle competenze professionali necessarie ad affrontare problematiche di natura
- b) psicologica e psicosociale e secondo i principi della qualità, sostenibilità, etica professionale e corrispondenza ai bisogni degli interventi stessi;
- c) per lo sviluppo di un dialogo e chiarificazione che consentano allo psicologo di stabilire una comunicazione efficace con tutti gli interlocutori che, per legittime funzioni, hanno responsabilità sui processi di valutazione dello stress lavoro-correlato e sugli interventi correttivi e preventivi che debbono essere attuati. Ciò vale sia a livello aziendale sia a livello sociale più ampio. Pare importante infatti richiamare l’attenzione sulla specificità dei temi connessi allo stress e sulle loro relazioni con il miglioramento della qualità della vita lavorativa, mettendo in evidenza il contributo che può essere fornito solo da una corretta utilizzazione delle conoscenze e delle competenze psicologiche negli ambiti lavorativi;
- d) per fornire un quadro di riferimento di massima per i professionisti operanti nel settore della salute e sicurezza lavorativa circa la logica e le metodologie più appropriate che - allo stato attuale delle conoscenze in materia di stress lavoro-correlato - possono essere implementate nei contesti di lavoro per soddisfare quanto previsto dalla normativa e avviare buone pratiche sulle quali costruire progressivamente linee operative sempre più condivise.

1. LIVELLI DI ANALISI DELLA CONDIZIONE DI STRESS

1.1 Definizione di massima.

Secondo la definizione dell’Accordo quadro europeo, che è parte integrante del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., “lo stress è una condizione, accompagnata da sofferenze o disfunzioni fisiche, psichiche, psicologiche o sociali, che scaturisce dalla percezione individuale di non essere in grado di rispondere alle richieste o di non essere all’altezza delle aspettative”. In tal senso, si comprende come lo stress sia l’espressione di un processo di interazione tra il lavoratore e il suo contesto di lavoro nel quale numerosi fattori (*stressors*) possono concorrere a determinare conseguenze indesiderate per gli individui e per la stessa organizzazione. Si propone quindi, coerentemente, di sostenere una procedura di diagnosi, valutazione e intervento che tenga conto di tali elementi in interazione tra loro.

1.2 Stress e strain.

Valutare il rischio stress lavoro-correlato significa considerare come un pericolo presente nel contesto di lavoro (ovvero una condizione descrivibile in cui l'individuo può subire l'eventualità di un danno) possa effettivamente procurare danni da stress di una certa entità e con una certa frequenza ($R = F \times M$). Quando questa condizione rischiosa, dovuta a differenti fattori lavorativi, si manifesta per un periodo prolungato di tempo e con una intensità elevata, tende a produrre conseguenze significative per l'individuo. Definiamo questi possibili effetti come *strain* o esiti da stress lavoro-correlato che possono presentarsi in forma acuta o cronica. Tali esiti non sono una malattia in senso stretto, ma possono a loro volta, ridurre l'efficienza, influenzare lo stato di salute psicofisica ed essere causa di infortuni e malattie professionali. Il campo di applicazione del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., riguarda direttamente l'identificazione, valutazione e intervento correttivo e preventivo sul rischio stress lavoro-correlato soprattutto a livello organizzativo, mentre i danni o sindromi patologiche e i relativi trattamenti a livello individuale rientrano invece nelle pratiche di sorveglianza sanitaria e nei conseguenti atti riabilitativi reputati necessari.

1.3 Stress extralavorativi.

Esistono anche differenti condizioni di stress che hanno effetti sulle persone, ma che originano al di fuori del lavoro (fattori di stress o *stressors* extralavorativi). Queste condizioni stressanti non rientrano direttamente nella definizione di stress lavoro-correlato, così come definite dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i..

1.4 Utilità di livelli di analisi.

L'obiettivo di individuare, prevenire, gestire, ridurre, i rischi da stress lavoro-correlato (nell'interesse dei datori di lavoro e dei lavoratori ed evitando di attribuire la responsabilità dello stress all'individuo singolo) può essere raggiunto più facilmente prestando attenzione alle caratteristiche concrete della relazione tra il lavoratore e il suo lavoro in un dato contesto.

Pertanto, per comodità descrittiva, si mettono in evidenza i differenti livelli nei quali si articola l'analisi.

1.4.1 Livello individuo – posto di lavoro

Esempi di fattori legati al compito:

- Richieste dei compiti o di ruolo in termini di conoscenze, esperienze, atteggiamenti, comportamenti;
- percezione di controllo sui compiti lavorativi primari;
- carico di lavoro fisico e mentale;
- ritmi di lavoro;
- attivazione psicologica;
- livello di attenzione richiesto;
- livelli di autoefficacia;

- autostima richiesti;
- gratificazione personale e affettiva ottenuta;
- livello di isolamento;
- struttura temporale della giornata di lavoro e dell'attività lavorativa (ad esempio turni, lavoro notturno);
- ambiguità e contraddittorietà delle mansioni, del ruolo o in generale delle richieste;
- risorse insufficienti in relazione all'impegno o alle responsabilità necessari per portare a termine il lavoro.

Esempi di fattori legati al contesto fisico-ambientale:

- luogo fisico di lavoro (effetti diretti e indiretti di rumore, microclima, sostanze pericolose, ...);
- adeguatezza tecnologica ed ergonomica degli impianti, delle postazioni e degli strumenti.

Esempi di fattori legati alla relazione di lavoro:

- condizioni contrattuali (stabilità/precarità);
- corrispondenza tra aspettative ruolo e aspettative personali;
- tipo di rapporti con interlocutori esterni;
- livello di responsabilità personale;
- livello di innovazione; tipo e frequenza di cambiamenti tecnici;
- presenza di condizioni di incertezza;
- senso di responsabilità per i risultati della posizione organizzativa;
- identificazione nel ruolo.

1.4.2 Livello individuo – gruppo

Esempi di fattori legati a rapporti interpersonali:

- clima di gruppo;
- supporto sociale;
- rispetto delle diversità;
- identificazione nel gruppo;
- coinvolgimento affettivo;
- stile di comunicazione; credibilità del leader;
- prevaricazioni e molestie;
- partecipazione alle decisioni;
- rinforzo dell'autostima; apertura al cambiamento;
- stabilità del gruppo;
- modalità di gestione dell'incertezza;
- presenza di precari.

Esempi di fattori legati al funzionamento del gruppo di lavoro (squadra, ufficio):

- efficacia di gruppo;
- efficienza del gruppo;
- qualità dei risultati.

Esempi di fattori legati a rapporti con superiori e subordinati:

- stile manageriale e di leadership;
- grado di disponibilità reciproca;
- di riconoscimento reciproco;
- di apprezzamento reciproco;
- senso di reciproca responsabilità;
- occasioni di confronto;
- efficacia decisionale, presenza di intimidazioni, prevaricazioni e molestie.

1.4.3 Livello individuo – organizzazione

Esempi di fattori legati al contesto organizzativo:

- tipo/qualità della struttura organizzativa;
- stabilità organizzativa;
- sistemi di gestione degli orari di lavoro;
- sistemi di comunicazione interna;
- sistema delle retribuzioni;
- sistema premiante;
- sistema di delega;
- cultura, valori di riferimento e clima organizzativo;
- clima psicosociale relativo a salute e sicurezza.

