

# *Valutazione del rischio stress lavoro-correlato*

*Psiop – Istituto di Psicoterapia, Intervento sul Disagio in ambito Lavorativo e  
Valorizzazione della Persona*

## *Metodologie e strumenti di valutazione del rischio stress lavoro- correlato: rassegna e possibili applicazioni*

*Nicola A. De Carlo, Alessandra Falco*

*Padova, 18-19 settembre 2008*

# La valutazione del rischio stress lavoro-correlato

Il Testo Unico definisce la valutazione del rischio una *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.

[...] valutazione di tutti i rischi [...] 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, alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri paesi (Art. 28, rif.: art. 4 d.lgs. n. 626/1994).

# Rischio fisico *vs.* rischio psicosociale

- Nel processo di salvaguardia e promozione della salute psico-fisica e di prevenzione delle *patologie correlate* al lavoro stanno emergendo in modo consistente i fattori di rischio psicosociale.
- Accanto ai rischi tradizionali (chimici, fisici e biologici) per la salute dei lavoratori, infatti, i rischi psicosociali stanno diventando una delle principali cause di alterazione della salute per la persona e per l'organizzazione.
- Il *rischio relazionale* o *interpersonale* si pone all'attenzione degli operatori in maniera crescente e mentre fino a pochi anni fa le patologie erano prevalentemente ad eziologia *monofattoriale* (ad esempio, per esposizione lavorativa a polveri, fumi, gas, vapori, rumori, ...), oggi emergono il disagio lavorativo e le **patologie definite stress correlate di tipo aspecifico ad eziologia multifattoriale**.

# Il rischio psicosociale

- Per rischio psicosociale si intende l'insieme delle variabili organizzative, gestionali, ambientali e relazionali che possono causare un danno psicologico, sociale o fisico alle persone (Cox & Rial-Gonzalez, 2002) nonché determinare effetti negativi in termini di efficienza e di immagine a livello organizzativo, economico, sociale e ambientale.

# Rischi psicosociali emergenti (top ten)

- L' Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute del Lavoratore (2007) ha recentemente individuato alcuni rischi "emergenti", nuovi e in aumento, per la salute e la sicurezza sul lavoro.



# Strategia Comunitaria per la salute e la sicurezza sul lavoro

(2007-2012)

La natura dei rischi professionali cambia in base al ritmo dell'accelerazione delle innovazioni, allo sviluppo di nuovi fattori di rischio (violenza sul luogo di lavoro, molestie sessuali e mobbing, situazioni di dipendenza) e della trasformazione del lavoro.

**L'obiettivo della strategia è di ridurre (nel periodo 2007-2012) del 25% l'incidenza degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali.**

# Strategia Comunitaria per la salute e la sicurezza sul lavoro

## (2007-2012)

Per il raggiungimento degli obiettivi è necessario:

- mettere a punto metodi per l'identificazione e la **valutazione dei nuovi rischi potenziali**;
- creare una cultura generale che riconosca il valore della salute e della prevenzione dei rischi promuovendo il mutamento dei comportamenti dei lavoratori e **incoraggiando allo stesso tempo i datori di lavoro ad adottare approcci orientati alla salute**;
- sviluppare **programmi di formazione** per i lavoratori ma anche per tutti i livelli del ciclo d'istruzione e in tutti i settori;
- potenziare la ricerca nei settori riguardanti gli **aspetti psicosociali e i rischi insorgenti** da nuove forme di organizzazione del lavoro;
- invitare l'Agencia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro a promuovere lo scambio di informazioni e di buone prassi e ad elaborare, attraverso il suo osservatorio dei rischi, informazioni di alta qualità sulle sfide specifiche;
- **diffondere sul luogo di lavoro** l'applicazione corretta dei principi di prevenzione dei rischi collegati al lavoro;
- promuovere la salute mentale sul luogo di lavoro; in particolare l'OMS sostiene che, **entro il 2020, la depressione diventerà la causa principale d'inabilità al lavoro**.

# Legislazione e normative italiane

- **D. Lgs. 626/94** e le modifiche ed integrazioni apportate dal **D. Lgs. 242/96** sulla sicurezza e la salute dei lavoratori durante il lavoro;
- **D. Lgs. 231/01**, disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica;
- **Legge n. 39 dell'1 Marzo 2002**, disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alla Comunità Europea;
- **Circolare INAIL n. 71 del 17 dicembre 2003**, disturbi psichici da *costrittività organizzativa* sul lavoro. Rischio tutelato e diagnosi di malattia professionale;
- **D. M. del 24 Marzo 2004**, misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle Pubbliche Amministrazioni. In particolare vengono invitate le Amministrazioni a valutare e migliorare il benessere all'interno della propria organizzazione rilevando le opinioni dei propri dipendenti sulle dimensioni che determinano la qualità della vita e delle relazioni nei luoghi di lavoro, realizzando opportune misure di miglioramento per prevenire i rischi psicosociali.
- **Dlgs 81/08**, attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

# Conseguenze del rischio psicosociale

- Dai rischi psicosociali possono derivare conseguenze negative inquadrabili in varie categorie fra cui *Strain*, *Burnout* e *Straining/Mobbing*, di particolare rilievo a livello individuale, organizzativo e sociale.

# Il benessere organizzativo

- Il benessere organizzativo, inteso come la capacità dell'organizzazione di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori, è un costrutto multidimensionale, dato che diversi sono i fattori in grado di determinarlo e/o influenzarlo, sia a livello individuale e di gruppo, sia organizzativo.

# Test di valutazione dello stress lavoro-correlato nella prospettiva del benessere organizzativo (Q-Bo)

*in riferimento al Dlgs 81/08, Testo Unico,  
e alla Direttiva Ministeriale 24 marzo 2004*

a cura di  
Nicola A. De Carlo, Alessandra Falco, Dora Capozza

© FrancoAngeli 2008

# Test di valutazione dello stress lavoro-correlato nella prospettiva del benessere organizzativo (Q-Bo)

- Le scale del test sono state elaborate facendo riferimento alla **letteratura internazionale maggiormente consolidata** ed alle indicazioni degli organismi italiani, europei e mondiali operanti nel campo della sicurezza sul lavoro.
- Grazie all'adozione di un **approccio sistemico**, consentono di rilevare un ampio spettro di dimensioni lavorative, organizzative e individuali – fra loro interagenti, in termini sia di determinanti e conseguenze che di mediazione o moderazione – che rappresentano possibili fonti di rischio nei **vari contesti organizzativi, pubblici e privati, dei diversi settori produttivi e della sanità, delle piccole-medie o grandi imprese**. Ciò unitamente alle loro conseguenze sulla **salute e sul benessere della persona**.

