



CARICO MENTALE E STRESS LAVORATIVO RUOLO DELLA UNI EN ISO 10075

PAOLA CENNI - Membro Commissione Tecnica UNI “Ergonomia”

Corso su: CARICO MENTALE E STRESS LAVORATIVO. RUOLO DELLA UNI EN ISO 10075





Stress lavorativo: il quadro normativo di riferimento (D.Lgs. 81/08, s.m.i.). L'accordo-quadro europeo e l'accordo interconfederale



La normativa italiana (D.Lgs. 81/08 s.m.i.)

Nel TU (*Capo III - Sez. I, a partire dall'art. 15*), la “**Gestione della prevenzione nei luoghi di lavoro**” prevede “**Misure di tutela e obblighi**”. Fra questi vanno considerati, in particolare:

- La valutazione di **tutti i rischi** per la salute e la sicurezza.
- La programmazione della prevenzione, mirata ad un complesso che integri in modo coerente nella prevenzione le **condizioni tecniche produttive** dell'azienda nonché l'influenza dei **fattori dell'ambiente** e **dell'organizzazione del lavoro**.
- Il rispetto dei **principi ergonomici** nell'organizzazione del lavoro, nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e produzione, in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute del lavoro monotono e quello ripetitivo.
- La priorità delle **misure di protezione collettiva**, rispetto alle misure di protezione individuale.
- **Informazione e formazione** per lavoratori, dirigenti, preposti e RLS.
- La **partecipazione e consultazione** dei lavoratori e dei RLS.



La normativa italiana (D.Lgs. 81/08 s.m.i.)

Nel TU, riguardo alla “**Gestione della prevenzione nei luoghi di lavoro**”, l’art. 17 puntualizza gli “*Obblighi del datore di lavoro non delegabili*”.

Pertanto, il datore di lavoro non può delegare le seguenti attività:

- a) La **valutazione di tutti i rischi** con la conseguente elaborazione del documento previsto dall’art. 28.
- b) La designazione del **responsabile del servizio di prevenzione e protezione dai rischi (RSPP)**.



La normativa italiana (D.Lgs. 81/08 s.m.i.)

Nel TU, riguardo alla “**Valutazione dei rischi**”, l’art. 28, comma 1-bis, ne precisa l’oggetto e, richiamando gli obblighi citati nell’art. 17, comma 1, lettera a), stabilisce che nella valutazione rientrino: *...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...*



L'accordo europeo 2004 sullo stress nei luoghi di lavoro

Tale accordo è stato siglato a Bruxelles 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*).

Già inserito nel programma di lavoro del dialogo sociale 2003-2005, lo stress è considerato un problema che potenzialmente può riguardare **“... qualunque luogo di lavoro e qualunque lavoratore, a prescindere dalla dimensione dell'azienda, dal campo di attività, dal tipo di contratto o di rapporto di lavoro”**.

Tuttavia, **“... in pratica non tutti i luoghi di lavoro e non tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati”**. Tali affermazioni si rivelano importanti, quando si tratta di scegliere i criteri di valutazione più opportuni, fermo restando che **“nel considerare lo stress da lavoro è essenziale tener conto delle diversità che caratterizzano i lavoratori”**.



L'accordo-europeo recepito dall'accordo interconfederale (2008)

In Italia, l'accordo interconfederale è stato siglato da **CONFINDUSTRIA**, **CONFAPI** (Confederazione italiana della piccola e media industria privata), **CONFARTIGIANATO**, **CASARTIGIANI**, **CLAAI** (Confederazione delle Libere Associazioni Artigiane Italiane), **CNA** (Confederazione Nazionale Artigianato e della piccola e media impresa), **CONFESERCENTI**, **CONFCOOPERATIVE**, **LEGACOOPERATIVE**, **AGCI** (Associazione Generale Cooperative Italiane), **CONFSERVIZI**, **CONFAGRICOLTURA**, **COLDIRETTI** e da **CGIL**, **CISL**, **UIL**.



Le indicazioni applicative contenute negli accordi europeo ed interconfederale

Tali accordi, nel sottolineare la complessità insita nella valutazione dello stress lavoro-correlato, indicano **tre finalità** prioritarie:

1. Accrescere la **consapevolezza** e la comprensione del fenomeno da parte dei datori di lavoro e dei lavoratori, allo scopo di orientare l'attenzione sui primi segnali di stress (favorendo la **percezione soggettiva del rischio**).
2. Offrire ai datori di lavoro ed ai lavoratori **un quadro di riferimento preciso** per facilitare il riconoscimento, la prevenzione o la gestione dei problemi che possono indurre stress, evitando così di attribuire responsabilità ai singoli.
3. Precisare che dalla valutazioni dello stress lavoro-correlato vengono **esclusi altri potenziali fattori** come la violenza, le molestie (vedi *mobbing*) e lo stress post-traumatico, da gestire attraverso altri specifici accordi.



Le indicazioni applicative contenute negli accordi europeo ed interconfederale

Ai fini della valutazione dei rischi,
l'art. 3 dell'accordo interconfederale
(9 giugno 2008) descrive in **quattro punti** che cosa si deve
intendere per stress
e stress lavoro-correlato.



Le indicazioni applicative contenute negli accordi europeo ed interconfederale

I **quattro punti** che circoscrivono il fenomeno e sono considerati prioritari a livello normativo:

1. Lo stress è una condizione che può essere accompagnata da **disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale** e - sul lavoro - può essere una conseguenza del fatto che le persone non sono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro.

2. Se un'esposizione di breve-media durata può generare una tensione "positiva" (*eustress*), si hanno maggiori difficoltà nel sostenere un'esposizione prolungata ad una pressione intensa. Inoltre, richiamando i concetti di *strain* e *coping*, le persone possono reagire diversamente a situazioni simili e lo stesso individuo può reagire diversamente di fronte a situazioni simili, in momenti diversi dalla propria vita.



Le indicazioni applicative contenute negli accordi europeo ed interconfederale

3. **Lo stress non è una malattia** ma situazioni di prolungata tensione che non si sanno gestire (*distress*), determinano sia una minore efficienza e sicurezza sul lavoro, sia un peggioramento dello stato di salute (disturbi funzionali o somatizzazioni).

4. Lo stress può avere origine anche da **fattori estranei al contesto aziendale**, con conseguenti alterazioni negative del comportamento e delle prestazioni. Inoltre, non tutte le manifestazioni di disagio o conflitto sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato.



Le indicazioni applicative contenute negli accordi europeo ed interconfederale

Ne deriva l'opportunità di far emergere le **cause di stress** attraverso l'analisi del lavoro. I seguenti fattori vengono ritenuti particolarmente "critici":

- **Organizzazione del lavoro e processi lavorativi:** orario, grado di autonomia del lavoratore (domanda/controllo), carico di lavoro fisico e mentale.
- **Condizioni ambientali:** esposizione del lavoratore a gesti o comportamenti lavorativi inadeguati, a rumore, a *discomfort* termico, a sostanze inquinanti, etc.
- **Comunicazione e supporto sociale.**
- **Fattori soggettivi:** insicurezza percepita del posto di lavoro, prospettive incerte di occupazione, costrizioni emozionali e sociali, sensazioni di impotenza e solitudine sul lavoro, disturbi funzionali.



Le indicazioni applicative contenute negli accordi europeo ed interconfederale

1. Identificate le possibili cause di stress, occorre **agire per prevenirne gli effetti** (eliminandoli o riducendone la portata).
2. La responsabilità di stabilire le **misure più adeguate da adottare spetta al datore di lavoro** che dovrà attuarle con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.
3. In tal senso viene ricordata la **responsabilità** sia dei datori di lavoro, sia dei lavoratori stessi dal momento che, a partire da tutta la normativa pregressa, i datori di lavoro sono obbligati per legge a tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori che, a loro volta, hanno il dovere generale di rispettare le misure di protezione decise dal datore di lavoro: tutto questo riguarda anche il rischio da stress lavoro-correlato.
4. Inoltre, i problemi associati a tale fenomeno vanno affrontati nel quadro del processo di **valutazione di tutti i rischi**, programmando una politica aziendale mirata in materia di stress con misure specifiche per ogni fattore di stress individuato, al fine di prevenire, eliminare o ridurre tali rischi.