Esempi di fattori legati a procedure e politiche organizzative:

- regolamenti e procedure;
- politiche di investimento nella formazione, informazione, addestramento; politiche del personale in merito a assunzioni e lavoro precario;
- al ricambio di personale; a percorsi di qualificazione e mobilità interna;
- allo sviluppo di carriera e opportunità di ottenere promozioni;
- equità percepita;
- grado di identificazione negli obiettivi organizzativi;
- senso di appartenenza e attaccamento;
- etica e reputazione aziendale;
- rispetto delle risorse comuni;
- rappresentanza nelle decisioni collettive;
- politiche di pari opportunità.

2. OGGETTO DI ANALISI: FATTORI ANTECEDENTI, INTERVENIENTI ED ESITI

2.1 Prevenzione e protezione

Tutti i datori di lavoro hanno l'obbligo giuridico (direttiva-quadro 391/1989) di tutelare la salute e sicurezza dei lavoratori, anche in presenza di rischi stress lavoro-correlato, sia come fattore di rischio a sé stante sia per la correlazione rilevata con il verificarsi di infortuni e malattie professionali. In questo senso il datore di lavoro adotta specifiche misure per identificare i fattori di rischio stress lavoro-correlato (antecedenti) e valutarne la priorità così da ridurre la frequenza e l'entità del danno da stress lavoro-correlato (prevenzione e protezione). Tutti i lavoratori sono, di conseguenza, coinvolti attivamente, e responsabili a diverso titolo, dell'applicazione delle politiche individuate dal datore di lavoro.

La politica di prevenzione e protezione del rischio stress lavoro-correlato prevede:

- *Interventi di valutazione degli antecedenti organizzativi* e delle variabili personali implicate, allo scopo di mettere in relazione le fonti del rischio stress lavoro-correlato con gli effetti dannosi per i singoli lavoratori e per l'intera organizzazione (*impatto individuale e collettivo*);
- *Interventi di miglioramento delle condizioni organizzative* e delle risorse individuali, sia per ridurre la frequenza (ovvero prevenzione attraverso miglioramenti organizzativi e consapevolezza individuale del rischio) sia per ridurre i danni da stress lavoro-correlato (ovvero protezione ad esempio attraverso training o azioni di sostegno organizzativo specifiche e miglioramento delle capacità di fronteggiamento / coping personale).
-

2.2 Oggetto di analisi e di valutazione.

Devono essere presi in considerazione gli antecedenti organizzativi (cause/fonti/*stressors*/indicatori di esposizione) del rischio stress lavoro-correlato, le variabili personali implicate, gli esiti/effetti/impatto dell'interazione tra antecedenti organizzativi e variabili personali. L'esigenza di una prospettiva interazionista che leghi antecedenti, variabili personali ed esiti è sostenuta dal fatto che individui diversi possono reagire diversamente a situazioni simili, così come accade che lo stesso individuo possa reagire diversamente a situazioni simili in momenti diversi della propria vita. Queste considerazioni rendono evidente la necessità di un contributo qualificato del professionista psicologo in questo campo di diagnosi e valutazione, pur in una prospettiva di intervento autenticamente multidisciplinare.

Tenuto conto di quanto affermato al paragrafo precedente si può presentare la seguente *lista sintetica di categorie di stressors*, variabili personali ed esiti che, pur non essendo esaustiva, può contribuire:

- a) ad orientare il processo di diagnosi e valutazione;
- b) a predisporre gli adattamenti al contesto di lavoro in base alle sue concrete caratteristiche (cfr. punto 5.2);
- c) a selezionare gli strumenti appropriati per la diagnosi e valutazione:

2.2.1 Antecedenti (cause/fonti/stressors)

- Natura e caratteristiche del compito/ruolo
- Natura del rapporto di lavoro/condizioni di impiego
- Cambiamenti tecnici, organizzativi e sociali
- Controllo e autonomia decisionale
- Struttura, progettazione organizzativa e procedure
- Aspettative di ruolo poste sul lavoratore
- Procedure di inserimento professionale
- Relazioni con il superiore diretto e i colleghi e supporto sociale
- Riconoscimento dei successi professionali
- Interferenza con interessi extra lavorativi
- Qualità delle relazioni interne (gruppi e organizzazione)
- Cultura, valori organizzativi e istituzionali
- Clima organizzativo verso salute e sicurezza

2.2.2 Variabili personali che intervengono tra antecedenti ed esiti

- Cultura di appartenenza
- Livello delle conoscenze
- Livello di esperienza
- Attitudini
- Atteggiamenti e stili comportamentali
- Valori
- Aspettative professionali
- Rappresentazione del lavoro
- Committente organizzativo
- Contratto psicologico
- Rischio percepito
- Resilienza e coping (fronteggiamento)

2.2.3 Esiti/effetti/impatto

- Sull'organizzazione: ad esempio, assenteismo, turn-over, incidenti e infortuni, inefficienze, basso rendimento, sfiducia; conflittualità.
- Sulla persona (strain): insoddisfazione lavorativa; demotivazione e disinvestimento affettivo, sintomi di malessere psicologico; sintomi di malessere psico-fisico.

3. LA VALUTAZIONE DEI RISCHI COME PROCESSO TECNICO E ORGANIZZATIVO

3.1 Approccio consensuale per fasi

La valutazione dei rischi lavorativi di tipo psicosociale non costituisce il risultato della semplice applicazione di strumenti di carattere oggettivo e percettivo per la misura dei fattori di stress e dei suoi potenziali esiti. Sulla scorta degli orientamenti europei e internazionali, essa rappresenta invece un *processo sistematico* che assolve a funzioni di carattere tecnico, ma anche di coinvolgimento dei vari attori sociali nell'obiettivo più ampio di valutazione, gestione e correzione dei rischi.

Il coinvolgimento dei lavoratori e, soprattutto dei loro rappresentanti sindacali, non solo è funzionale al buon esito della valutazione e degli interventi sui fattori di stress lavoro-correlato, ma è richiesto dall'accordo interconfederale fra le parti sociali. Inoltre, tale accordo diviene rilevante a proposito della stessa utilizzazione di strumenti di misura dello stress (questionari) che, per altro, devono essere coerenti con quanto previsto dallo statuto dei lavoratori (L. 300/70).

Il cosiddetto "*ciclo di controllo*", applicabile anche ai rischi di natura psicosociale, include sia la valutazione dei fattori di rischio in senso stretto sia elementi di gestione. Esso si articola in una serie di fasi che prevedono il preventivo coinvolgimento e consenso di tutti gli *stakeholders* (dirigenza, lavoratori e loro rappresentanti, medico competente e tecnici della prevenzione, esperti con competenze necessarie sul tema dello stress e non presenti in azienda) sin dall'inizio e lungo l'intero processo (*processo ciclico di gestione del rischio psicosociale*).

Tali fasi esplicitano un *processo logico di diagnosi ed intervento* che prevede:

Fase 1. Individuare i pericoli e le persone a rischio.

Individuare quali fattori sul luogo di lavoro sono potenzialmente in grado di arrecare danno e identificare i lavoratori che possono essere esposti a tali pericoli.

