

# STRESS LAVORO CORRELATO: aspetti psicologici e di valutazione

***Prof. Isabella Corradini***

Psicologa sociale e del lavoro

Specialista in Psicopatologia forense e criminologia clinica

Centro Ricerche Themis

Docente in Psicologia Sociale Università degli Studi dell'Aquila

[www.themiscrime.com](http://www.themiscrime.com)

[isabellacorradini@themiscrime.com](mailto:isabellacorradini@themiscrime.com)



## PARTIRE DAL CONCETTO DI RISCHIO PSICO-SOCIALE

*“aspetti di progettazione, organizzazione e gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali che potenzialmente possono causare danni di tipo fisico, sociale e psicologico ai lavoratori”.*

*T. Cox, A.J. Griffiths, 1995*

## EFFETTI

STRESS

MOBBING

BURN  
OUT

## LO STRESS COME ADATTAMENTO

Lo stress è il risultato di un processo di adattamento che coinvolge l'individuo nell'interazione con l'ambiente:

la persona valuta l'evento che deve essere affrontato (es. impegni lavorativi, conflitti familiari, ecc.)

e cerca una strategia per farvi fronte.

## LO STRESS – ACCORDO EUROPEO 8 OTTOBRE 2004 (Art. 3)

Lo stress è una condizione che può essere accompagnata da disturbi e disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociali ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro.

# EUSTRESS E DISTRESS

Capacità di reagire con le proprie risorse



eustress

Reazioni di adattamento negativo



distress (o stress negativo)

## NEL FUTURO? ATTENZIONE ALLO STRESS! Studio AIDII, Inail, Ispesl (2010)

Nel 2020 una delle maggiori cause da assenza dal lavoro sarà lo stress.

*'il problema principale è legato all'organizzazione del lavoro, alla capacità del management aziendale di garantire le condizioni ottimali per tutti i lavoratori e di favorire la reale collaborazione. Tra le più diffuse "patologie" legate allo stress, oltre al mobbing, c'è la sindrome da "burnout", che colpisce chi esercita professioni d'aiuto, come medici e paramedici negli ospedali, quando non riescono a soddisfare appieno le richieste dell'utente, per cui finiscono per estraniarsi' '.*

## D. LGS 81/2008 – ART. 28, STRESS E.... NON SOLO

### VALUTAZIONE DI TUTTI I RISCHI

*“deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo **stress lavoro-correlato**, secondo i contenuti dell’ accordo europeo dell’ 8 ottobre 2004, e quelli riguardanti **le lavoratrici in stato di gravidanza**, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151, nonché quelli **connessi alle differenze di genere, all’ età, alla provenienza da altri paesi**”.*

## ACCORDO EUROPEO 8 OTTOBRE 2004

Accordo siglato da:

- ◆ CES - sindacato Europeo;
- ◆ UNICE- confindustria europea;
- ◆ UEAPME - associazione europea artigianato e PMI;
- ◆ CEEP - associazione europea delle imprese partecipate dal pubblico e di interesse economico generale.

Bruxelles 8 ottobre 2004

## ACCORDO INTERCONFEDERALE (9 giugno 2008)

Il 9 giugno 2008, le organizzazioni di rappresentanza delle imprese (Confindustria, Confapi, Confartigianato, Casartigiani, Clai, Cna, Confesercenti, Confcooperative, Legacooperative, Agci, Confservizi, Confagricoltura, Coldiretti) e le organizzazioni sindacali (Cgil, Cisl, Uil) hanno condiviso a livello nazionale il recepimento dell'Accordo quadro europeo sullo stress lavoro correlato dell'8 ottobre 2004.

## LO STRESS LAVORO CORRELATO: UN PROBLEMA DA AFFRONTARE

Lo stress, potenzialmente, può colpire in qualunque luogo di lavoro e qualunque lavoratore, a prescindere:

- dalla dimensione dell'azienda;
- dal campo di attività;
- dal tipo di contratto o di rapporto di lavoro.

## LA DIMENSIONE PSICOLOGICA E SOCIALE

stress lavoro-correlato



il concetto di salute si allarga anche alla **dimensione psicologica e sociale** dei lavoratori. Non basta più ridurre o eliminare i pericoli che possono causare danni fisici all'organismo, bisogna anche occuparsi di quei fattori che possono provocare stress alla persona.