Le indicazioni applicative contenute negli accordi europeo ed interconfederale

Quanto alle misure da adottare nella prevenzione, riduzione o eliminazione dello stress da lavoro, si può ricorrere a *misure collettive, misure individuali* o ad entrambe, nell'ambito di una politica anti-stress che coniughi **prevenzione e valutazione**. Se l'azienda non dispone di competenze interne sufficienti potrà ricorrere a competenze esterne, verificando sistematicamente se tali risorse restano nel tempo appropriate o necessarie. In ogni caso, si auspica che tali misure forniscano dati riguardanti soprattutto:

- Le modalità *gestionali e comunicative*
- La *formazione* dei dirigenti e dei lavoratori
- L'*informazione e la consultazione dei lavoratori* e/o loro rappresentanti, secondo la legislazione europea e nazionale, i contratti collettivi e le buone pratiche.



Le indicazioni applicative contenute negli accordi europeo ed interconfederale

Le ***misure collettive*** dovranno focalizzarsi su:

- comunicazione;
- aspetti gestionali (obiettivi, ruoli e supporto sociale);
- responsabilità e controllo sul lavoro ai vari livelli gerarchici;
- condizioni ambientali fisiche ed organizzative;
- rispetto per legislazione europea e nazionale, contratti collettivi e buone prassi.

Le ***misure individuali*** saranno finalizzate soprattutto:

- a migliorare la **consapevolezza individuale**, cioè la **percezione soggettiva** del problema, attraverso una formazione dei dirigenti e dei lavoratori, in grado di accrescere la loro comprensione nei confronti dello stress, delle sue possibili cause e del modo di affrontarlo;
- a far sì che dirigenti e lavoratori capiscano l'importanza di vincere le loro **resistenze al cambiamento** (nei confronti della cultura e della qualità del lavoro).



Le indicazioni applicative contenute negli accordi europeo ed interconfederale

Pertanto, il datore di lavoro è tenuto a valutare, in applicazione dei contenuti dell'accordo quadro europeo, i rischi collegati allo “stress lavoro-correlato” ai quali possono essere esposti lavoratrici e lavoratori e ad indicare, nel documento redatto a conclusione della valutazione, **le misure di prevenzione e protezione individuate e le procedure per l'attuazione di tali misure.**

Al riguardo, le organizzazioni imprenditoriali e sindacali sono impegnate a darvi la più ampia diffusione sul territorio nazionale ed in tutti i comparti produttivi



Le indicazioni applicative contenute negli accordi europeo ed interconfederale

Infine, la Strategia Comunitaria per la Salute e la Sicurezza sul lavoro 2007-2012 rafforza i contenuti dell'accordo quadro (con ricadute sull'accordo interconfederale), al fine di promuovere azioni condivise e concrete per il benessere lavorativo.

Le misure raccomandate prevedono:

- La definizione e l'attuazione di **strategie nazionali**.
- Il **cambiamento** dei comportamenti lavorativi da favorire con iniziative di sensibilizzazione e con **programmi formativi efficaci**.
- La classificazione come **“rischi professionali”** di problemi da ricondurre **all'organizzazione del lavoro**, soprattutto a livello di **disturbi muscoloscheletrici** e di **salute mentale**.

Al riguardo l'OMS si è già preoccupata di segnalare che entro il 2020 la depressione potrebbe diventare la prima causa di incapacità lavorativa.



Le indicazioni applicative contenute negli accordi europeo ed interconfederale

Infine, è apprezzabile che l'accordo-quadro europeo raccomandi alle organizzazioni firmatarie:

- di non imporre “oneri inutili” alle PMI,
- di non pregiudicare in alcun modo il **preesistente ed acquisito livello generale di protezione**,
- di non ostacolare la possibilità di concludere, nelle sedi adeguate (compresa quella europea), **accordi integrativi** che tengano conto delle esigenze specifiche delle parti sociali coinvolte.



Il fenomeno stress lavoro-correlato ed i modelli concettuali di riferimento



Il fenomeno stress lavoro-correlato: dimensioni, insorgenza, percezione e modelli concettuali di riferimento

Le sue dimensioni nel mondo sono sempre più preoccupanti e crescenti rispetto alle tradizionali patologie causate dal lavoro. Secondo l'**Agenzia di Bilbao** il fenomeno interessa circa il 28% dei lavoratori dell'UE (oltre 40 milioni di persone, con un costo sociale che si aggira sui 20 miliardi di euro/anno ed una percentuale di assenteismo, riconducibile allo stress, intorno al 50-60%).



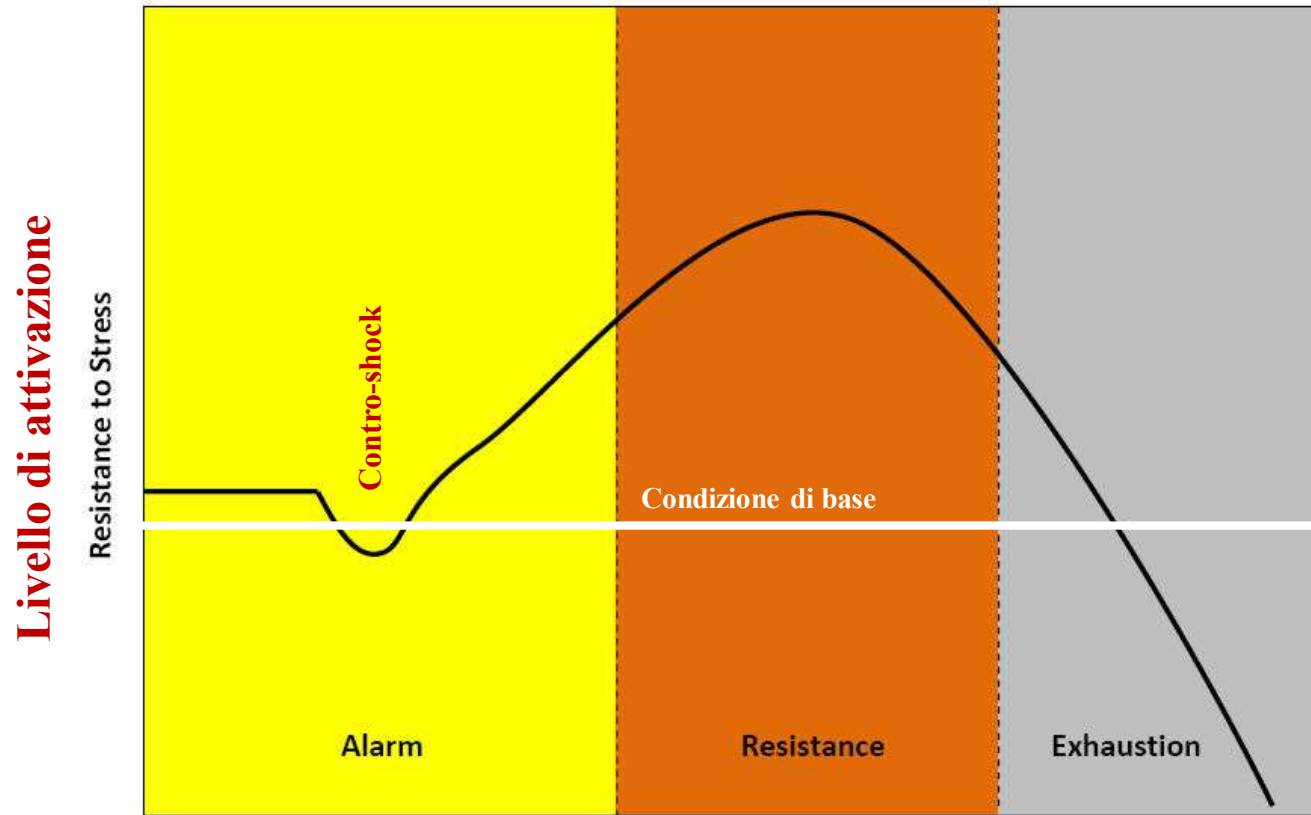
Il fenomeno stress lavoro-correlato: dimensioni, insorgenza, percezione e modelli concettuali di riferimento

I primi studi scientifici di **Selye** definiscono lo stress come ***Sindrome Generale di Adattamento*** (SGA) causata da una reazione biologica che induce ***“una risposta aspecifica e generalizzata a qualsiasi richiesta proveniente dall’ambiente”***, messa in atto da una persona per ristabilire l’adattamento-equilibrio venuto meno a causa di un agente esterno (*stressor*). L’efficacia del processo psicofisiologico che supporta tale reazione dipende dal livello di resistenza agli stimoli ambientali. Non ha importanza che le situazioni da fronteggiare siano valutate come piacevoli o spiacevoli: **conta solo l’intensità del bisogno di adattamento.**