Fase 2. Valutare e attribuire un ordine di priorità ai rischi.

Valutare i rischi esistenti (secondo la gravità, il grado di probabilità e di severità di eventuali danni, ecc.) e classificarli in ordine di importanza.

Fase 3. Decidere le azioni preventive.

Identificare le misure adeguate per eliminare o controllare i rischi.

Fase 4. Intervenire con azioni concrete.

Mettere in atto misure di protezione e di prevenzione attraverso un piano di definizione delle priorità.

Fase 5. Controllo e riesame.

La valutazione dei rischi dovrebbe essere periodicamente rivista per essere mantenuta aggiornata".

3.2 Adattamenti al contesto lavorativo

E' importante sottolineare che l'approccio europeo al quale si fa riferimento (promosso in particolare dall'Agenzia Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro fornisce indicazioni di ordine metodologico generale che possono essere tradotte con modalità operative differenti in funzione di un'accurata considerazione delle caratteristiche dei processi e dei contesti lavorativi, come ad esempio:

- la natura e le dimensioni del luogo di lavoro (ad esempio, una sede fissa o una transitoria; un'azienda di piccole/medie o grandi dimensioni);
- i tipi di processi lavorativi implicati (ad esempio, operazioni ripetitive, processi che si evolvono o che cambiano, lavoro altamente variabile in funzione delle richieste);
- l'attività svolta e le condizioni di esecuzione (ad esempio, attività individuali o in gruppo, attività ripetitive, incarichi occasionali o a elevato rischio, struttura temporale dell'attività, ritmi);
- la complessità tecnica dei processi o degli strumenti usati (che implicano ad esempio, gradi elevati di richieste cognitive, psicomotorie, emotive, comportamentali).

In sostanza, gli adattamenti metodologici necessari a rendere fattibile e sostenibile un adeguato processo di valutazione di rischi si giustificano in rapporto alla specifica natura dei contesti e dei processi lavorativi in atto.

Ciò che appare indispensabile è assicurare che la valutazione e la gestione dei rischi non rappresentino il semplice adempimento di un "obbligo di legge", ma siano inserite in un processo di miglioramento delle condizioni di lavoro, frutto del consenso tra le parti circa la necessità:

- di coinvolgere tutti gli attori organizzativi nella progettazione dell'intervento e nel suo svolgimento;
- di pianificare in modo accurato e trasparente le fasi del processo, compresa la fase di scelta degli strumenti di misura più appropriati al contesto organizzativo in esame;
- di indicare soluzioni concrete basate sull'evidenza scientifica e specifiche per il contesto organizzativo, con priorità data ad interventi collettivi e organizzativi per affrontare i rischi psicosociali alla fonte.

La suddetta prospettiva appare di diretto interesse anche per gli psicologi professionisti che, a vario titolo, possono offrire consulenza alle organizzazioni per l'espletamento in generale degli obblighi inerenti la sicurezza lavorativa e, in particolare, di quelli relativi all'analisi e valutazione dei rischi di stress lavoro-correlato. Pertanto, il modo di organizzare l'azione professionale di consulenza richiede una coerenza con il processo sociale e organizzativo sopra-esplicitato, che porta a escludere interventi parziali, ad esempio esclusivamente basati sull'utilizzo di un singolo strumento di rilevazione e, comunque, non coordinati con le finalità e le fasi del processo di valutazione.

4. BUONE PRATICHE PROFESSIONALI

4.1. Rispetto dell'etica professionale

Lo psicologo che interviene nell'ambito del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. presta particolare attenzione alle implicazioni collegate all'art. 2.2 del Meta-codice di etica della Federazione Europea delle Associazioni di Psicologi, che recita: "Gli psicologi devono assicurare e mantenere alti standard di competenze nel loro lavoro. Riconoscono i limiti delle competenze specifiche e i confini dei loro ambiti d'intervento. Forniranno solo quei servizi e useranno solo quelle tecniche per le quali sono qualificati tramite la formazione, il training e l'esperienza".

Analoghe indicazioni sono contenute nel codice deontologico approvato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine nazionale in data 15-16 dicembre 2006.

4.2 Suggerimenti operativi per buone pratiche professionali

In particolare, oltre al rispetto degli obblighi di legge (ad esempio per quanto concerne la tutela dei dati personali) lo psicologo cura:

- 1) di essere a conoscenza dei modelli teorici, degli approcci e delle linee-guida validati dalla comunità scientifica internazionale (operativamente, lo psicologo deve essere in grado di indicare le evidenze empiriche che giustificano la scelta dei propri strumenti e metodi di lavoro);
- 2) che le misure delle dimensioni rilevanti per il D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. siano sempre fondate sia su dati c.d. "oggettivi" (come, ad esempio, dati aziendali, dati di archivio su assenteismo, turn-over, ecc., osservazioni apposite o misure psicofisiologiche) che su dati c.d. "soggettivi" (come ad esempio dati percettivi raccolti mediante questionario);
- 3) che gli strumenti che utilizza:
 - 3.1. distinguano convenientemente tra misure dello strain (effetti sulla persona) e misure del rischio;
 - 3.2. distinguano tra dati sugli antecedenti dello stress lavoro-correlato, sui fattori di modulazione e sui possibili esiti;
 - 3.3. abbiano adeguata validità di costruito e predittiva;
- 4) di prevedere sempre il coinvolgimento dei lavoratori interessati nella diagnosi della situazione, direttamente (ad esempio, mediante intervista sul singolo posto di lavoro) o indirettamente (ad esempio, mediante focus group o testimoni privilegiati);
- 5) di adattare misure e strumenti al contesto produttivo e psicosociale in cui opera, per salvaguardare validità e attendibilità della sua diagnosi (cfr. punto 5.2);
- 6) di operare con modalità di intervento capaci di fornire una diagnosi valida e attendibile, ma con la minima interferenza possibile con il processo produttivo;

7) che il feedback dei risultati di sua competenza sia disponibile tanto alla direzione che ai lavoratori, nelle forme che avrà cura di concordare per iscritto prima dell'intervento: sarà opportuno precisare contenuti, modi, tempi e sequenzialità (in quale ordine ai diversi attori) della comunicazione.

5. MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E DI GESTIONE DELLA SICUREZZA

5.1 Integrazione della sicurezza negli obiettivi organizzativi.

Il D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. considera l'organizzazione come fattore chiave per il miglioramento delle condizioni di sicurezza in azienda. La nozione di «modello di organizzazione e di gestione» in materia di salute e di sicurezza (art. 30) fornisce un esplicito quadro di riferimento per la progettazione, da parte del datore di lavoro, di una struttura organizzativa aziendale nella quale siano integrate anche le funzioni di gestione e controllo di quanto previsto per la tutela della salute.

Viene quindi sostenuta l'opportunità che l'azienda, nell'intento di migliorare la sicurezza e di assolvere alle prescrizioni di legge, riveda i propri modelli organizzativi (ne migliori l'efficienza ed l'efficacia) integrando la sicurezza tra i propri obiettivi.