# Il Q-Bo

- Il test, messo a punto nell'ambito del Laboratorio Qualità&Marketing e Risorse Umane del Dipartimento di Psicologia Generale dell'Università di Padova, è **composto di vari moduli**, in una configurazione massima di 350 item, proposti sotto forma di affermazioni alle quali il soggetto esprime il proprio grado di accordo utilizzando scale di tipo Likert.
- La risposta a tutte le scale richiede un arco di tempo di **circa un'ora**.
- Le affermazioni consentono di acquisire le risposte dei lavoratori in riferimento a varie dimensioni – **rischi psicosociali, ovvero fonti di stress, e relative conseguenze** – in cui si articola il modello del benessere organizzativo adottato.

# Modello teorico applicativo: alcune delle principali variabili rilevate dal Q-Bo

## DETERMINANTI ORGANIZZATIVE (*Fonti di stress/ potenziali rischi*)

- Clima Organizzativo
- Cultura Organizzativa
  - Diversity management (etnia/razza, genere/maternità, età/anzianità, ...)
- Sicurezza e Ambiente
- Conflitto Organizzativo
- Carico Lavorativo
- Percezione di Supporto da parte dell'Organizzazione
- Efficacia Collettiva

## CONSEGUENZE DI MALESSERE e di BENESSERE (*Tipologie e gradi di strain*)

- Strain (psicologico, fisiologico e comportamentale)
- Burnout
- Sintomi di malessere psicofisico
- Mobbing/Straining
- Assenteismo/Turnover
- Soddisfazione lavorativa
- Commitment/Overcommitment
- Altruismo/Compliance

# Valori attesi del test

Il Q-Bo consente di:

- ✓ acquisire idonee informazioni relativamente ai **fattori di rischio** indicati nel modello precedentemente riportato e alle loro conseguenze individuali e organizzative;
- ✓ **dimensionare l'entità del rischio stress lavoro-correlato**, sia per l'organizzazione che per specifici gruppi al suo interno e per singoli individui, graduandone l'esposizione in opportune categorie, quali bassa, media e alta intensità.

# Valori attesi del test

- Il questionario è rigorosamente **anonimo**, allo scopo di garantirne la validità e affidabilità.
- I profili potranno essere realizzati in **forma aggregata** o per **specifici gruppi**, oppure per **singoli**, nel rispetto della deontologia professionale e della normativa di cui al Dlgs 196/2003.
- Il profilo del singolo operatore ed eventuali dati sensibili potranno essere forniti esclusivamente a professionisti abilitati, quali medici competenti, psicologi e psicoterapeuti, psichiatri, indicati dalla committenza.

# Valori attesi del test

- Le elaborazioni ed i profili sono corredati da **valori normativi di riferimento** e di **benchmarking** quanto più possibile ascrivibili agli ambiti propri della specifica organizzazione in cui si effettua la valutazione del rischio stress lavoro-correlato, nella prospettiva del benessere organizzativo.
- L'elaborazione dei punteggi è corredata da rappresentazioni grafiche e report descrittivo.

# Le determinanti organizzative del benessere (fonti di stress)

# Il clima organizzativo

- È un costrutto psicologico che si riferisce alle percezioni sviluppate dalle persone nei riguardi del proprio ambiente di lavoro. È un insieme di esperienze, valutazioni e reazioni emotive che accomuna i membri di un'organizzazione o di un gruppo di lavoro (Ostroff, 1993).
- Il clima organizzativo si compone di diverse dimensioni. Secondo il modello di Ostroff (1993) il clima è dato da 12 dimensioni: partecipazione, calore, ricompense sociali, cooperazione, comunicazione (fattore affettivo); crescita, innovazione, autonomia (fattore cognitivo); gerarchia, struttura, ricompense estrinseche, achievement (fattore strumentale).
- Sono state inserite inoltre le dimensioni del “pettegolezzo” e “risentimento”.

# La cultura organizzativa

- Il concetto di cultura organizzativa designa i valori dominanti di un'organizzazione, le norme che vigono e si sviluppano nei gruppi di lavoro e nell'interazione tra i membri, i modelli di comportamento utilizzati con regolarità e frequenza, i linguaggi ed i rituali, le regole che i nuovi assunti devono apprendere per orientarsi all'interno dell'organizzazione e per essere accettati come membri, il lay-out e le modalità di interazione con gli interlocutori esterni (Schein, 2000).

# Il conflitto organizzativo

- Il conflitto organizzativo può derivare dalla percezione di incompatibilità tra preferenze comportamentali, limitatezza delle risorse disponibili in relazione agli obiettivi di più persone nonché dal contrasto fra valori e atteggiamenti di persone diverse (Rahim, 2001).

# Diversity management

In tale ambito rientrano item finalizzati a valutare ruolo e funzioni di specifiche variabili indicate nel Testo Unico, quali genere, età, provenienza da altri paesi, disabilità.

# Carico lavorativo

Per carico lavorativo si intende l'insieme delle caratteristiche lavorative che possono potenzialmente provocare strain nei casi in cui esse superano le capacità adattive degli individui. Nello specifico, esse comprendono quegli aspetti psicologici, sociali ed organizzativi del lavoro che richiedono al dipendente un notevole sforzo fisico e/o psicologico (per esempio cognitivo o emozionale) e che sono associati a specifici "costi" fisiologici e/o psicologici (Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2003).

# Il perceived organizational support (POS)

- Si riferisce alle percezioni di sostegno/supporto da parte dell'organizzazione sviluppate dai suoi componenti. Il sostegno organizzativo percepito (POS) si sviluppa quando i dipendenti percepiscono di essere rispettati, apprezzati e ricompensati per il lavoro effettuato da parte dell'organizzazione e inoltre quando essa dà loro accesso alle informazioni, fornisce sostegno nelle situazioni stressanti e soddisfa i bisogni socioemotivi.

# L'efficacia collettiva

- Viene definita come la convinzione condivisa tra i membri che il gruppo o l'organizzazione a cui si appartiene sia capace di organizzare ed eseguire i comportamenti necessari per produrre determinati risultati. Le convinzioni di efficacia collettiva influiscono sul senso di missione e di finalità di un sistema, sulla forza dell'impegno comune in ciò che si cerca di raggiungere, sulla qualità della collaborazione e sulla resistenza del gruppo di fronte alle difficoltà.