Le fasi della reazione biologica

Stressors o agenti esterni



Secondo Selye gli *stressors* mobilitano sostanze biochimiche che alterano, in particolare, i livelli ormonali ed attivano un'unica SGA



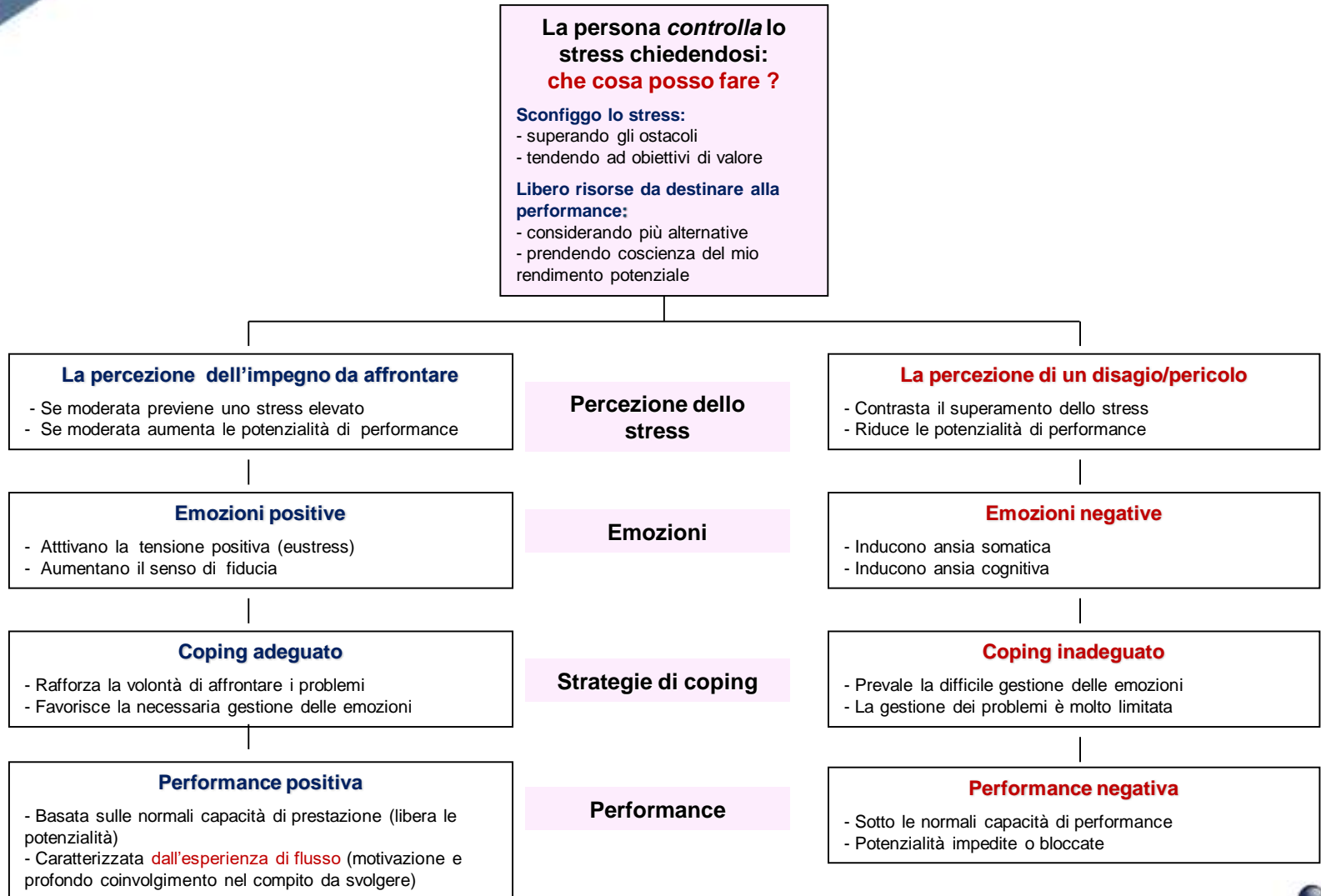
Il fenomeno stress lavoro-correlato: dimensioni, insorgenza, percezione e modelli concettuali di riferimento

Le ricerche successive di **Lazarus** hanno chiarito che il bisogno di ri-adattamento mobilita un'energia condizionata dal modo con cui la persona *percepisce* l'ambiente e ne *valuta* la disponibilità di risorse utili.

La **percezione dello stress** determina la **gestione delle emozioni** (positive o negative), la conseguente efficacia delle **strategie di coping** con rilevanti condizionamenti sulla **qualità delle vita** e delle **prestazioni**.



Il percorso “mentale” legato alla gestione del fenomeno stress lavoro-correlato (secondo le teorie di Lazarus)





Il fenomeno stress lavoro-correlato: dimensioni, insorgenza, percezione e modelli concettuali di riferimento

La risposta individuale allo stress (*strain*) deriverebbe da una dinamica interattiva con effetti psicofisiologici-energetici che determinano il livello di resistenza al fenomeno stesso.

Sul lavoro, se gli *stressors* sono intensi e prolungati possono essere ricondotti all'**incongruenza** fra le **richieste ambientali** e la **capacità individuale di farvi fronte (coping)**. In questo caso, gli effetti portano all'insorgenza di **distress** accompagnato da disturbi psichici, organici e relazionali.

Al contrario, la condizione positiva di **eustress** denota la presenza di risorse energetiche adeguate, indispensabili alla crescita ed alla motivazione della persona stessa.



Il fenomeno stress lavoro-correlato: dimensioni, insorgenza, percezione e modelli concettuali di riferimento

L'impostazione prevalentemente “psicologica” allo studio del rapporto *stress-strain (risposta individuale)*, comporta l'opportunità di misurarlo anche in termini di processi cognitivi e di reazioni emozionali di una persona.

Pertanto è plausibile confermare che gli aspetti mentali, emotivi e relazionali sul lavoro interferiscono con il **benessere psicofisico** delle persone che per l'**OMS** va inteso come:

“stato mentale dinamico, caratterizzato da un'adeguata armonia tra capacità, esigenze ed aspettative di un individuo ed esigenze e opportunità ambientali”



Il fenomeno stress lavoro-correlato: dimensioni, insorgenza, percezione e modelli concettuali di riferimento

Tale fenomeno richiama inoltre la possibilità d'includerlo fra i **“rischi psicosociali”**.

In Italia - in ambito giuridico - l'attenzione sul “rischio psicosociale” va ricondotta al D. Lgs. 195/2003, laddove si stabilisce che la **formazione del RSPP** debba riguardare anche i **rischi di natura psicosociale**, nonostante l'assenza di una precisa definizione del legislatore



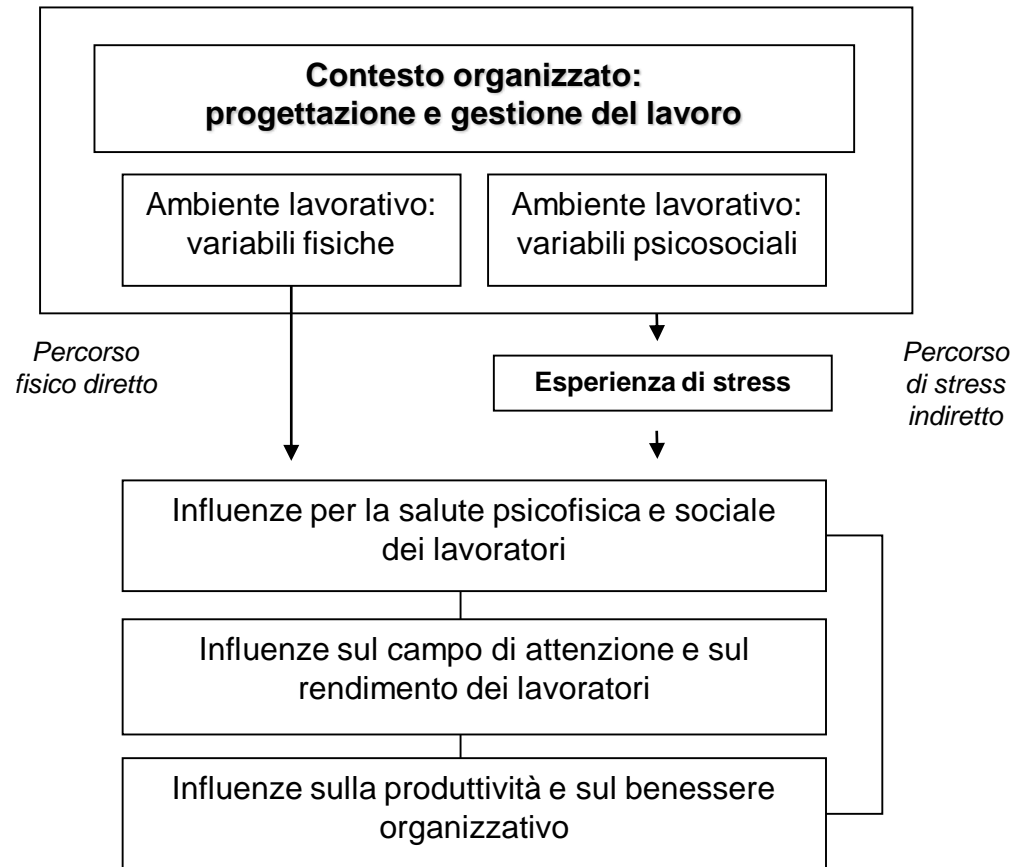
Il fenomeno stress lavoro-correlato: dimensioni, insorgenza, percezione e modelli concettuali di riferimento