Si tratta, per certi aspetti, di una innovazione organizzativa che, dando sistematicità e continuità temporale agli interventi progettati per la sicurezza e integrandoli con le altre funzioni organizzative, in realtà influisce sul normale funzionamento aziendale (qualità delle condizioni di lavoro) e facilita il conseguimento degli obiettivi organizzativi (produzione di beni e servizi).

5.2 Servizio di Prevenzione e Protezione.

Nel D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) è la struttura cardine del nuovo sistema di gestione della sicurezza (Artt. da 31 a 35).

Esso risulta finalizzato a ridurre o eliminare i rischi di infortuni o di danni per la salute, a migliorare le condizioni di lavoro nell'azienda, a proteggere la salute dei lavoratori, promovendone il benessere fisico, psichico e sociale.

Considerando tali aspetti innovativi della struttura organizzativa si può osservare come le competenze richieste alle varie figure che fanno parte del o cooperano con il SPP siano molteplici e di elevata complessità. Esse riguardano, ad esempio, *competenze propriamente tecnico-scientifiche* in materia di salute e sicurezza sul lavoro, *competenze metodologiche e progettuali* sia per quanto riguarda la valutazione ed il governo dei rischi, che la progettazione e la realizzazione di interventi di formazione ed informazione dei lavoratori ed, infine, *competenze relazionali*, quali tecniche di comunicazione, di gestione dei gruppi, di negoziazione, di *problem solving*, per una partecipazione attiva di tutte le componenti aziendali.

Facendo riferimento alla natura e la complessità dei ruoli funzionali coinvolti (datore di lavoro, responsabile e addetti del SPP, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, dirigenti, preposti e gli stessi lavoratori) e alle conoscenze e competenze loro richieste, si individua un significativo spazio di collaborazione professionale per gli psicologi sia rispetto alla conoscenza e alla diagnosi

dei rischi di natura psicosociale ed ergonomica correlati allo stress, sia in materia di informazione e formazione (con particolare riguardo alle metodologie e tecniche di comunicazione efficace, di gestione dei gruppi, di apprendimento degli adulti).

Affinché l'offerta di collaborazione dello psicologo alle aziende sia reputata adeguata e conveniente essa dovrà presentare i requisiti di *qualità, sostenibilità e corrispondenza ai bisogni* che rendano possibile dimostrare il valore aggiunto degli interventi dello psicologo rispetto a quelli di altri professionisti.

6. TIPI DI INTERVENTO IN CUI SONO COINVOLGIBILI GLI PSICOLOGI

6.1 Prevenzione primaria.

Comporta azioni che tendono a ridurre l'incidenza degli antecedenti di rischio di stress lavoro-correlato.

Come detto al punto 2, lo psicologo può contribuire ad una più appropriata individuazione dei rischi stress lavoro-correlati, alla loro valutazione e alla proposta di interventi mirati di prevenzione, correzione e protezione, che il datore di lavoro deve adottare, programmando i necessari passi per il miglioramento delle condizioni di lavoro in relazione ad ordini di priorità motivati. Dei risultati della valutazione e degli interventi programmati sono informati tutti i soggetti del sistema aziendale di prevenzione e protezione, inclusi RLS, dirigenti e preposti; conseguentemente tutti i lavoratori saranno formati e coinvolti attivamente negli interventi di miglioramento.

Gli interventi adottati vengono periodicamente rivisti, in relazione all'obiettivo di una riduzione continua del rischio stress lavoro-correlato, per il mantenimento ed il miglioramento continuo del benessere organizzativo rivolto all'eccellenza, alla qualità della vita lavorativa e a un clima psicosociale di sicurezza (*safety climate*).

6.2 Prevenzione secondaria.

Comporta azioni che tendono a ridurre la prevalenza di effetti di cui si osservano già sintomi. Considerando che il fine dell'intervento psicologico concerne la promozione globale della salute personale e organizzativa, egli può concorrere al raggiungimento di questo obiettivo contribuendo al programma di promozione e gestione della salute psicofisica deciso in un ambiente di lavoro, sotto la responsabilità del e in collaborazione con il medico competente. In questo senso contribuisce alle attività di prevenzione secondaria. Lo psicologo infatti può intervenire *sia sul versante del lavoratore* (promuovendo il senso di responsabilità, la motivazione, atteggiamenti e stili comportamentali

positivi per il mantenimento dello stato di salute) *sia sul versante azienda* (in riferimento ai miglioramenti dell'organizzazione del lavoro e alla gestione delle risorse umane) ponendo un'attenzione particolare al clima psicosociale aziendale.

6.3 Prevenzione terziaria.

Comporta azioni di cura e riabilitazione di effetti dannosi sulla salute.

Tali azioni sono soggette alla competenza sanitaria. La competenza dello psicologo deve comunque essere chiamata in causa quando, in connessione con gli atti di sorveglianza sanitaria, sono ritenuti necessari interventi psicologici negli ambiti previsti dalla L.56/1989

7. IMPLICAZIONI E SUGGERIMENTI OPERATIVI

7.1 Ambito di applicazione.

E' internazionalmente accettato che il rischio stress lavoro-correlato può essere presente in qualsiasi organizzazione ed interessare tutti i lavoratori, a prescindere dalle dimensioni aziendali, dal comparto economico, dalla tipologia del rapporto di lavoro. Allo stesso modo è chiaro che non tutti i contesti organizzativi e non tutti i lavoratori sono necessariamente colpiti allo stesso modo dallo stress lavoro-correlato.

7.2 Specificità.

E' documentato l'effetto di modulazione tra stressori potenziali ed effetti sull'individuo di alcuni fattori. Alcuni di questi fanno riferimento a caratteristiche dei contesti organizzativi, altri a caratteristiche psicosociali delle persone interessate. Tali fattori devono essere considerati per garantire la sostenibilità e fattibilità operative. Lungo questo continuum da organizzazione a individuo si possono ricordare ad esempio queste specificità:

- **Dimensione dell'organizzazione.**

Comprende il grado di differenziazione organizzativa dell'azienda/ente o delle sue unità.

- **Sistema di relazioni sindacali.**

Comprende l'attenzione ai diversi livelli delle relazioni sindacali (contrattazione nazionale, decentrata, concertazione in sede di organismi paritetici territoriali).

- **Comparto economico.**

Comprende l'attenzione alle tecnologie e alle procedure organizzative eventualmente tipiche del comparto.

- **Sistema gestionale.**

Comprende l'attenzione alla presenza di strumenti preventivi come:

- percorsi di certificazione etica;
- azioni concrete per la Responsabilità Sociale dell'Impresa/ente;
- piano della sicurezza previsto dall'art.30 D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- programmi di formazione continua;
- percorsi definiti di carriera;
- iniziative di comunicazione interna.

- **Tipologia del rapporto di lavoro.**

Comprende l'attenzione al grado di elevata precarietà e flessibilità occupazionale (ad esempio, mancanza di tutele, percezione di insicurezza, rischi correlati alla continuità lavorativa e all'identità professionale).

- **Caratteristiche e distribuzione delle professionalità.**

Comprende l'attenzione alle famiglie occupazionali e ai livelli di professionalità presenti.

- **Caratteristiche differenziali relative ai lavoratori.**

Comprende l'attenzione a caratteristiche differenziali come età, genere, provenienza da altri paesi, specifiche fasi di transizione (ad esempio, ingresso o uscita dalla vita lavorativa).