# Le conseguenze di malessere/benessere

# Strain

- Lo strain si riferisce alla produzione di risposte *fisiologiche, psicologiche e comportamentali* di tensione (stress) da parte del lavoratore in seguito alla percezione di potenziali fonti di tensione nell'ambiente (stressor) (Leiter 1993).

# Strain fisiologico e comportamentale

- La scala di *Sintomi di malessere psico-fisico* presenta una lista di disturbi la cui causa può essere imputata dal lavoratore alle situazioni o condizioni verificatesi nel contesto organizzativo e che possono essere rilevati da appositi strumenti diagnostici.
  - Stato d'ansia;
  - Stato di depressione;
  - Disturbi cardiaci;
  - Disturbi dell'alimentazione;
  - Disturbi gastrointestinali;
  - Ergonomia in relazione alla posizione e VDT;
  - Cambiamenti nell'alimentazione, nel consumo di alcolici, caffè, ...

# Strain psicologico: il burnout

- Può essere definito come uno stato di esaurimento fisico, emozionale e mentale che si sviluppa da una protratta esposizione a situazioni lavorative emotivamente “esigenti”.
- La scala utilizzata (Maslach & Leiter, 2000) applicabile sia alle professioni di servizio che ad altri campi professionali si compone di 3 dimensioni.

# Il mobbing

- Leymann (1996) definisce mobbing una azione ostile e non etica diretta in maniera sistematica da parte di uno o più individui generalmente contro un singolo che, a causa del mobbing, è spinto in una posizione in cui è privo di appoggio e di difesa e lì costretto per mezzo di continue attività mobbizzanti. Perché si possa parlare di mobbing devono verificarsi con una frequenza piuttosto alta e su un lungo periodo di tempo (indicativamente sei mesi).

# La soddisfazione lavorativa

- Può essere definita come un sentimento di piacevolezza derivante dalla percezione che l'attività professionale svolta consente di soddisfare importanti valori personali connessi al lavoro. Si riferisce ad uno stato emozionale piacevole o positivo che deriva dalla valutazione o dall'esperienza del proprio lavoro. La soddisfazione lavorativa può essere studiata focalizzando l'attenzione sulle sue diverse dimensioni (il lavoro in sé, la retribuzione, la supervisione, le relazioni con i colleghi, ...).

# L'altruismo

- Rappresenta una delle due componenti (l'altra è la compliance) del costrutto di cittadinanza organizzativa (organizational citizenship). La cittadinanza organizzativa può essere inclusa nei comportamenti extra-ruolo, ossia non previsti dalla propria mansione professionale e dunque non obbligatori. Comprende quegli atti di collaborazione nei confronti di colleghi, supervisori o clienti che non sono formalmente prescritti, ma valorizzati dall'organizzazione. È uno dei tipici atti lavorativi discrezionali non esplicitamente inclusi nel sistema di ricompense ma che ha un'influenza positiva sull'efficienza organizzativa (aumenta l'efficacia della performance e diminuisce il turnover). L'altruismo si riferisce all'aiuto rivolto a persone specifiche, mentre la compliance è una forma impersonale di aiuto rivolta all'organizzazione in generale (ad es. sono sempre puntuale, avviso in anticipo quando non posso recarmi al lavoro, non perdo tempo in conversazioni inutili, non mi concedo pause oltre a quelle previste, ...).

# Il commitment organizzativo

- Si riferisce all'impegno dei dipendenti nei confronti dell'organizzazione di cui fanno parte. Secondo il modello di Meyer e Allen (1991) il commitment organizzativo si compone di 3 diverse dimensioni.
  - Impegno affettivo (*affective commitment*): è un attaccamento affettivo agli obiettivi e ai valori dell'organizzazione, al proprio ruolo in relazione a tali obiettivi e valori e all'organizzazione nel suo complesso per i suoi interessi indipendenti da quelli puramente strumentali. I dipendenti sono legati emotivamente all'organizzazione in cui operano, si identificano e sono coinvolti con essa. Continuano a farne parte perché lo vogliono.
  - Impegno normativo (*normative commitment*): è una sorta di responsabilità morale verso l'organizzazione. I dipendenti sentono che è loro dovere rimanere all'interno dell'organizzazione.
  - Impegno per continuità (*continuance commitment*): emerge dalla percezione di profitto associata con il rimanere a far parte dell'organizzazione e con i costi associati al lasciarla. I dipendenti rimangono nell'organizzazione perché hanno bisogno di farlo.

# Il turnover

- Si riferisce alla decisione del dipendente di abbandonare l'organizzazione in cui opera. Si può suddividere in fisiologico (funzionale per l'organizzazione che può sostituire lavoratori poco idonei) e patologico (sono i lavoratori capaci ad abbandonare l'organizzazione).
- Esempio di domanda: "Penso spesso all'idea di cambiare lavoro".