Le definizioni più autorevoli di “**rischio psicosociale**” tratte dalla letteratura:

- L'*International Labour Organization* di Ginevra (ILO) lo intende in termini di “*interazioni problematiche tra contenuto del lavoro, gestione e organizzazione del lavoro, condizioni ambientali, bisogni e competenze dei lavoratori*” (1986).
- L'*European Agency for Safety and Health at Work* ritiene che i rischi psicosociali siano legati ad “*aspetti di progettazione del lavoro, di organizzazione e gestione del lavoro, di contesti ambientali e sociali che potenzialmente possono portare a danni di natura psicologica, sociale o fisica*” (2000).



Le influenze del carico fisico e mentale sul rischio da stress lavoro-correlato



(da: *Ricerca Ispesl, 2002, modificato*)



Modelli concettuali a confronto *

Le teorie interazionali

Il **modello interazionale** che si può anche definire *sistemico o ergonomico* (nel senso di valutare *tutte* le variabili presenti nel contesto operativo e **le loro interazioni**), ha fatto registrare nel tempo soprattutto due autorevoli e affermate proposte teoriche:

1. **Domanda-Controllo** o Demand-Control (D/C) di Robert A. Karasek
2. **Adattamento Persona-Ambiente** (P-A) o Person-Environment Fit (P-E-Fit) di J.R.P. French, R.D. Caplan & R. Van Harrison.

* Fonte: Ricerca ISPESL sullo stress correlato al lavoro, 2002



Modelli concettuali a confronto

Le teorie transazionali

Il **modello transazionale** può essere considerato un'evoluzione o integrazione di quello *interazionale* nel senso di una sua **maggior attenzione per i processi psicologici** che influenzano le diverse percezioni-valutazioni cognitive ed affettive, condizionando le modalità di *coping* che consentono ai lavoratori di fronteggiare il fenomeno stress.

Il classico modello teorico di C.L. Cooper e colleghi (OSI) è tuttora citato ed utile nelle ricerche sullo stress per aver individuato e descritto una serie di possibili **fonti di stress presenti nell'ambiente esterno** (fisico e organizzativo), focalizzando l'attenzione sulle reattività individuali a: *fattori ambientali* (fisici), *sovra e sottocarico lavorativo*, attribuzioni di *ruolo*, *aspetti relazionali*, sviluppo di *carriera*, *clima organizzativo*, interfaccia fra *vita professionale e vita privata*.



Modelli concettuali a confronto

Le teorie transazionali

Il modello di J. Siegrist fa riferimento allo “squilibrio sforzo-ricompensa” (ERI - *Effort-Reward Imbalance*) nel senso che ad un elevato impegno non corrisponde un adeguato riconoscimento per il lavoratore che può così accusare stress cronico, con conseguenti effetti negativi sulla salute (in particolare a livello cardiovascolare). Tali teorie integrano quelle interazionali, perché la condizione di stress è legata alla rappresentazione soggettiva di *transazioni problematiche* tra la persona ed il contesto lavorativo. Pertanto, trova giustificazione l'importanza attribuita alle **percezioni** intese come fattori da considerare nel processo di valutazione dello stress ed il conseguente sviluppo di **misure soggettive**.



Le indicazioni ergonomiche contenute nelle norme tecniche di riferimento: ruolo della UNI EN ISO 10075



Il contributo delle norme tecniche UNI EN ISO 10075 all'applicazione dei decreti legislativi

Nelle norme tecniche vengono indicate le **variabili fisiche e psicosociali** (spazio di lavoro, ambiente fisico, ambiente organizzativo, ambiente socio-culturale) che governano il rapporto uomo-macchina durante lo svolgimento dei compiti lavorativi. Su tali variabili vanno formalizzate le richieste tecniche (o requisiti) che il progettista dovrà soddisfare per accrescere il benessere psicofisico sul lavoro.

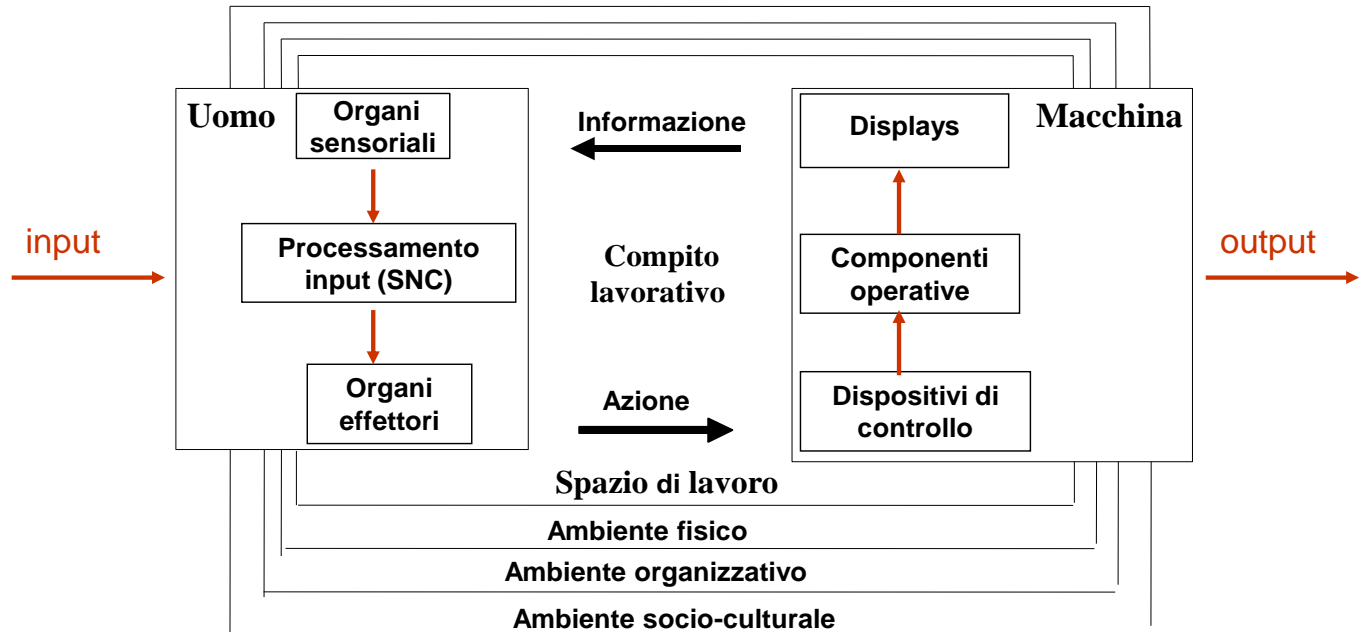


ISO 10075 è da ritenersi un ampliamento della
“norma di base” **ISO 6385:1981**

(e successivi aggiornamenti):

“Ergonomic principles of the design of work systems”

(Principi ergonomici nella progettazione dei sistemi lavorativi)



**Esempio di un modello uomo-macchina- sistema
(fonti: ISO/CD 6385-1 e ISO/FDIS 26800)**

L'interazione fra tutte le variabili (o potenziali *stressors*) del sistema, a partire dall'input che immette informazioni, energia, servizi o altri elementi esterni al sistema, fino all'output, frutto di risposte allo stress (*strain*) ed elaborazioni finalizzate alla performance