7.3 Tipi di strumenti e misure

Con riferimento a quanto espresso al punto 6 del presente documento, vale la pena rimarcare che le misure delle dimensioni rilevanti per il D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. e i relativi strumenti rappresentano dei supporti al processo *ciclico di gestione del rischio psicosociale*.

In tal senso occorre sottolineare, da un lato, l'esigenza di utilizzare strumenti che possiedano adeguate proprietà psicometriche, dall'altro lato, evitare la rincorsa alla ricerca dello "strumento perfetto", usabile in tutte le occasioni, poiché tale tipo di strumento di fatto non esiste (va ricordato, per altro, che la maggior parte degli strumenti quantitativi sono nati più per motivi di ricerca che di un intervento organizzativo attuato secondo la prospettiva del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.).

Nella fase di identificazione (o *pre-diagnosi*) è opportuna una ragionata selezione da una lista di *stressors* potenziali (presenti nella letteratura scientifica internazionale e nazionale, nelle Linee guida e nei documenti europei) di quelli che possono costituire gli *stressors tipici del contesto in esame*.

Tale operazione può richiedere l'uso di check-list:

- a) basate su fatti e relative ad *aspetti caratterizzanti il lavoro e le condizioni di esecuzione* (ad esempio, presenza/assenza di lavoro a turni);
- b) di natura valutativa e relative ad *aspetti del lavoro e condizioni organizzative* (ad esempio, la percezione del lavoratore di essere troppo sotto pressione);
- c) riferite a *dati di archivio* (ad esempio, uso dei database sul tipo di assenze).

Nella fase di valutazione si devono considerare sia le priorità messe in evidenza in precedenza sia le caratteristiche del contesto ove si effettua la valutazione, al fine di scegliere nel modo più appropriato gli strumenti di misura che coinvolgano direttamente i lavoratori nel processo valutativo. Un ulteriore fattore situazionale (che riguarda anche la sostenibilità dell'intervento valutativo) di cui tenere conto nella scelta degli strumenti concerne in particolare le dimensioni aziendali.

Ad esempio, *nelle aziende di piccole dimensioni/scuole infanzia* sono consigliabili strumenti di natura qualitativa, mentre *nelle aziende di medie e grandi dimensioni* sono utilizzabili *surveys* accanto a *check-lists* di natura osservativa e comportamentale.

7.4 Esempificazioni di tipi di strumenti

Nell'attesa delle indicazioni procedurali che saranno emesse dalla *Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro* (art. 6 del DLgs. 81/2008, come modificato dal D.Lgs. 106/2009), va ribadito che - come dimostrato nelle pagine precedenti - non esiste uno strumento che possa essere considerato il riferimento principe per la rilevazione dei dati percettivi per mezzo dei quali i lavoratori descrivono la propria situazione.

Tra i più noti questionari finalizzati alla quantificazione della percezione di singoli aspetti della condizione lavorativa da parte del lavoratore c'è il JCO (Job Content Questionnaire) elaborato a partire dal modello teorico di Robert Karasek.

Misura principalmente le dimensioni della Job Demand (impegno lavorativo richiesto) e della Decision Latitude (controllo sulla situazione).

Ne esistono diverse versioni: quella classica (49 item in tre macro-aree: controllo; domanda; aspetti relazionali) è stata tradotta e validata in Italia.

Uno strumento recente è il Questionario Multidimensionale sulla Salute Organizzativa (MOHQ), che ha obiettivo la misura di nove dimensioni considerate rilevanti per la salute organizzativa, sempre mediante dati auto-riferiti dai singoli lavoratori.

Si tratta di:

- dati anagrafici;
- comfort dell'ambiente di lavoro;
- dieci dimensioni della salute organizzativa;
- sicurezza;
- caratteristiche del lavoro;
- indicatori positivi e negativi della situazione;
- disturbi psicosomatici;
- apertura all'innovazione;
- possibili suggerimenti.

GLOSSARIO

(dal testo del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.)

«**addestramento**»: complesso delle attività dirette a fare apprendere ai lavoratori l'uso corretto di attrezzature, macchine, impianti, sostanze, dispositivi, anche di protezione individuale, e le procedure di lavoro;

«**addetto al servizio di prevenzione e protezione**»: persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all'articolo 32, facente parte del servizio di cui alla lettera l);

«**azienda**»: il complesso della struttura organizzata dal datore di lavoro pubblico o privato;

«**buone prassi**»: soluzioni organizzative o procedurali coerenti con la normativa vigente e con le norme di buona tecnica, adottate volontariamente e finalizzate a promuovere la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro attraverso la riduzione dei rischi e il miglioramento delle condizioni di lavoro, elaborate e raccolte dalle regioni, dall'Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro (ISPESL), dall'Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro (INAIL) e dagli organismi paritetici di cui all'articolo 51, validate dalla Commissione consultiva permanente di cui all'articolo 6, previa istruttoria tecnica dell'ISPESL, che provvede a assicurarne la più ampia diffusione;

«**datore di lavoro**» il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria

attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa. Nelle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, per datore di lavoro si intende il dirigente al quale spettano i poteri di gestione, ovvero il funzionario non avente qualifica dirigenziale, nei soli casi in cui quest'ultimo sia preposto ad un ufficio avente autonomia gestionale, individuato dall'organo di vertice delle singole amministrazioni tenendo conto dell'ubicazione e dell'ambito funzionale degli uffici nei quali viene svolta l'attività', e dotato di autonomi poteri decisionali e di spesa. In caso di omessa individuazione, o di individuazione non conforme ai criteri sopra indicati, il datore di lavoro coincide con l'organo di vertice medesimo;

«**dirigente**»: persona che, in ragione delle competenze professionali e di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, attua le direttive del datore di lavoro organizzando l'attività' lavorativa e vigilando su di essa;

«**formazione**»: processo educativo attraverso il quale trasferire ai lavoratori ed agli altri soggetti del sistema di prevenzione e protezione aziendale conoscenze e procedure utili alla acquisizione di

competenze per lo svolgimento in sicurezza dei rispettivi compiti in azienda e alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi;

«**informazione**»: complesso delle attività dirette a fornire conoscenze utili alla identificazione, alla riduzione e alla gestione dei rischi in ambiente di lavoro;

«**lavoratore**»: persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, esclusi gli addetti ai servizi domestici e familiari. Al lavoratore così definito è equiparato: il socio lavoratore di cooperativa o di società, anche di fatto, che presta la sua attività per conto delle società e dell'ente stesso; l'associato in partecipazione di cui all'articolo 2549, e seguenti del codice civile; il soggetto beneficiario delle iniziative di tirocini formativi e di orientamento di cui all'articolo 18 della legge 24 giugno 1997, n. 196, e di cui a specifiche disposizioni delle leggi regionali promosse al fine di realizzare momenti di alternanza tra studio e lavoro o di agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro; l'allievo degli istituti di istruzione ed universitari e il partecipante ai corsi di formazione professionale nei quali si faccia uso di

laboratori, attrezzature di lavoro in genere, agenti chimici, fisici e biologici, ivi comprese le apparecchiature fornite di videoterminali limitatamente ai periodi in cui l'allievo sia effettivamente applicato alla strumentazioni o ai laboratori in questione; il volontario, come definito dalla legge 1° agosto 1991, n. 266; i volontari del Corpo nazionale dei vigili del fuoco e della protezione civile; il volontario che effettua il servizio civile; il lavoratore di cui al decreto legislativo 1° dicembre 1997, n. 468, e successive modificazioni;