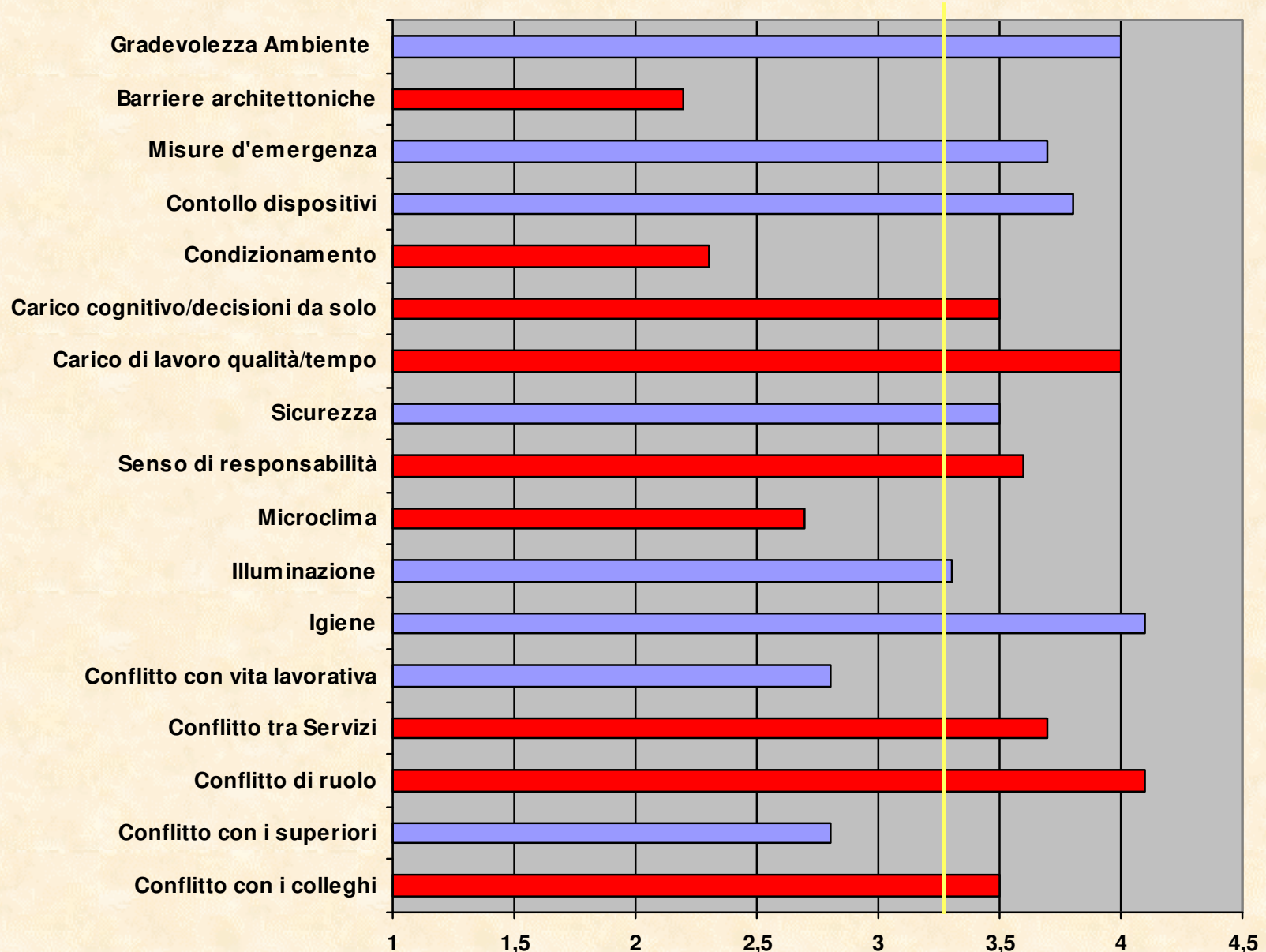
# Fattori individuali

- Self- efficacy
- Resilienza
- Ottimismo
- Overcommitment

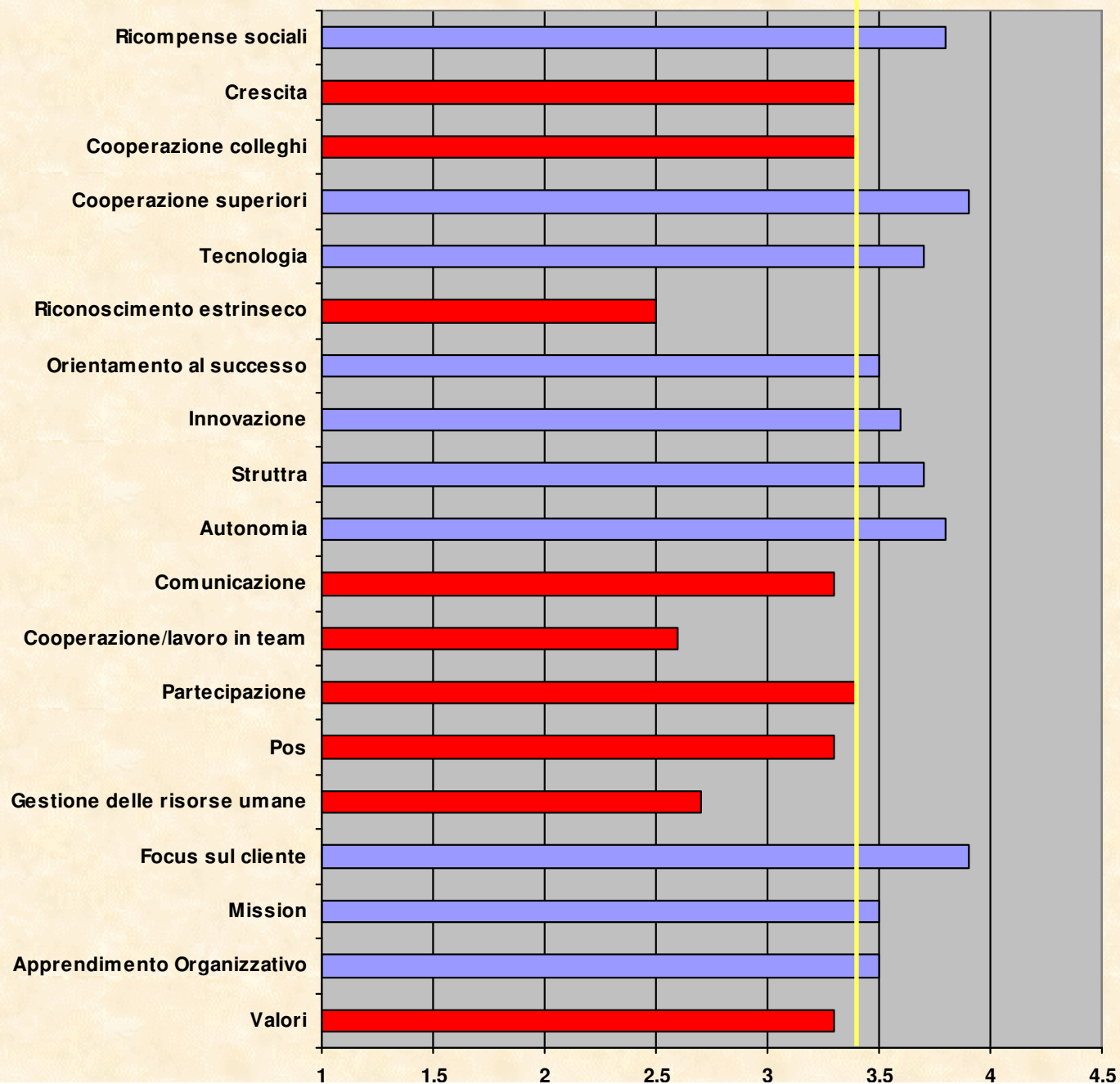
# Primo livello di analisi e interpretazione dei risultati

- L'interpretazione dei dati viene condotta con lo scopo di produrre conoscenza sull'organizzazione, individuando punti di forza e di debolezza dell'organizzazione stessa.
- Essa si basa sia sul valore assoluto dei risultati emersi nelle singole dimensioni, sia sul valore *relativo* che essi assumono in rapporto alla *media generale della salute organizzativa caratterizzante l'organizzazione* (nelle figure immediatamente successive, che vengono proposte a titolo esemplificativo, la linea verticale rappresenta la media).