I requisiti di base da soddisfare

<p>1. Per l'organizzazione del lavoro</p> <p>Si richiede di prevenire o ridurre l'insorgenza di stress psicofisico sia attraverso il riconoscimento dei fattori sociali, culturali ed etnici nell'interazione fra attività individuali e sistema di lavoro, sia con la ricerca ed il ricorso a soluzioni progettuali alternative (se i requisiti ergonomici non vengono soddisfatti).</p>	<p>2. Per i compiti lavorativi</p> <p>Si richiede: di favorire l'autonomia dei lavoratori su priorità, ritmi e procedure; di fornire loro un feedback su gesti o comportamenti; di contribuire alla loro crescita professionale; di evitare il sovraccarico (pressione temporale) o il sottocarico (ripetitività e monotonia); di evitare l'isolamento.</p>
<p>3. Per l'attività lavorativa</p> <p>Si richiedono pause adeguate e - ove necessario - cambiamenti attraverso: a) rotazione e/o ampliamento dei compiti all'interno della stessa unità funzionale; b) arricchimento, più compiti all'interno di differenti unità funzionali, ad esempio, assemblaggio, controllo di qualità, rimozione difetti, etc.</p>	<p>4. Per l'ambiente lavorativo</p> <p>Si richiedono monitoraggi per: illuminazione, microclima, rumore, inquinanti ambientali, etc. Inoltre, occorre riconoscere: a) l'importanza dei fattori psicosociali e culturali; b) la presenza di eventuali problemi familiari; c) l'importanza del supporto sociale da parte di superiori e colleghi.</p>
<p>5. Per le attrezzature (hardware e software)</p> <p>Si richiede l'adeguata progettazione di interfacce in grado di fornire informazioni chiare per ridurre il rischio di errori. I componenti di una macchina vanno resi accessibili, percepiti e agiti con facilità. Segnali, displays e dispositivi di controllo devono: a) essere compatibili con la funzionalità operativa; b) facilitare i gesti durante le operazioni da svolgere. I requisiti ergonomici sono richiesti anche per un buon utilizzo dei DPI.</p>	<p>6. Per spazio e postazione di lavoro</p> <p>Si richiedono: layout adeguato; stabilità e mobilità posturale; alternanza di posizione (seduta e in piedi); compatibilità fra sforzi muscolari e capacità fisiche (prevedendo eventuali ausili o la ri-progettazione delle mansioni). Quanto ai movimenti del corpo, occorre limitarne ripetitività e frequenza.</p>

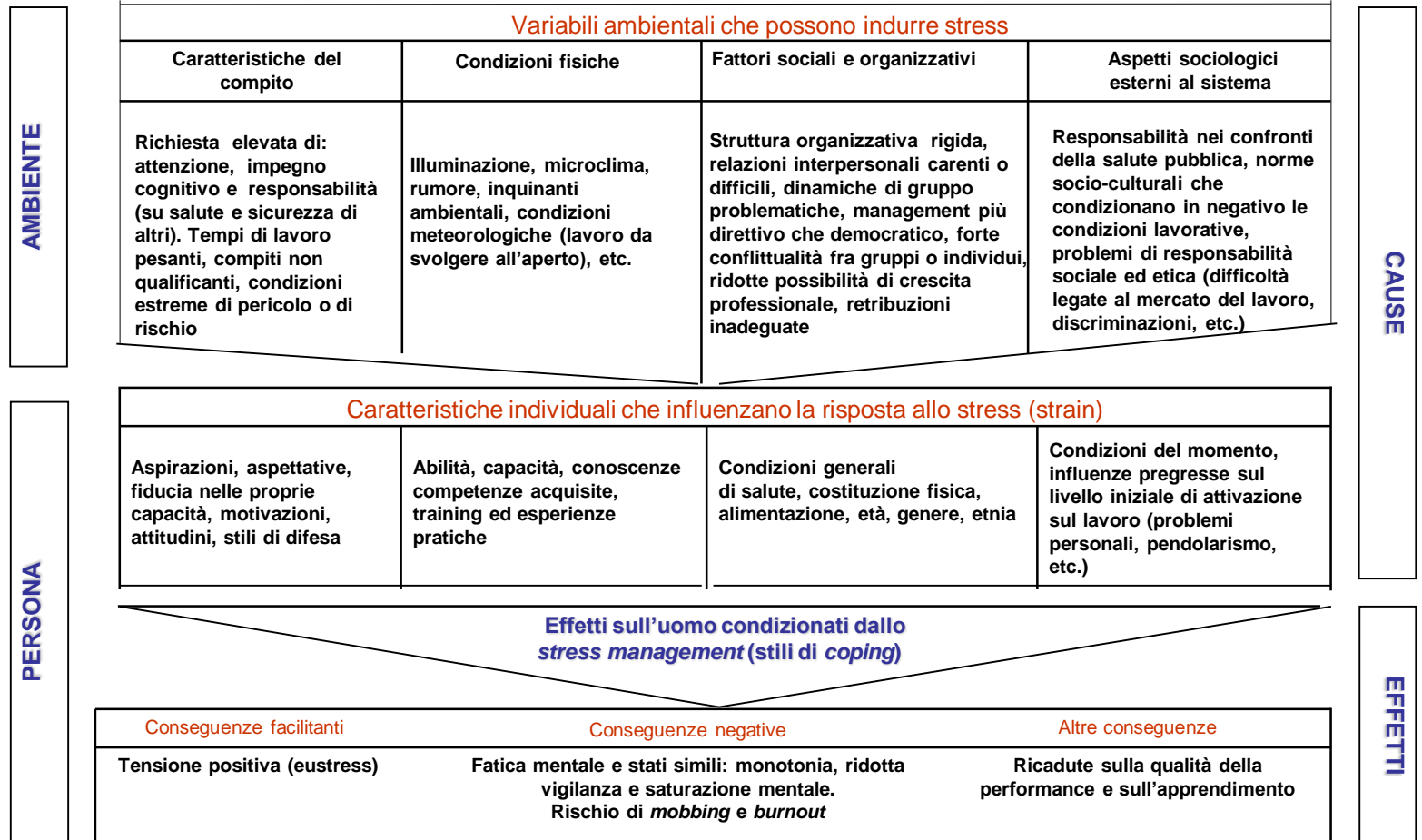


UNI EN ISO 10075-1 tratta di principi ergonomici
relativi al carico di lavoro mentale, a livello di
“termini e concetti da condividere” ed introduce
- fra l’altro - il problema dello **stress**,
dello **strain**, del **carico** e della **fatica mentale**
sul lavoro



UNI EN ISO 10075-1: 2003

Stress e strain: variabili ambientali e caratteristiche individuali nell'insorgenza dello stress occupazionale



(diagramma tradotto e semplificato)





UNI EN ISO 10075-2 tratta di principi ergonomici
relativi al carico di lavoro mentale, a livello di
“principi di progettazione”



Scopo e campo di applicazione di ISO 10075-2

Vengono date indicazioni per:

- a) evitare gli **effetti nocivi** del carico mentale e del carico fisico;
- b) Progettare il lavoro tenendo conto delle risorse umane disponibili (capacità/competenze), allo scopo di prevenire sia il **sovraccarico** che il **sottocarico**;
- c) progettare i **fattori tecnici e organizzativi**;
- d) consentire sia ai progettisti di sistemi ed attrezzature che ai rappresentanti dei datori di lavoro e dei lavoratori di **capire** come deve essere pensato o ri-pensato un sistema di lavoro.



I principi generali di progettazione in ISO 10075-2

Partono dal presupposto che un sistema di lavoro presenta **un'elevata complessità tecnica e organizzativa** e che il carico mentale e lo stress possono dipendere da ciascuna delle diverse variabili presenti in un sistema di lavoro.

Inoltre, per modulare il carico mentale il progettista dovrebbe definire e **distribuire adeguatamente funzioni e compiti** fra le macchine e gli operatori (in base alle loro caratteristiche).



I principi generali di progettazione in ISO 10075-2

Tengono conto di due variabili molto significative:

- A) **INTENSITÀ DEL CARICO DI LAVORO** che dipende da più fattori: compiti lavorativi, attrezzature, contesto operativo.
- B) **DURATA e FORME DELL'ESPOSIZIONE** al carico di lavoro legate all'organizzazione temporale del lavoro.

*Le “buone pratiche” che discendono dalla norma sono chiamate in causa per modulare sia l'**intensità** che la **durata del carico lavorativo**, allo scopo di evitare o attenuare: fatica mentale, monotonia, ridotta vigilanza e saturazione mentale*



UNI EN ISO 10075-2:2002

contiene indicazioni progettuali e operative per modulare l'intensità del carico mentale

La prevenzione dello stress comporta soprattutto che:

- a) non siano superati i **limiti naturali** dell'uomo, nel senso che occorre fermarsi prima che gli effetti della fatica si manifestino;
- b) le **pause** (anche attive) siano adeguate e ben distribuite per il recupero della fatica;
- c) siano rispettati i **ritmi circadiani** alterati dal lavoro in turno (da ridurre o evitare il più possibile, anche per preservare la **vita sociale**).