«**linee guida**»: atti di indirizzo e coordinamento per l'applicazione della normativa in materia di salute e sicurezza predisposti dai Ministeri, dalle regioni, dall'ISPESL e dall'INAIL e approvati in sede di Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano;

«**medico competente**»: medico in possesso di uno dei titoli e dei requisiti formativi e professionali di cui all'articolo 38, che collabora, secondo quanto previsto all'articolo 29, comma 1, con il datore di lavoro ai fini della valutazione dei rischi ed è nominato dallo stesso per effettuare la sorveglianza sanitaria e per tutti gli altri compiti di cui al presente decreto;

«**modello di organizzazione e di gestione**»: modello organizzativo e gestionale per la definizione e l'attuazione di una politica aziendale per la salute e sicurezza, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, idoneo a prevenire i reati di cui agli articoli 589 e 590, terzo comma, del codice penale, commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela della salute sul lavoro;

«**norma tecnica**»: specifica tecnica, approvata e pubblicata da un'organizzazione internazionale, da un organismo europeo o da un organismo nazionale di normalizzazione, la cui osservanza non sia obbligatoria;

«**organismi paritetici**»: organismi costituiti a iniziativa di una o più associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale, quali sedi privilegiate per: la programmazione di attività formative e l'elaborazione e la raccolta di buone prassi a fini prevenzionistici; lo sviluppo di azioni inerenti alla salute e alla sicurezza sul lavoro; l'assistenza alle imprese finalizzata all'attuazione degli adempimenti in materia; ogni altra attività o funzione assegnata loro dalla legge o dai contratti collettivi di riferimento;

«**pericolo**»: proprietà o qualità intrinseca di un determinato fattore avente il potenziale di causare danni;

«**preposto**»: persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa;

«**prevenzione**»: il complesso delle disposizioni o misure necessarie anche secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, per evitare o diminuire i rischi professionali nel rispetto della salute della popolazione e dell'integrità dell'ambiente esterno;

«**rappresentante dei lavoratori per la sicurezza**»: persona eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro;

«**responsabile del servizio di prevenzione e protezione**»: persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all'articolo 32 designata dal datore di lavoro, a cui risponde, per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi;

«**responsabilità sociale delle imprese**»: integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle aziende e organizzazioni nelle loro attività commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate;

«**rischio**»: probabilità di raggiungimento del livello potenziale di danno nelle condizioni di impiego o di esposizione ad un determinato fattore o agente oppure alla loro combinazione;

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

«**servizio di prevenzione e protezione dai rischi**»: insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali per i lavoratori;

«**sistema di promozione della salute e sicurezza**»: complesso dei soggetti istituzionali che concorrono, con la partecipazione delle parti sociali, alla realizzazione dei programmi di intervento finalizzati a migliorare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori;

«**sorveglianza sanitaria**»: insieme degli atti medici, finalizzati alla tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori, in relazione all'ambiente di lavoro, ai fattori di rischio professionali e alle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa;

«**unità produttiva**»: stabilimento o struttura finalizzati alla produzione di beni o all'erogazione di servizi, dotati di autonomia finanziaria e tecnico funzionale;

«**valutazione dei rischi**»: valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza;

CHECKLIST

INDICATORI STRESS LAVORO CORRELATO

INDICE

Il rischio stress lavoro correlato

Fase 1 - valutazione indicatori oggettivi stress lavoro correlato

Fase 2 – identificazione delle condizioni di rischio

Fase 3 - valutazione percezione dello stress dei lavoratori

1. IL RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO

La recente approvazione del D.Lgs 81/08 e s.m.i. in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro, introduce l'obbligo di valutazione dello stress lavoro correlato in tutte le aziende secondo i contenuti dell'Accordo Interconfederale per il recepimento dell'accordo quadro europeo sullo stress lavoro-correlato concluso l'8 ottobre 2004 tra UNICE/UEAPME, CEEP E CES – 9 giugno 2008.

L'Accordo quadro europeo mira a promuovere la crescita di consapevolezza e comprensione dello stress da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti alzando l'attenzione sui segnali che potrebbero denotare problemi di stress lavoro-correlato.

Lo scopo della valutazione del rischio stress lavoro correlato è quello di guidare e sostenere datori di lavoro e lavoratori nella riduzione del rischio attraverso l'analisi degli indicatori oggettivi aziendali e l'eventuale rilevazione delle condizioni di stress percepito dai lavoratori.

La proposta di metodo di valutazione del rischio stress lavoro correlato ha valore di indicazione minima per le aziende, con particolare riferimento alle piccole e medie.

Fondamentale è, come per tutti gli altri rischi, l'assegnazione della valutazione ai soggetti della prevenzione aziendale: Datore di Lavoro, RSPP, RLS, MC, oltre ad eventuali altri soggetti interni/esterni indicati dalle organizzazioni.

Si articola in tre FASI principali:

FASE 1. valutazione indicatori oggettivi di stress al lavoro (compilazione della check list)

FASE 2. identificazione della condizione di rischio e pianificazione delle azioni di miglioramento

FASE 3. valutazione percezione dello stress al lavoro dei lavoratori, attraverso compilazione di questionari di percezione, analizzati in modo aggregato (obbligatoria solo per rischio alto)

FASE 1 - VALUTAZIONE INDICATORI OGGETTIVI STRESS LAVORO CORRELATO

L'intervento consiste nella valutazione degli indicatori oggettivi fonti di stress al lavoro attraverso l'utilizzo della check list contenente parametri tipici delle condizioni di stress riferibili ai **DATI AZIENDALI** ed al **CONTESTO** e **CONTENUTO** del lavoro (come previsto dall'Agenzia Europea sulla salute e sicurezza al lavoro e nell'Accordo Europeo).

Il gruppo aziendale della prevenzione può compilare una scheda unica per l'azienda oppure, per livelli di complessità organizzativa più elevata, decidere di utilizzare la check per partizioni organizzative o mansioni omogenee.

La compilazione delle tre aree della Check identifica la condizione di rischio BASSO – MEDIO – ALTO in riferimento agli indicatori.

- AREA INDICATORI AZIENDALI (10 indicatori):
 - AREA CONTESTO DEL LAVORO (6 aree di indicatori)
 - AREA CONTENUTO DEL LAVORO (4 aree di indicatori)

INDICATORI AZIENDALI	CONTESTO DEL LAVORO	CONTENUTO DEL LAVORO
Infortuni	Funzione e cultura organizzativa	Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro
Assenza per malattia		
Assenteismo	Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	Pianificazione dei compiti
Ferie non godute		
Rotazione del personale	Evoluzione della carriera	Carico di lavoro – ritmo di lavoro
Turnover	Autonomia decisionale – controllo del lavoro	Orario di lavoro
Procedimenti/ Sanzioni disciplinari		
Richieste visite straordinarie	Rapporti interpersonali sul lavoro	
Segnalazioni stress lavoro	Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro*	
Istanze giudiziarie		

Ad ogni indicatore è associato un punteggio che concorre al punteggio complessivo dell'area.