# I rischi psicosociali/fonti di stress a confronto: punti di forza e punti di debolezza (1)



# I psicosociali/fonti di stress: punti di forza e punti di debolezza (2)

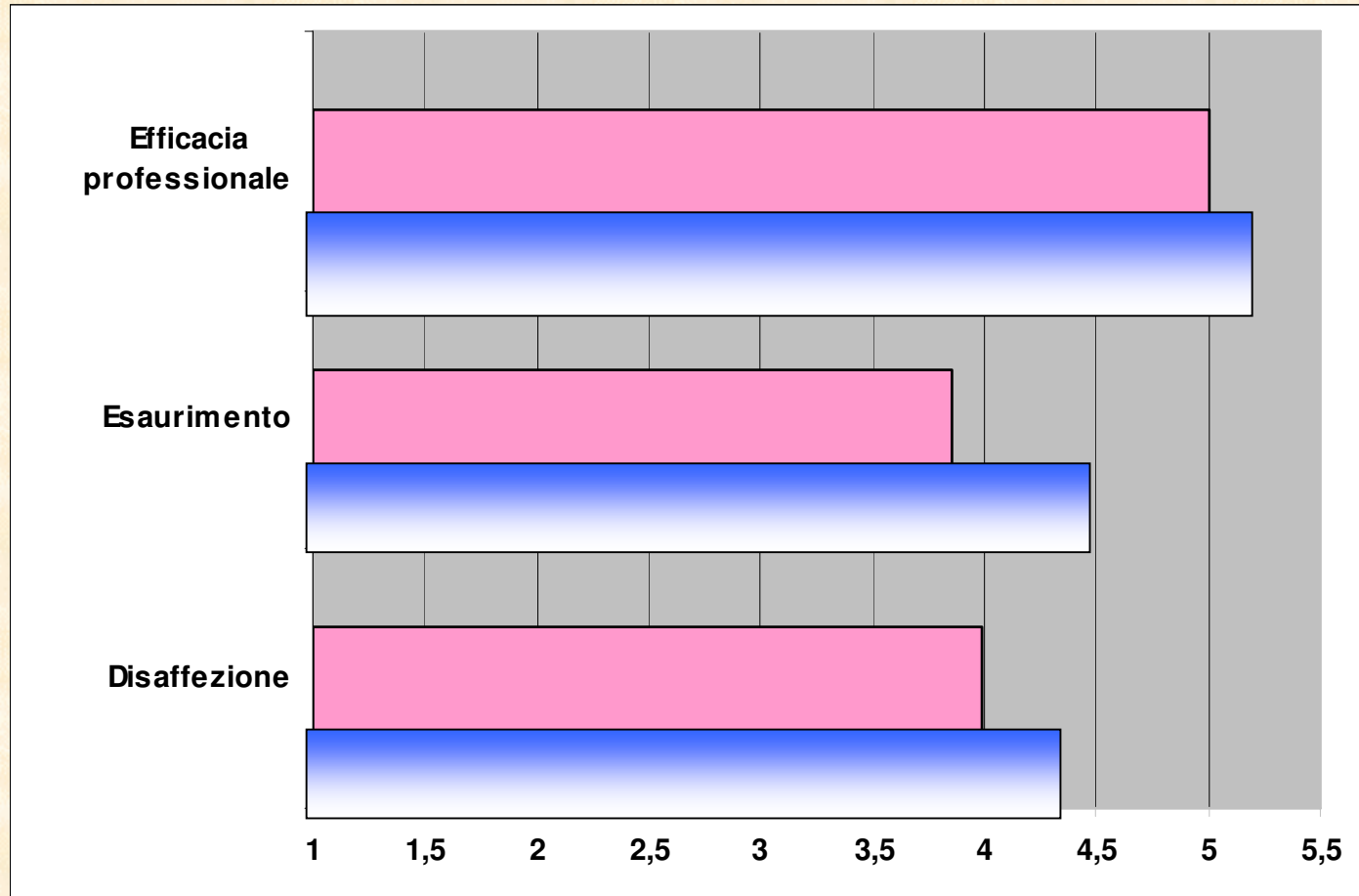



## Secondo livello di analisi e interpretazione dei risultati

- Un secondo livello di analisi consiste nel confronto dei valori *assoluti* delle singole dimensioni, con i valori di un campione di confronto (ovvero di standardizzazione).