UNI EN ISO 10075-2:2002

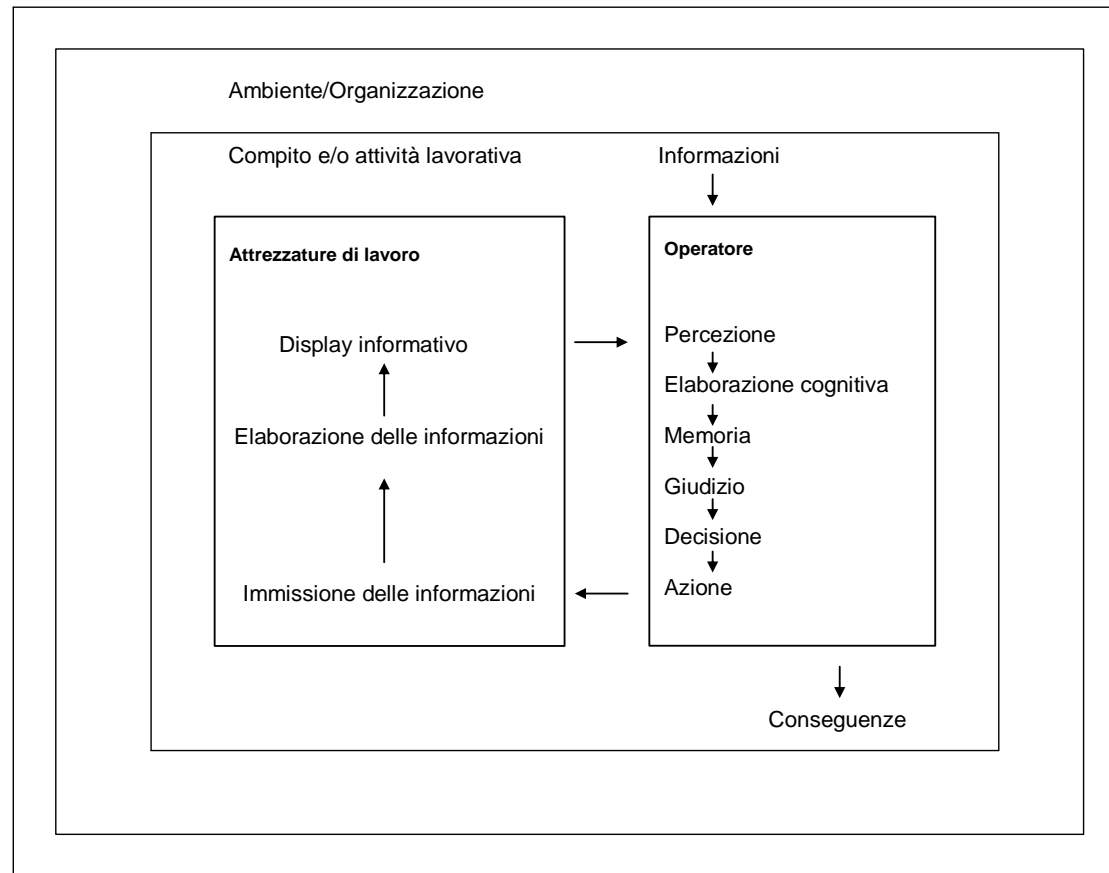
contiene indicazioni progettuali e operative per modulare l'intensità del carico mentale

La prevenzione dello stress comporta soprattutto che:

- a) nella gestione degli intervalli siano preferite brevi sospensioni del ciclo lavorativo 5'/ogni ora, piuttosto che 30'/ogni 6 ore;
- b) siano introdotti (ove possibile) alleggerimenti dell'impegno cognitivo (ad es., passare da analisi logiche ad operazioni di routine, con effetti paragonabili a pause attive).



Nell'interazione uomo-macchina la norma raccomanda la progettazione di interfacce analogiche (“amichevoli”) per favorirne l'usabilità



Relazione tra carico mentale e differenti livelli di impegno cognitivo (da: Uni En Iso 10075-2:2002)

Ad un crescente livello di impegno cognitivo corrisponde una maggior intensità del carico mentale e dello stress



ISO 10075-3 tratta di principi ergonomici
relativi al carico di lavoro mentale, a livello di
**“principi e requisiti riguardanti metodi di misura e
valutazione del carico di lavoro mentale”**

*L'ultima pubblicazione di questa norma va considerata un'elaborazione
parallela ISO/CEN per arrivare ad una condivisione
dei contenuti normativi*



In un Draft Standard del 1995 sono state date indicazioni puntuali sui criteri da adottare per misurare il carico mentale e lo stress psicofisico che ne consegue





Possibili criteri, metodi e strumenti di valutazione del carico di lavoro mentale

Criteri di misura dello stress da carico di lavoro mentale	Fatica mentale	Monotonia	Ridotta vigilanza	Saturazione
<i>Soggettivi</i>	Interviste e questionari di autovalutazione			
<i>Comportamentali</i>	Metodo del “doppio compito”	Si rilevano: frequenza dei cambiamenti posturali; segnali di noia e stanchezza; rendimento variabile e/o insoddisfacente	Si rileva: aumento percentuale di errori commessi durante il lavoro	Si rilevano: scadimento performance e manifestazioni evidenti di insofferenza o nervosismo
<i>Fisiologici</i>	Indicatori neurofisiologici come FCF. Indici regolati dal SNA (FC, SCL, EMG, etc.)	Emerge: ridotta attivazione del sistema nervoso centrale (sonnolenza e lentezza) misurata con EEG		
<i>Biochimici</i>	Livelli ormonali: catecolamine e corticoidi			

(Fonte: Draft Iso 10075-3, 1995, tradotto e modificato)



La versione più recente di ISO 10075-3 indica:

“come scegliere metodi più appropriati alle differenti situazioni lavorative”

fornendo informazioni per valutare e misurare correttamente il carico di lavoro mentale, allo scopo di migliorare ed uniformare la trasmissione dei dati fra le parti interessate.

L'uso di questo Standard è principalmente riservato agli esperti come psicologi, specialisti del benessere sul lavoro e/o fisiologi, con adeguato background teorico e (soprattutto) **capacità d'interpretare correttamente i risultati** che emergono dalle valutazioni



La versione più recente di ISO 10075-3

Prevede inoltre che anche non esperti (o quasi-esperti) come:

- datori di lavoro
- lavoratori e loro rappresentanti
- gestori di sistema
- designers
- autorità istituzionali

possano trovare informazioni utili per orientarsi nel campo della valutazione del carico mentale e per individuare i metodi d'intervento più adeguati alle situazioni specifiche (concetto di “ergonomia situata”).



ISO 10075-3 integra termini e definizioni per definire la qualità ergonomica e statistica dei metodi e degli strumenti utilizzati nelle valutazioni

- **OBIETTIVITA'**

Assenza di influenze significative da parte del valutatore.

- **AFFIDABILITA'**

Gli items proposti misurano proprio ciò che s'intende misurare.

- **OMOGENEITA'**

La procedura di valutazione è composta di parti che misurano le stesse caratteristiche.

- **CONSISTENZA**

Le diverse articolazioni o forme parallele di uno strumento di misura portano a risultati identici.

- **STABILITA'**

Quando la stessa procedura di misurazione ripetuta porta agli stessi risultati.

- **AFFIDABILITA' INTERNA AGLI INDICATORI**

Quando due o più indicatori, misurando le stesse caratteristiche, portano agli stessi risultati.



ISO 10075-3 integra termini e definizioni per definire la qualità ergonomica e statistica dei metodi e degli strumenti utilizzati nelle valutazioni

- **VALIDITA'**

Metodi o strumenti sono validi quando sono in grado di misurare quello che si intende misurare. La validità statistica verifica se il rapporto tra le variabili sperimentali è di tipo causale, indicando il grado di **significatività statistica** di tale rapporto.

- **SENSIBILITA'**

Lo strumento coglie ogni cambiamento indotto sperimentalmente nel parametro da misurare (ad es., differenti gradi di strain mentale o fatica).