I punteggi delle 3 aree vengono sommati (secondo le indicazioni) e consentono di identificare il proprio posizionamento nella TABELLA DEI LIVELLI DI RISCHIO.

AREA	TOTALE PUNTEGGIO PER AREA
CONTESTO DEL LAVORO	
CONTENUTO DEL LAVORO	
INDICATORI AZIENDALI *	
TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO	

ISTRUZIONI

Si segna con la **X** la risposta e nella casella punteggio si riporta il valore della risposta

N	INDICATORE	Diminuito	Inalterato	Aumentato	PUNTEGGIO	NOTE
1	...	0 <input type="checkbox"/>	2 <input checked="" type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	2	

Si segna con la **X** la risposta e nella casella punteggio si riporta il valore della risposta in **PUNTEGGIO FINALE**
Quando vediamo la casella "**CORREZIONE PUNTEGGIO**", riportiamo dopo il segno "-" il valore della risposta e trascriviamo nel **PUNTEGGIO FINALE** il risultato

N	INDICATORE	Si	No	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>		1	
2	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - 0	1	
3	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 - 1	0	

TOTALE PUNTEGGIO

2
(1+1+0)

Nella casella "**TOTALE PUNTEGGIO**" si deve inserire la somma del punteggio finale di ogni indicatore

DATA COMPILAZIONE	
--------------------------	--

COMPILATA DA:

Contrassegnare i referenti aziendali coinvolti in questa fase, indicando a lato il nominativo.

	COMPILATORE	NOMINATIVO/I
1	Datore di Lavoro	
2	Rspg	
3	Rls	
4	Medico Competente	
5	Direttore Personale	
6	Dipendente	Allegato foglio firme

INDICATORI AZIENDALI

Gli indicatori aziendali sono riferiti all'andamento negli ultimi 3 anni

INDICATORI AZIENDALI						
N	INDICATORE	Diminuito	Inalterato	Aumentato	Punteggio	NOTE
1	Indici infortunistici	0 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>		
2	Assenza per malattia (non maternità)	0 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>		
3	Assenteismo	0 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>		
4	% Ferie non godute	0 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>		
5	% Rotazione del personale non programmata	0 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>		
6	Cessazione rapporti di lavoro/ turnover	0 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>		
7	Procedimenti/sanzioni disciplinari	0 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>		
8	Richieste visite mediche straordinarie medico competente	0 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>		
9	Segnalazioni scritte medico competente di condizioni stress al lavoro	0 - no <input type="checkbox"/>		4 - si <input type="checkbox"/>		
10	Istanze giudiziarie per licenziamento/ dimensionamento	0 - no <input type="checkbox"/>		4 - si <input type="checkbox"/>		

TOTALE PUNTEGGIO

--

INDICATORE	No	Si
Istanze giudiziarie per molestie morali/sessuali	0 <input type="checkbox"/>	Situazione che vincola la valutazione all'approfondimento soggettivo dello stress lavoro correlato

CONTESTO DEL LAVORO

FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA						
N	INDICATORE	Si	No	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	Presenza organigramma aziendale	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
2	Presenza di procedure aziendali	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
3	Diffusione delle procedure aziendali ai lavoratori	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
4	Presenza di obiettivi aziendali	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
5	Diffusione degli obiettivi aziendali ai lavoratori	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"/>			
8	Presenza di un piano formativo per lo sviluppo 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"/>			

TOTALE PUNTEGGIO

--

RUOLO NELL'AMBITO DELL'ORGANIZZAZIONE						
N	INDICATORE	Si	No	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	I lavoratori conoscono la linea gerarchica aziendale	0	1			

		<input type="checkbox"/>	<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 (capo turno/preposto/responsabile qualità)	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

--

EVOLUZIONE DELLA CARRIERA						
N	INDICATORE	Si	No	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	E' presente un piano di sviluppo professionale per tutti i lavoratori	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
2	E' presente un piano di sviluppo professionale solo per i dirigenti	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
3	Sono definiti i criteri per l'avanzamento di carriera	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
4	Esistono sistemi premianti in relazione al raggiungimento degli obiettivi di produzione	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
5	Esistono sistemi premianti in relazione al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
6	Esistono sistemi premianti in relazione alla corretta gestione del personale da parte dei dirigenti/capi	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			

TOTALE PUNTEGGIO

--

AUTONOMIA DECISIONALE – CONTROLLO DEL LAVORO						
N	INDICATORE	Si	No	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	Il lavoratore può decidere l'ordine di esecuzione dei compiti	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
2	Il lavoro dipende da compiti precedentemente svolti da altri	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 -		
3	I lavoratori hanno sufficiente autonomia per l'esecuzione dei compiti	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
4	I lavoratori hanno a disposizione modalità di partecipazione alle decisioni aziendali	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
5	Sono predisposti strumenti di partecipazione decisionale dei lavoratori alle scelte aziendali	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			

TOTALE PUNTEGGIO

--

RAPPORTI INTERPERSONALI SUL LAVORO						
N	INDICATORE	Si	No	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	Possibilità di rivolgersi al dirigente superiore da parte dei lavoratori	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
2	Momenti di aggregazione con tutto il personale	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
3	Sono presenti rigidi protocolli di supervisione sul lavoro svolto	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 -		

TOTALE PUNTEGGIO

--

INTERFACCIA CASA LAVORO – CONCILIAZIONE VITA/LAVORO						
N	INDICATORE	Si	No	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	Possibilità di effettuare la pausa pasto in luogo adeguato - mensa aziendale	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
2	Possibilità di orario flessibile	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
3	Possibilità di raggiungere il posto di lavoro con mezzi pubblici	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			

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**

CONTENUTO DEL LAVORO

AMBIENTE DI LAVORO ED ATTREZZATURE DI LAVORO						
N	INDICATORE	Si	No	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	Esposizione a rumore sup. al secondo valore d'azione	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 -		
2	Inadeguato confort acustico (ambiente non industriale)	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 -		
3	Rischio chimico	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 -		
4	Microclima adeguato	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
5	Adeguate illuminazione	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
6	Inadeguata movimentazione manuale dei carichi	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 -		
7	Disponibilità DPI	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
8	Lavoro a rischio di aggressione fisica	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 -		
9	Cartellonistica chiara ed immediata	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
10	Esposizione a vibrazione superiore al limite d'azione	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 -		
11	Adeguate manutenzione macchine ed attrezzature	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			

TOTALE PUNTEGGIO

--

PIANIFICAZIONE DEI COMPITI						
N	INDICATORE	Si	No	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	Il lavoro subisce frequenti interruzioni	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 -		
2	La mansione del lavoratore è chiaramente definita	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			
3	E' presente un lavoro caratterizzato da alta monotonia	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 -		
4	Lo svolgimento della mansione richiede di eseguire più compiti contemporaneamente	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 -		
5	I compiti sono chiaramente pianificati	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>			