# Risultati: burnout

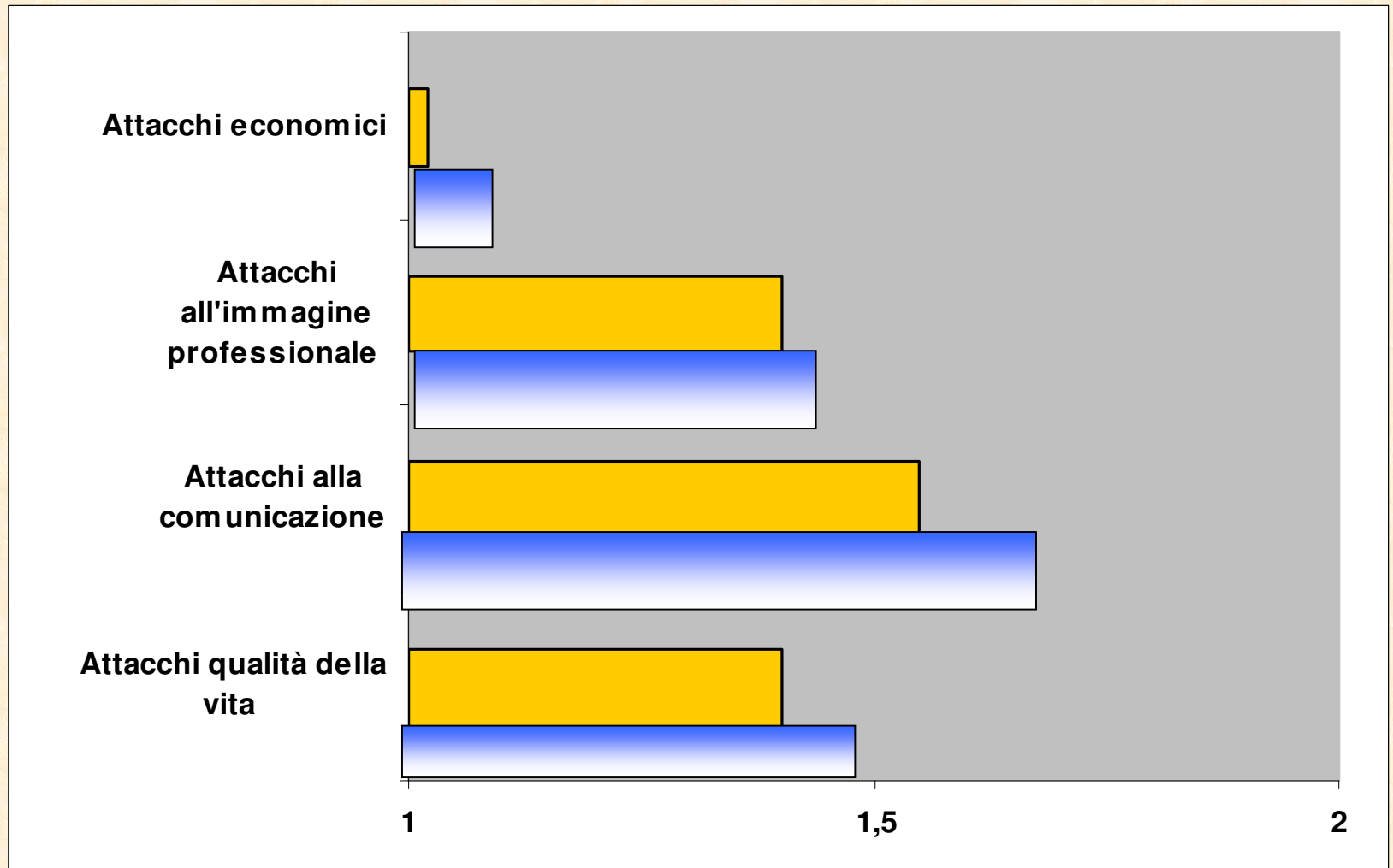
1= molto raramente vs 6=molto frequentemente




 Campione di confronto

# Risultati: mobbing

1= mai vs 6=tutti i giorni

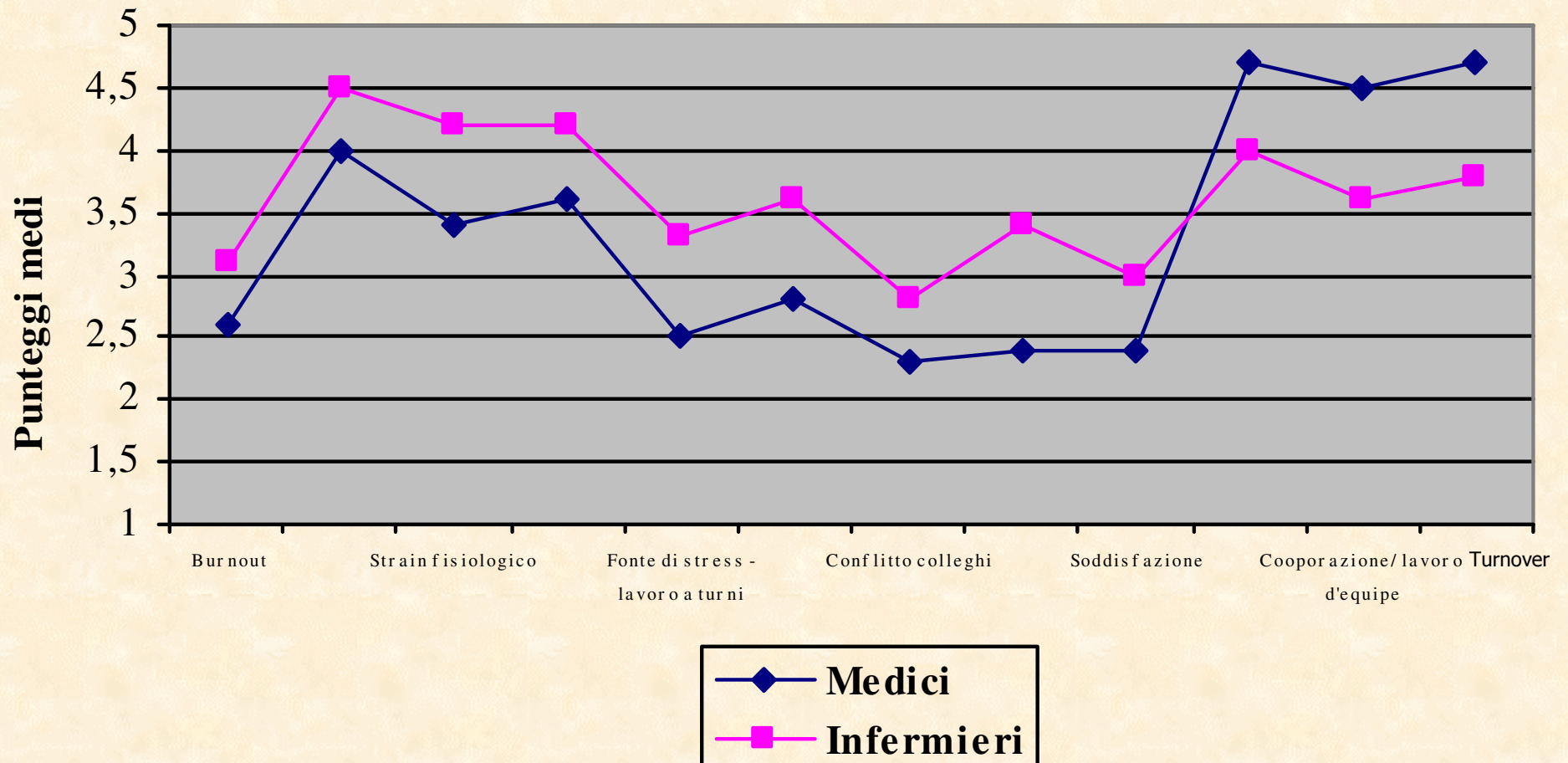


 Campione di confronto.

## Terzo livello di analisi

- Il terzo livello di analisi può prevedere, nel rigoroso rispetto dell'anonimato dei rispondenti, l'approfondimento del ruolo di alcune variabili socio-anagrafiche – quali genere, età, ruolo, anzianità di servizio, ... – nell'influenzare la percezione dei rischi psicosociali e delle loro conseguenze.