## CHIARIRE ALCUNI ASPETTI DELLO STRESS (Accordo europeo)

1. Lo stress non è una malattia ma una situazione di prolungata tensione può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute.
2. Lo stress che ha origine fuori dall'ambito di lavoro può condurre a cambiamenti nel comportamento e ad una ridotta efficienza sul lavoro.
3. Non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato.

# FONTI DI STRESS SUL LAVORO (Hacker, 1991)

## CONTESTO LAVORATIVO

<b>Categoria (contesto)</b>	<b>Caratteristiche</b>
<b>Funzione e cultura organizzativa</b>	Scarsa comunicazione, livelli bassi di appoggio per la risoluzione dei problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi.
<b>Ruolo nell'organizzazione</b>	Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità di altre persone.
<b>Sviluppo carriera</b>	Incertezza o fasi di stasi per la carriera, promozione insufficiente o eccessiva, retribuzione bassa, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro.
<b>Autonomia decisionale/controllo</b>	Partecipazione ridotta al processo decisionale, mancanza di controllo sul lavoro.
<b>Rapporti interpersonali sul lavoro</b>	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale.
<b>Interfaccia casa-lavoro</b>	Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso appoggio in ambito domestico, problemi di doppia carriera.

# FONTI DI STRESS SUL LAVORO (Hacker, 1991)

## CONTENUTO DEL LAVORO

Categoria (contenuto)	Caratteristiche
<b>Ambiente e attrezzature di lavoro</b>	Problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro.
<b>Pianificazione dei compiti</b>	Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzo delle capacità, incertezza elevata.
<b>Carico di lavoro/ritmo di lavoro</b>	Carico di lavoro eccessivo o ridotto, mancanza di controllo sul ritmo, livelli elevati di pressione in relazione al tempo.
<b>Orario di lavoro</b>	Lavoro a turni, orari di lavoro senza flessibilità, orari imprevedibili, orari di lavoro lunghi.

## FATTORI INDICATORI DI STRESS SECONDO L' ACCORDO EUROPEO (art. 4)

- ✓ l' eventuale inadeguatezza nella gestione dell' organizzazione e dei processi di lavoro;
- ✓ la disciplina dell' orario di lavoro;
- ✓ il grado di autonomia;
- ✓ la corrispondenza tra le competenze dei lavoratori ed i requisiti professionali richiesti;
- ✓ i carichi di lavoro;
- ✓ le condizioni di lavoro e ambientali (esposizione a comportamenti illeciti, rumore, calore, sostanze pericolose, etc.);

## FATTORI INDICATORI DI STRESS SECONDO L' ACCORDO EUROPEO (art. 4)

- ✓ la comunicazione (incertezza in ordine alle prestazioni richieste, alle prospettive di impiego o ai possibili cambiamenti, etc.);
- ✓ i fattori soggettivi (tensioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti, etc.)

## IMPORTANZA DELLA SOGGETTIVITA'

La percezione dello stress è squisitamente soggettiva:

- ◆ Di fronte allo stesso evento persone diverse possono rispondere in modo differente;
- ◆ Di fronte ad un evento che si ripresenta (in modo simile ad un precedente), la stessa persona può rispondere in modo completamente diverso.

# VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS: PREVENZIONE E OPPORTUNITA'

CONOSCERE LA PROPRIA ORGANIZZAZIONE



Cosa succede nella mia organizzazione?  
Qual è il clima che si respira?  
Quali sono i fattori critici?

## CAMBIO DI APPROCCIO CULTURALE

La valutazione del rischio stress non va interpretata solo come un adeguamento normativo,  
ma deve costituire il **punto di partenza** per lo sviluppo di quel benessere organizzativo espresso anche nella “Direttiva sul Benessere organizzativo”  
del 24/03/2004  
i cui principi trovano applicazione sia nel contesto pubblico che privato.

## BENESSERE ORGANIZZATIVO E RISCHIO STRESS

Capacità dell'organizzazione di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori per tutti i livelli e i ruoli.



Le ricerche sul campo hanno evidenziato che le strutture più efficienti sono quelle caratterizzate da un “clima interno” partecipativo e collaborativo.