TOTALE PUNTEGGIO

--

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 non sono chiaramente definite	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 -		
6	E' presente il lavoro a turni	0 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	1 -		
7	E' presente 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

--

FASE 2: IDENTIFICAZIONE DELLA CONDIZIONE DI RISCHIO

INDICATORI AZIENDALI							
INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	BASSO 0 – 25%		MEDIO 25 – 50%		ALTO 50 – 100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
INDICATORI AZIENDALI *		0	10	12	26	28	40
TOTALE PUNTEGGIO		0		2		5	

CONTESTO DEL LAVORO							
INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	BASSO 0 – 25%		MEDIO 25 – 50%		ALTO 50 – 100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
Funzione e cultura organizzativa		0	2	3	5	6	9
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione		0	1	2	3	4	
Evoluzione della carriera		0	2	3	4	5	6
Autonomia decisionale – controllo del lavoro		0	1	2	3	4	5
Rapporti interpersonali sul lavoro		1		2		3	
Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro*							
TOTALE PUNTEGGIO		0	7	8	14	15	27

* se il punteggio totale dell'indicatore "Interfaccia casa lavoro" è:

- uguale a 0, inserire il valore -1.
- se superiore a 0, inserire il valore – 0.

CONTENUTO DEL LAVORO							
INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	BASSO		MEDIO		ALTO	
		DA	A	DA	A	DA	A
Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro		0	3	4	7	8	11
Pianificazione dei compiti		0	2	3	4	5	6
Carico di lavoro – ritmo di lavoro		0	2	3	5	6	8
Orario di lavoro		0	2	3	5	6	8
TOTALE PUNTEGGIO		0	8	9	17	15	33

I punteggi delle 3 aree vengono sommati (secondo le indicazioni) e consentono di identificare il proprio posizionamento nella TABELLA DEI LIVELLI DI RISCHIO.

AREA	TOTALE PUNTEGGIO PER AREA
CONTESTO DEL LAVORO	
CONTENUTO DEL LAVORO	
INDICATORI AZIENDALI *	
TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO	

Nota: *

- Se il risultato del punteggio è compreso tra 0 a 10, si inserisce nella tabella finale il valore **0**
- Se il risultato del punteggio è compreso tra 12 e 26 si inserisce nella tabella finale il valore **2**
- Se il risultato del punteggio è compreso tra 28 e 40 si inserisce nella tabella finale il valore **5**

TABELLA DI LETTURA: TOTALE PUNTEGGIO RISCHIO

	DA	A	LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
	0	14	RISCHIO BASSO 25%	<p>L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro, si consiglia di monitorare l'organizzazione ogni due anni (in assenza di cambiamenti organizzativi).</p> <p>Per ogni condizione identificata di devono adottare comunque le azioni di miglioramento mirate.</p>
	15	30	RISCHIO MEDIO 50%	<p>L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro.</p> <p>Per ogni condizione identificata di devono adottare comunque le azioni di miglioramento mirate. Si consiglia di attuare una politica di prevenzione per lo stress al lavoro e di coinvolgere attivamente il medico competente ed i preposti. Monitoraggio annuale degli indicatori.</p>
	31	60	RISCHIO ALTO + di 50%	<p>L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che indicano la presenza di stress correlato al lavoro. Si deve effettuare una valutazione della percezione dello stress dei lavoratori, coinvolgendo il medico competente o altre figure specializzate. Monitoraggio delle condizioni di stress e dell'efficacia delle azioni di miglioramento .</p>

FASE 3: VALUTAZIONE PERCEZIONE DELLO STRESS DEI LAVORATORI

Quando sia stata sufficientemente compresa la natura dei fattori oggettivi di progettazione ed organizzazione del lavoro ed attuate le misure di miglioramento identificate, in caso di rischio **ALTO** è necessario procedere alla valutazione soggettiva dello stress lavoro-correlato

.

METODO

Questo livello di intervento implica procedere con identificazione delle figure aziendali, responsabili aziendali (direttori di struttura), resp. qualità ed eventuali consulenti che devono essere coinvolti per la definizione di:

- campione/settori/unità operative in cui intervenire in modo prioritario
- scelta del questionario
- modalità di rilevazione che garantiscano a tutti i lavoratori l'informazione, la partecipazione e l'anonimato
- modalità di analisi dei risultati per aggregazioni di interesse aziendale
- pianificazione delle azioni di miglioramento

I QUESTIONARI

Il processo di cambiamento delle percezioni e dei comportamenti al lavoro, insito nella valutazione e gestione dello stress al lavoro, presuppone coinvolgimento ed adesione di tutte le parti aziendali dalla dirigenza ai lavoratori.

La scelta dello strumento di valutazione più adatto alla realtà aziendale aumenta la partecipazione, riduce le barriere al cambiamento e costituisce il primo passo per la prevenzione stessa.

Come ben specificato nell'Accordo quadro europeo la finalità della valutazione è 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.**

I questionari soggettivi non hanno quindi la funzione di identificare "il soggetto con il problema" ma di consentire la rilevazione anonima delle percezioni dei lavoratori che, aggregate per area/reparto, contribuiscono ad identificare le condizioni legate al Contesto e Contenuto del lavoro su cui intervenire per eliminare, ridurre e gestire la condizione di stress al lavoro.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO/ MISURE DI 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, l'eliminazione o la riduzione dei problemi di stress lavoro-correlato può comportare l'adozione di misure che possono essere collettive, individuali o di entrambi i tipi ed introdotte sottoforma di specifiche misure mirate a fattori di stress individuati.

La responsabilità di stabilire le misure adeguate da adottare spetta al datore di lavoro che integra la politica aziendale con la partecipazione e la collaborazione del gruppo ed individua le misure di prevenzione e può adottare un codice di condotta aziendale.

Gli interventi per la riduzione dei rischi, già 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 valutazione dello stress lavoro correlato, come parte dei SGSL, dovrebbe prevedere una fase di monitoraggio del miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori già in fase di pianificazione.

Questo livello di monitoraggio può prevedere l'analisi periodica degli indicatori oggettivi e degli indicatori di salute attraverso la verifica con medico competente o specialisti designati ed il livello di attuazione delle misure di prevenzione identificate per la riduzione del rischio.

DEVONO ESSERE RESTITUITI I DATI E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO A TUTTI I LAVORATORI
--

QUESTIONARIO

Indagine sulla partecipazione attiva del lavoratore nella prevenzione dei rischi psicosociali.

L'équipé di ricerca ha realizzato un questionario articolato in otto aree all'interno delle quali sono presenti le dimensioni afferenti alle specifiche aree problematiche emerse dalla pre-indagine.

Il questionario è composto da 64 items valutati sia tramite risposte dicotomiche (Si/No) sia tramite scala Likert a quattro passi (Per niente, Poco, Abbastanza, Molto), in cui si chiede al soggetto di esprimere il proprio parere circa la situazione che si presenta nell'organizzazione.

I contenuti del questionario utilizzato per la rilevazione, di tipo cartaceo e auto compilato, sono riconducibili a differenti dimensioni distinte e classificate in 5 aree:

- 1. Dati strutturali**
- 2. Condizione professionale**
- 3. Motivazione e inserimento**
- 4. Sicurezza e partecipazione**
- 5. Salute e benessere**