- **CAPACITA' O PRECISIONE DIAGNOSTICA**

Metodo o strumento sono in grado di discriminare fra forme differenti di carico di lavoro mentale (ad es., distinguendo fra fatica, monotonia, saturazione o ridotta vigilanza).



ISO 10075-3 integra termini e definizioni per definire la qualità ergonomica e statistica dei metodi e degli strumenti utilizzati nelle valutazioni

- **GENERALIZZABILITA'**

E' possibile quando i dati ottenuti espressi in una certa unità di misura, possono essere generalizzati (per induzione) ad un ben definito ed ampio universo di situazioni (ad es., condizioni di stress o fatica mentale) e/o di popolazione di lavoratori.

- **VALORI CRITICI**

Rappresentano standards di riferimento o soglie di accettabilità. E' importante aggiornare e validare i "valori critici", ad es. attraverso misure sistematiche post-test.



Valutazione del carico di lavoro mentale: i livelli di precisione delle misure

Livello 1 - massima accuratezza

Si ottengono informazioni valide ed affidabili sulle **cause del sotto o sovraccarico**, con lo scopo di ottimizzare le condizioni lavorative. A questo livello dovrebbero operare **solo esperti ricercatori**: psicologi, ergonomi, specialisti della salute sul lavoro e/o fisiologi (dopo appropriata formazione di tipo teorico, metodologico e di interpretazione dei risultati). Si possono utilizzare metodi quantitativi come il **questionario** purché ci sia rigore nel campionamento e nella scelta degli items (anche i risultati dovranno essere trattati ed interpretati con rigore scientifico).

Livello 2 - a scopo di screening

Lo scopo è quello di **passare in rassegna le possibili criticità presenti in un sistema di lavoro** per anticipare o identificare un carico inadeguato. Le procedure da utilizzare dovrebbero essere di buona affidabilità-validità ed indicare le misure correttive da adottare. Al riguardo si potrebbe utilizzare la tecnica dell'**inchiesta** (condotta con **questionari non strutturati o interviste**) nella fase di analisi del lavoro per conoscere le opinioni dei lavoratori.

Livello 3 - a scopo di orientamento

Si ottengono informazioni sulle condizioni di lavoro per prevenire gli effetti negativi di decisioni manageriali o per cambiare mansioni, metodi e condizioni di inadeguatezza. Si inizierà a considerare le caratteristiche del contesto operativo e delle mansioni assegnate ai lavoratori e le loro **percezioni** relative agli aspetti di **carico mentale**. Al riguardo potrebbero essere utilizzate anche tecniche di **osservazione partecipante** per capire il grado di **apprendimento personale del mestiere** e rendersi conto direttamente di alcune delle difficoltà incontrate durante lo svolgimento dell'attività lavorativa.



LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO



L'elaborazione del documento di valutazione: due riferimenti importanti

1. Il percorso di valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato: la “guida operativa” del **Coordinamento tecnico interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro** (marzo 2010).
2. Le indicazioni della **Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro** del Ministero del lavoro e delle politiche sociali (novembre 2010).



Il percorso di valutazione indicato dal Coordinamento tecnico interregionale

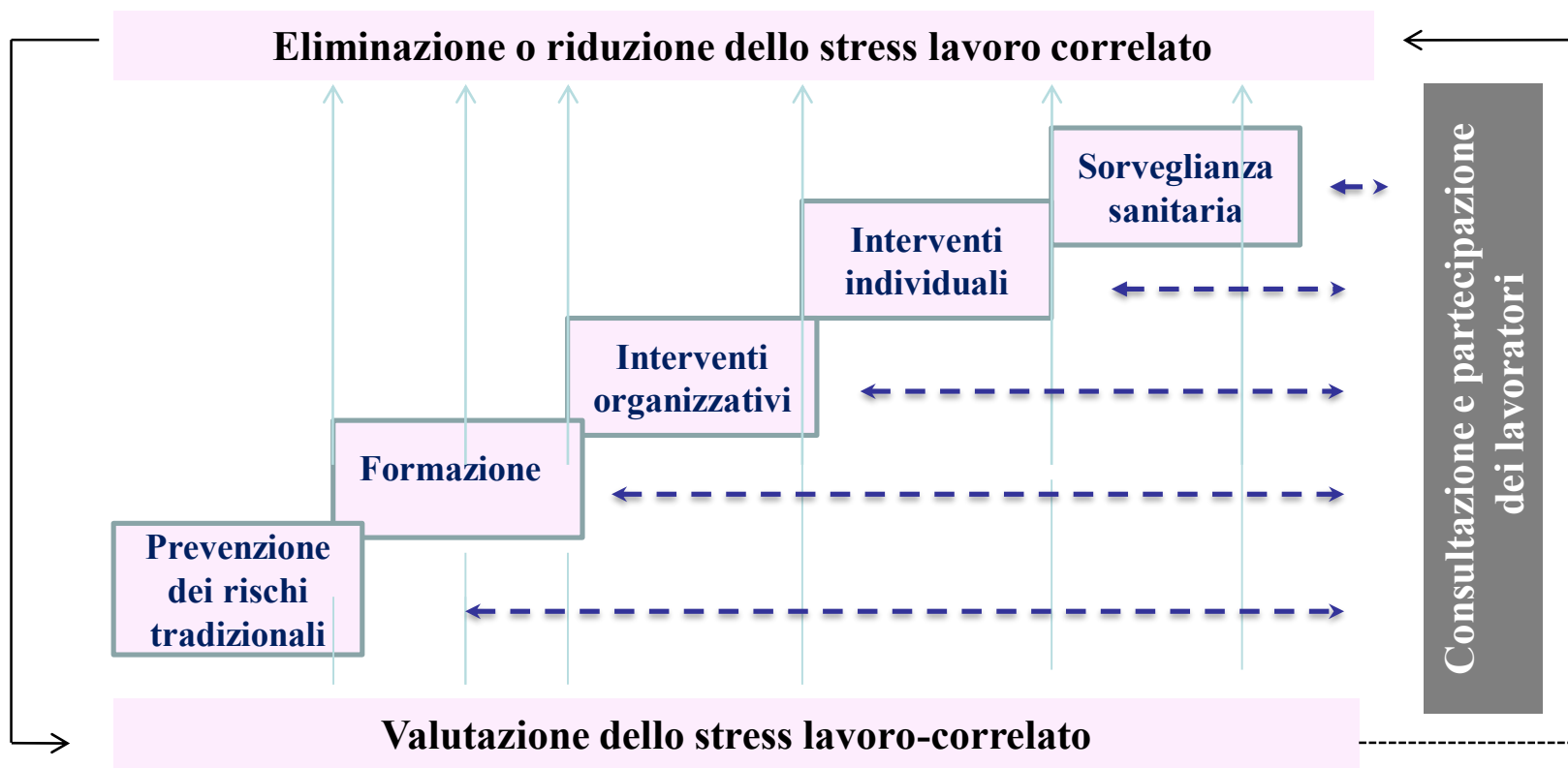
Il Coordinamento tecnico interregionale ha indicato come riferimenti di base:

- **L'accordo interconfederale** del 2008 che recepisce a livello nazionale l'**accordo quadro europeo** del 2004.
- **Le linee di indirizzo regionali** (applicate in Lombardia, Toscana, Emilia-Romagna, Liguria).
- **La proposta metodologica** (2010) del Network Nazionale per la prevenzione del disagio psicosociale nei luoghi di lavoro (coordinamento **ISPESL**).



Il percorso di valutazione indicato dal Coordinamento tecnico interregionale

L'obiettivo prioritario: il fine della valutazione dello stress lavoro-correlato è la **PREVENZIONE**





Il Coordinamento ha indicato le seguenti fasi operative:

- Il coinvolgimento del management aziendale e l'organizzazione del percorso valutativo
- Azioni comunicative e informative
- Analisi documentale (indicatori aziendali di stress)
- Azioni formative (corsi ai vari livelli gerarchici, MC e RSPP compresi)
- Valutazione del rischio (oggettiva/soggettiva)
- Gestione del rischio
 - misure collettive (organizzative, ergonomiche, procedurali, etc.)
 - misure individuali (sportelli di ascolto, *counselling*, sorveglianza sanitaria, etc.)
- Monitoraggio (piano per verificare nel tempo le condizioni di rischio e l'efficacia degli interventi preventivi/protettivi, con indicazioni della tempistica).