Il che si traduce in soddisfazione del lavoratore e maggior rendimento per la stessa organizzazione.

# LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS



MINISTERO DEL LAVORO  
E DELLE POLITICHE SOCIALI

## **Valutazione Rischio Stress Lavoro Correlato**

Circolare : Prot. 16/SEGR/002369 del 18/11/2010

“Indicazioni necessarie alla Valutazione  
del Rischio Stress Lavoro Correlato”

## LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS

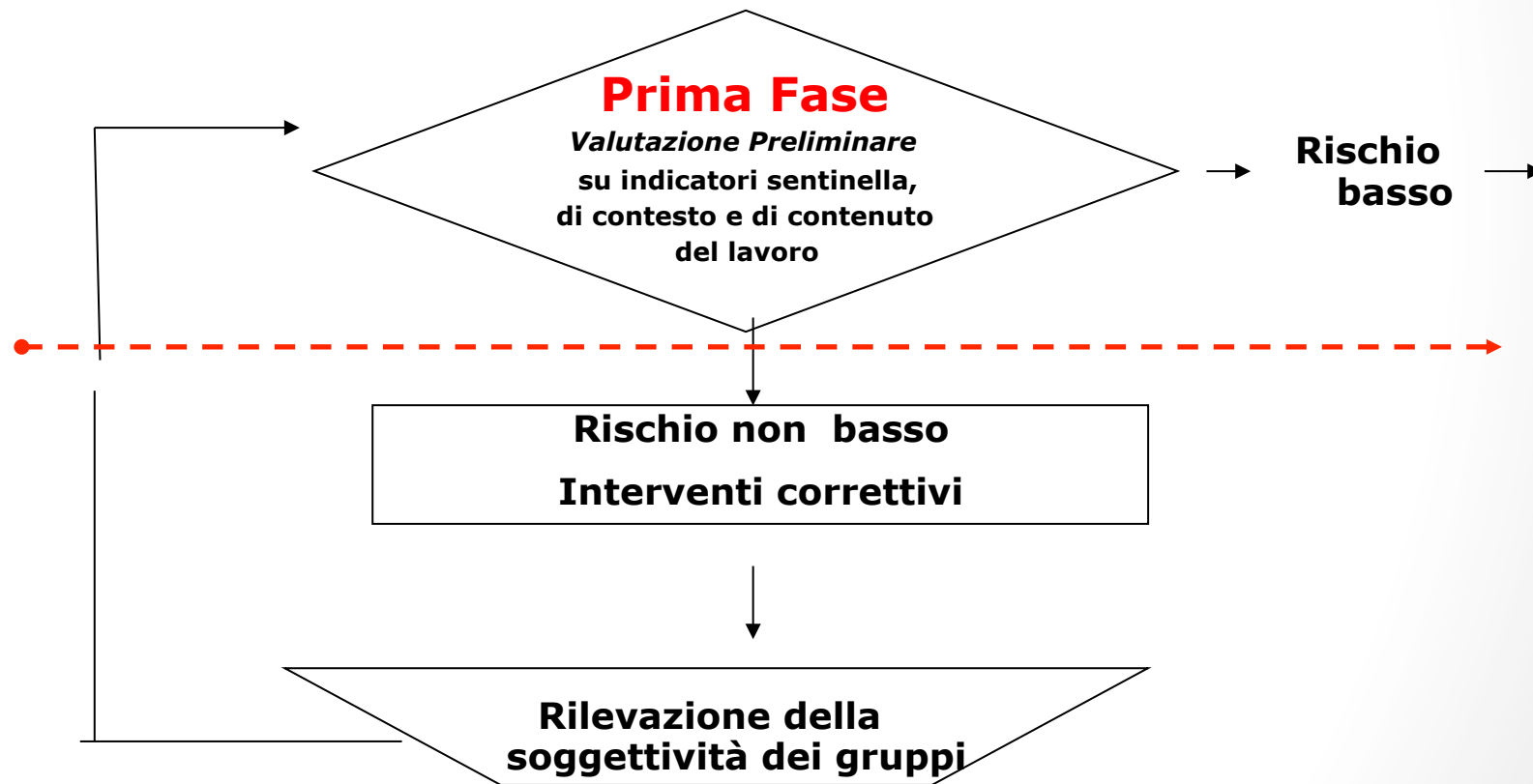
Per la valutazione del rischio in esame, a differenza dei rischi tradizionali, servono strumenti altamente specifici.