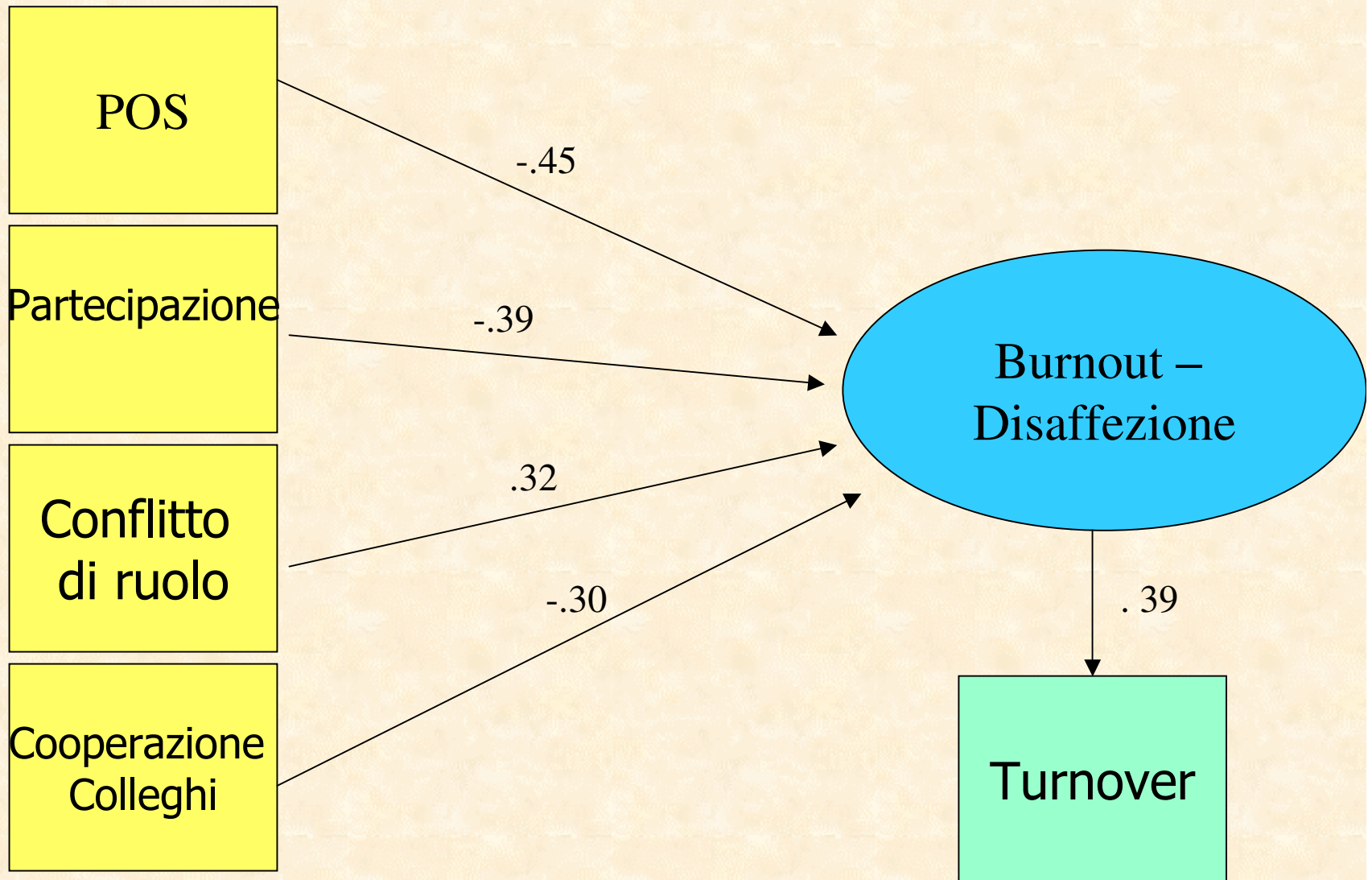
# Terzo livello di analisi



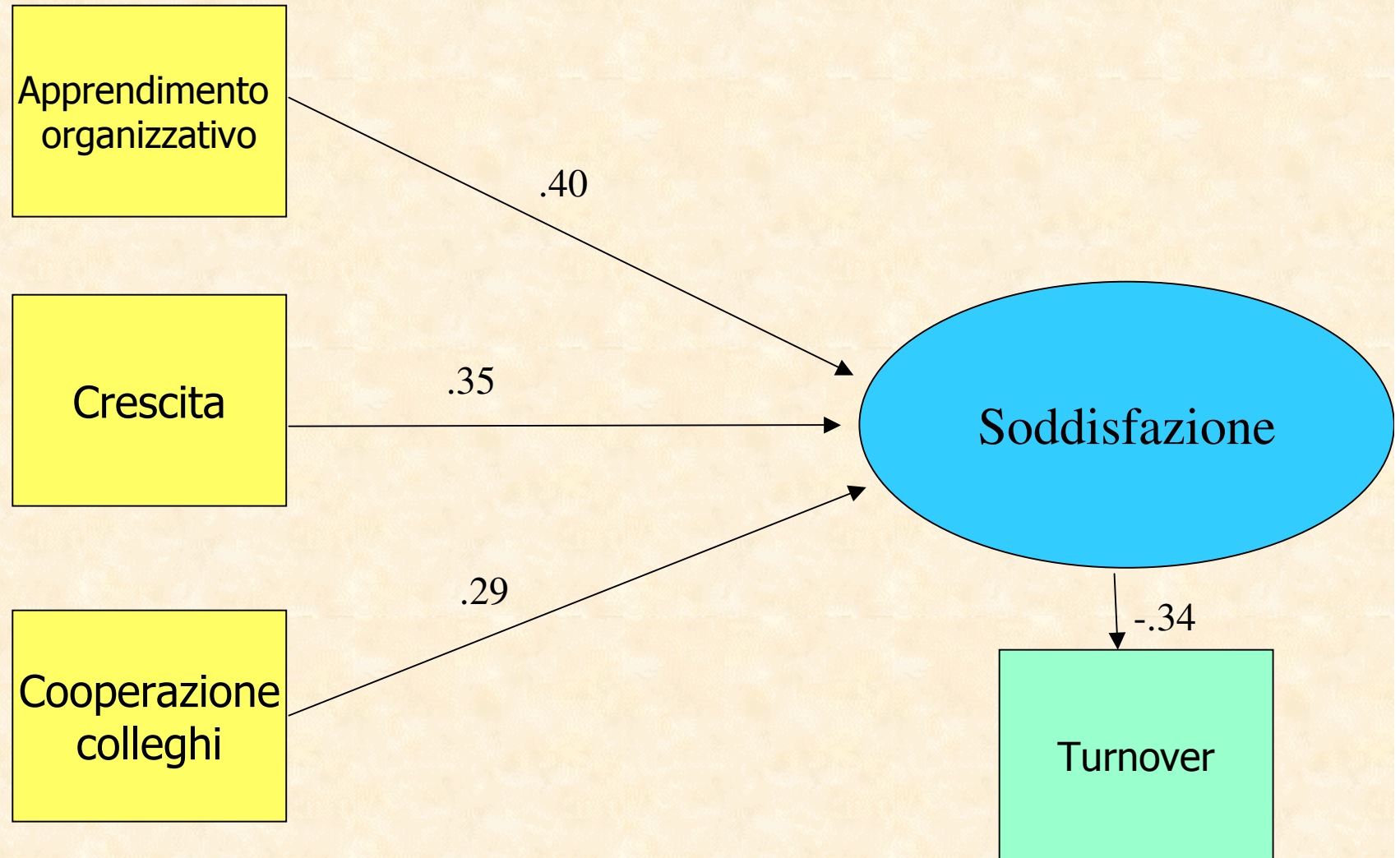
# Quarto livello di analisi e interpretazione dei risultati