Accordo europeo 8 ottobre 2004

Indicazioni metodologiche della Commissione consultiva per la valutazione dello stress lavoro-correlato (articoli 6, comma 8, lettera m-quater, e 28, comma 1-bis, d.lgs. n. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni).

# LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS SECONDO LA COMMISSIONE CONSULTIVA



## GLI INDICATORI SECONDO LA COMMISSIONE CONSULTIVA

**Eventi sentinella** (quali ad esempio): indici infortunistici, assenze per malattia, turn-over, procedimenti e sanzioni, segnalazioni del medico competente, specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori, ecc.

**Fattori di contenuto del lavoro** (quali ad esempio): ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti, ecc.

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

## POSSIBILE DI SCHEMA DI VALUTAZIONE

1. Costituzione del gruppo di lavoro/analisi
2. Progettazione del percorso di valutazione
3. Fotografia dell' organizzazione (analisi documentale/ valutazione preliminare)
4. Valutazione psico-sociale anche per la lettura di alcuni indicatori della valutazione preliminare
5. Restituzione dei risultati
6. Proposta interventi

## GRUPPO DI LAVORO INTERDISCIPLINARE

Datore di Lavoro, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP),  
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), Responsabile Risorse Umane, Medico Competente, Psicologo sociale/del Lavoro.

## COORDINAMENTO TECNICO INTERREGIONALE 2012

Fatto salvo pertanto l'obbligo di valutare in fase preliminare gli eventi sentinella e i fattori di contenuto e di contesto del lavoro, è possibile adottare strumenti più ampi e articolati. In particolare:

- è possibile affiancare i soggetti aziendali indicati per condurre la valutazione, con esperti esterni in possesso di specifiche professionalità;
- è possibile adottare fin dalla prima fase (preliminare) di valutazione strumenti che rilevano la percezione dei lavoratori;
- è possibile procedere alla rilevazione, in forma collettiva, di disturbi e/o patologie determinate o favorite dallo stress.

## PROGETTARE LA VALUTAZIONE

Persone e  
ruoli

Attività

Metodologie/  
strumenti

Tempistica

Monitoraggio  
degli step

## COORDINAMENTO TECNICO INTERREGIONALE 2012 – COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI

I lavoratori rappresentano degli “osservatori privilegiati” dell’organizzazione del lavoro in quanto ne sono parte e la vivono direttamente. D’altra parte i rischi collegati allo stress lavoro-correlato sono riconducibili a due ambiti interagenti tra loro: le potenzialità stressogene del lavoro e le percezioni dei lavoratori rispetto alle proprie capacità di adattarsi alle condizioni di lavoro. **Pertanto non vi può essere altro modo di valutare i fattori di contesto e di contenuto se non coinvolgendo i lavoratori.** Affinché il coinvolgimento sia efficace è opportuno che vi sia un’adeguata informazione sulla natura del rischio, sugli effetti negativi prodotti sui singoli lavoratori e sull’organizzazione aziendale, e sulla metodologia scelta per la valutazione.

## COORDINAMENTO TECNICO INTERREGIONALE Gennaio 2012 – COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI

La partecipazione dei lavoratori deve essere assicurata sia in fase preliminare che approfondita, seppure con modalità diverse. Per quanto riguarda la fase preliminare, la compilazione delle check list osservazionali non può essere considerata attendibile senza il coinvolgimento dei lavoratori e/o degli RLS.