- Allo scopo di rilevare ulteriori informazioni sugli ambiti nei quali “investire” per il miglioramento del benessere organizzativo, si indaga la relazione fra i rischi psicosociali (es. clima organizzativo, percezione di supporto organizzativo, cultura organizzativa) e le *conseguenze* del benessere/malessere (es. soddisfazione lavorativa, turnover, burnout, strain, mobbing).
- Tale livello di analisi permette di osservare lo specifico contributo delle variabili indipendenti [*antecedenti (rischi psicosociali)*] nello spiegare le variabili dipendenti [*conseguenti (benessere/malessere)*] .

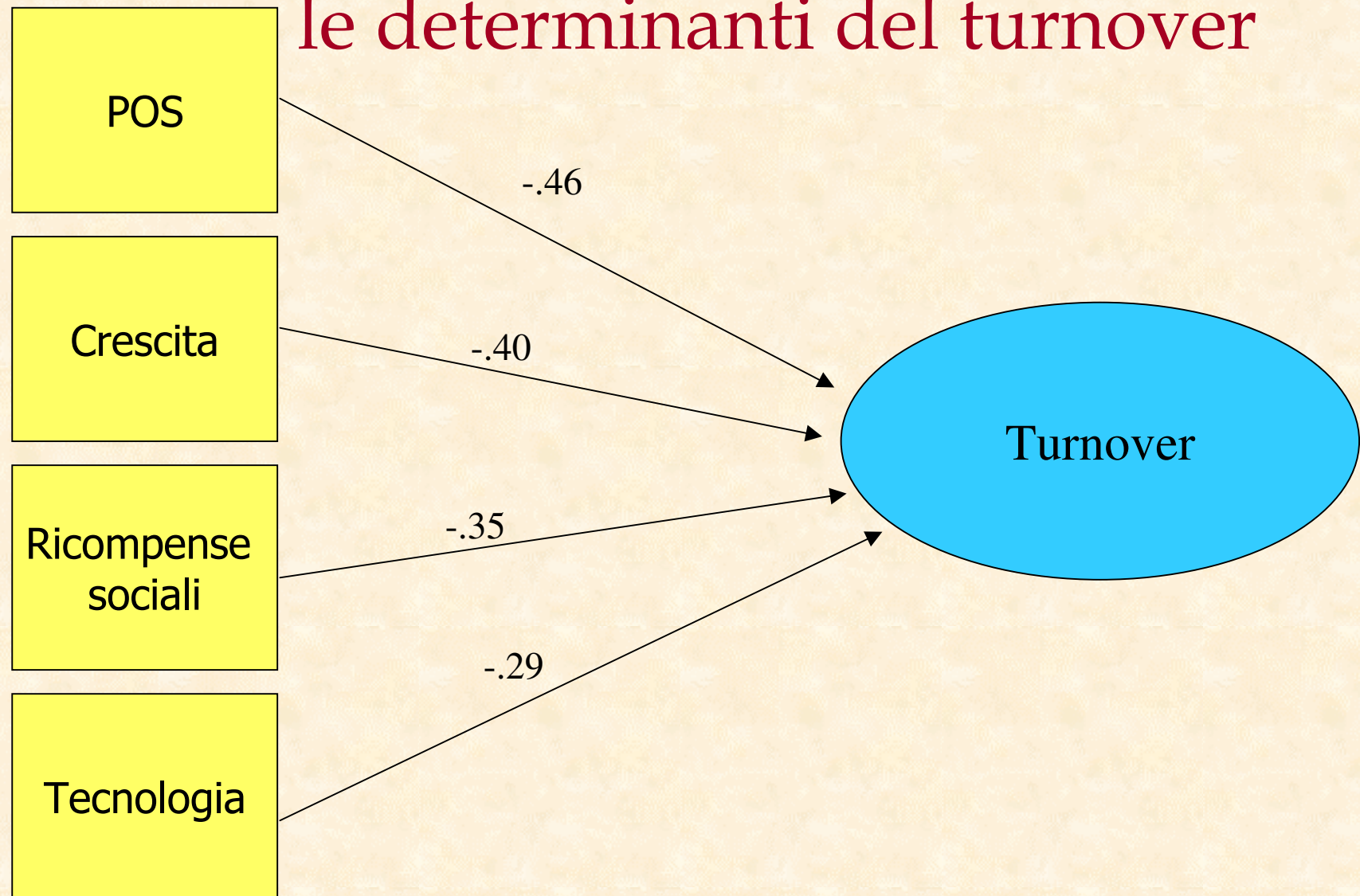
# Quarto livello di analisi: le determinanti della disaffezione



# Quarto livello di analisi: le determinanti della soddisfazione



# Quarto livello di analisi: le determinanti del turnover



# Quinto livello di analisi: modello integrato di valutazione del rischio stress-lavoro correlato

- Attraverso un sistema integrato di valutazione e mediante idonei valori di riferimento e di benchmarking, viene elaborato un modello che definisce i livelli di rischio cui sono esposti gli addetti dell'organizzazione e l'organizzazione stessa nel suo insieme.
- Su tali basi si fondano le misure di intervento e le azioni correttive da porre in essere.