## GLI STRUMENTI – COORDINAMENTO TECNICO INTERREGIONALE 2012

Il documento INAIL propone uno strumento di valutazione che è coerente con le indicazioni della commissione, l'accordo europeo e il dettato normativo. **Tuttavia non è l'unico strumento disponibile** (sia come check-list osservazionale, per la fase preliminare, sia come questionario soggettivo per la fase approfondita). **E' possibile adottare anche altri strumenti con medesime caratteristiche**, reperibili nella letteratura scientifica, che ugualmente possono corrispondere alle indicazioni della Commissione, come, ad esempio, **le proposte formulate dalle regioni Toscana, Veneto e Basilicata.**

## GLI STRUMENTI DI VALUTAZIONE

Valutazione  
preliminare

- Check list – griglie di valutazione
- Strumenti per la valutazione di indicatori qualitativi

Valutazione  
approfondita

- Strumenti validati

## IMPORTANZA DEGLI STRUMENTI DA UTILIZZARE

Gli strumenti devono essere **contestualizzati** e tener conto delle **reali esigenze organizzative attuali**



Check list di improvvisata (e anonima) costruzione o non rispondenti alle caratteristiche organizzative finiscono per fornire una valutazione errata del rischio stress.

## CHECK LIST PER LA VALUTAZIONE PRELIMINARE



## CHECK LIST PER LA VALUTAZIONE PRELIMINARE: ALCUNI CONSIGLI

**Definire con chiarezza i parametri di valutazione**

**Fare attenzione al “peso” attribuito agli indicatori**

**Privilegiare il lavoro del team nella costruzione  
delle griglie**

## ALCUNI ESEMPI DI STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DI APPROFONDIMENTO E/O PER LA VALUTAZIONE PERCETTIVA (STRESS - BENESSERE ORGANIZZATIVO)

- ❑ Occupational Stress Indicator, (OSI, Cooper 1988 – adattamento italiano 2002);
- ❑ ERI – Effort Reward Imbalance (Siegrist, 1996 – adattamento italiano 2007);
- ❑ Occupational Check up System (OCS, Leiter e Maslach, 2000 – adattamento italiano 2005);
- ❑ Organisational Health Questionnaire (MOHQ, Avallone, Paplomatas, 2005);
- ❑ Q-Bo – Test di valutazione del rischio stress lavoro correlato nella prospettiva del benessere organizzativo (De Carlo, 2008)
- ❑ P.R.I.S.M.A. – (I. Corradini, 2010).

IL P.R.I.S.M.A.© (I. Corradini, 2010)  
Approccio psico-sociale



# Validation of an Italian questionnaire for work related-stress risks assessment. Study protocol and preliminary results

Carosi I<sup>1</sup>, Scatigna M<sup>1</sup>, Corradini I<sup>2</sup>, Chirilli S<sup>2</sup>, Martinez V<sup>1</sup>, Pericoli M<sup>2</sup>,  
Fiorenzani A<sup>2</sup>, Fabiani L<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Department of Internal Medicine and Public Health, University of L'Aquila, L'AQUILA, Italy

<sup>2</sup> Themis s.r.l., ROMA, Italy

**BACKGROUND** The recent studies at international level demonstrated that the stress can have a considerable effect in term of workers' suffering besides of production and health sector costs. In Italy the work-related stress became an important issue within the work-place safety and health assessment from 2008 (D.Lgs 81/2008).

**OBJECTIVES** The study is aimed at validate a questionnaire for work related stress risks in Italian workers, named P.R.I.S.M.A. an acronym for the five dimensions to assess: Person, Resources, Integration, Safety, Motivation, Environment.



Poster n.  
TP-WED-323



# PREVENZIONE



## BIBLIOGRAFIA SLIDES E PER APPROFONDIMENTO

- ✓ Accordo Europeo sullo stress sul lavoro (Bruxelles, 8 ottobre 2004)
- ✓ Coordinamento Tecnico Interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro, 2012. *Indicazioni per la corretta gestione del rischio e per l'attività di vigilanza alla luce della lettera circolare del 18 novembre 2010 del ministero del lavoro e delle politiche sociali.*
- ✓ Corradini I., Lambertucci P. *Lo stress nei luoghi di lavoro. Profili psicologici, giuridici e metodologie di valutazione.* (II Ed.) Edizioni Themis, Roma, 2011
- ✓ Corradini I., Lambertucci P., *Linee Guida nella prevenzione del mobbing.* Edizioni Themis, Roma 2010.
- ✓ Commissione Consultiva Permanente del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, (2011). *Indicazioni della commissione consultiva per la valutazione dello stress lavoro correlato.* Novembre 2011.
- ✓ Inail, *Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato. Manuale ad uso delle aziende in attuazione del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.,* Roma, maggio 2011.