Come individuare i “gruppi omogenei” in azienda a maggior complessità organizzativa (da considerare nelle sue articolazioni)

- Il criterio di omogeneità da rispettare riguarda la **natura del problema** da analizzare (nel caso specifico lo stress lavoro-correlato).
- In alcuni casi tale criterio riguarda una **caratteristica dell'attività lavorativa** (ad es., addetti ad una linea di assemblaggio, ad uno sportello pubblico, etc.).
- In altri casi l'omogeneità fa riferimento all'**appartenenza ad una struttura**, area o partizione che fa capo ad una certa figura dirigenziale.
- I dati rilevati vanno analizzati facendo riferimento ai **gruppi omogenei o partizioni lavorative**.



Il documento di valutazione dei rischi deve documentare i seguenti interventi:

1. Quali **azioni di sensibilizzazione ed informazione**, quali soggetti o gruppi coinvolti, quali strumenti di valutazione adottati.
2. L'**analisi documentale** su organizzazione del lavoro, gestione del sistema di sicurezza e tutela della salute, flussi informativi riguardanti gli indicatori di stress lavoro-correlato.
3. Le **azioni formative** condotte a livello aziendale, in termini di modalità e durata delle iniziative.
4. Il **processo valutativo** effettuato con gli strumenti di indagine oggettiva/soggettiva utilizzati.
5. Il **report di analisi dei dati** al fine di individuare il livello di rischio (per soggetti, aree/gruppi omogenei).
6. Il **piano di misure** di prevenzione/protezione collettiva ed individuale da attivare (indicando i tempi ed il ruolo dei soggetti aziendali da coinvolgere).
7. L'eventuale **sorveglianza sanitaria** mirata ai soggetti/gruppi a rischio, implementata nel piano sanitario esistente, compresi i Programmi di Promozione della Salute su base volontaria.
8. Il **piano di monitoraggio /follow-up** e relativa tempistica.



Alcuni criteri e cautele raccomandati sull'uso di strumenti come interviste e questionari

- a) I questionari **non** si somministrano “meccanicisticamente”, pena la validità della valutazione.
- b) I questionari usati in fase di percezione soggettiva necessitano di **riferimenti scientifici**.
- c) Gli strumenti da utilizzare devono sondare solo dimensioni **non riconducibili a tratti di personalità**, come ad esempio:
 - il peso della “domanda” o carico lavorativo percepito,
 - l’esistenza di risorse fruibili a livello organizzativo, a livello individuale (resilienza o coping) e/o a livello di gruppo,
 - condizioni di benessere o malessere psicologico e/o disturbi funzionali (somatizzazioni).
- d) Prima di somministrare il questionario **vanno specificati/spiegati gli indicatori** su cui vertono gli items (le domande).



Ulteriori criteri e cautele raccomandati sull'uso di strumenti come interviste e questionari

- e) Deve essere prevista anche un'**informativa iniziale** ai lavoratori, sulle ragioni dell'utilizzo del questionario.
- f) Viene dunque raccomandata la somministrazione del questionario con **compilazione "supportata"**, evitando la distribuzione e l'auto-somministrazione (senza informativa) dei questionari ai lavoratori (ad es., **non** in busta paga).
- g) I questionari devono essere **anonimi** (sono tollerati casi in cui la *privacy* è rigorosamente garantita).
- h) La raccolta delle opinioni/informazioni va riferita al **solo problema dello stress lavoro-correlato**.
- i) Non vi deve essere alcuna discriminazione dei lavoratori.
- j) Il **report finale**, con dati anonimi collettivi, non deve consentire l'identificazione dei singoli lavoratori.
- k) Il **report va discusso** con i gruppi interessati e con le loro figure di riferimento (RLS, etc.).



Altre considerazioni sull'uso del questionario

Uso del questionario: vantaggi	Uso del questionario: limiti
<p><i>Facilità di compilazione</i></p> <p>A domande semplici corrispondono risposte rapide (basta indicare l'opzione scelta)</p>	<p><i>Rigidità</i></p> <p>Il soggetto che compila il questionario potrebbe voler dare una risposta non compresa fra le opzioni previste</p>
<p><i>Efficienza (rapporto costi-benefici)</i></p> <p>Il questionario standardizzato, somministrato ad un elevato numero di soggetti, consente risparmio di tempo e risorse (rispetto all'utilizzo dell'intervista aperta)</p>	<p><i>Bassa "sensibilità" dello strumento</i></p> <p>Il questionario self-report (auto-somministrato) può non rilevare puntualmente le percezioni di alcune categorie di persone (problemi di lingua, etnie diverse, problemi di comprensione delle domande per anziani o soggetti con modesta scolarizzazione, etc.)</p>
<p><i>Elaborazione dei dati ottenuti</i></p> <p>I dati emersi dalla compilazione possono essere elaborati e restituiti velocemente attraverso l'uso di software informatici dedicati (Excel, SPSS, etc.)</p>	<p><i>Effetto psicologico delle "domande chiuse"</i></p> <p>Alcuni soggetti potrebbero indisporre per la ridotta libertà nell'esprimere le proprie opinioni, alterando l'attendibilità delle risposte</p>



Le indicazioni della Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro

I presupposti

La valutazione del rischio stress lavoro-correlato è strettamente legata alla “famiglia” dei **rischi psicosociali**.

La valutazione dovrà partire dalla data del **31 dicembre 2010**, con le indicazioni metodologiche della Commissione elaborate *“nei limiti e per le finalità puntualmente individuati dalla Legge”*.

Tali indicazioni, nel tenere conto degli accordi europeo ed interconfederale, dell’ampia produzione scientifica disponibile sul tema e delle proposte regionali pervenute, sono state redatte *“secondo criteri di semplicità, brevità e comprensibilità”*.

Il percorso metodologico indicato rappresenta il livello minimo di attuazione dell’obbligo legislativo, riguardante la valutazione del rischio stress lavoro-correlato, al cui adempimento vengono chiamati tutti i datori di lavoro pubblici e privati.



Le finalità da perseguire

Il percorso metodologico dovrà portare alla corretta identificazione dei fattori di rischio, per consentire la pianificazione e realizzazione di misure atte ad eliminarli o ridurli.

Tali attività vanno riferite a **tutte** le lavoratrici ed a **tutti** i lavoratori, compresi dirigenti e preposti.

La valutazione dovrà prendere in esame non singoli ma **gruppi omogenei di lavoratori** per mansioni (ad es. turnisti) o partizioni organizzative (dipendenti di uno stesso settore o area) *.

* In ogni caso le modalità di valutazione dovranno tenere conto delle dimensioni aziendali



La metodologia prevede due fasi:

1. **La prima fase (valutazione necessaria e preliminare).**
2. **La seconda fase (valutazione eventuale ed approfondita),** da mettere in atto **se** la prima fa emergere elementi di rischio **e se** le misure di correzione adottate dal datore di lavoro per eliminarli o ridurli si rivelano inefficaci.



La prima fase (necessaria e preliminare)

In questa fase, la valutazione è preliminare nel senso che consiste nella rilevazione di **indicatori oggettivi e verificabili** (ove possibile, numericamente apprezzabili) appartenenti **a tre distinte famiglie.**

1. LA FAMIGLIA DEGLI “EVENTI SENTINELLA” * che comprendono:

- **indici infortunistici**
- **assenze per malattia**
- **turnover**
- **procedimenti e sanzioni**
- **segnalazioni o *reports* del medico competente**
- **specifiche e frequenti lamentele da parte dei lavoratori.**

* da valutare sulla base di parametri omogenei (ad esempio, l'andamento nel tempo)



La prima fase (necessaria e preliminare)

Rilevazione dei fattori oggettivi che attengono alla seconda famiglia.

2. LA FAMIGLIA DEI FATTORI RIGUARDANTI IL CONTENUTO DEL LAVORO, in particolare:

- **caratteristiche dell'ambiente di lavoro e attrezzature**
- **carichi e ritmi di lavoro**
- **orario di lavoro e turni**
- **corrispondenza fra le competenze dei lavoratori e le richieste professionali dell'azienda.**



La prima fase (necessaria e preliminare)

Rilevazione dei fattori oggettivi che attengono alla terza famiglia.

3. LA FAMIGLIA DEI FATTORI RIGUARANTI IL CONTESTO LAVORATIVO, in particolare:

- **ruolo in ambito organizzativo**
- **autonomia decisionale e controllo**
- **conflitti interpersonali sul lavoro**
- **evoluzione e sviluppo della carriera**
- **aspetti comunicativi.**



La prima fase di valutazione preliminare: come si procede operativamente ?

1. Utilizzando, ad esempio, **liste di controllo (checklists)** da parte degli addetti aziendali alla prevenzione, costituite di “indicatori” che fanno riferimento alle tre famiglie già citate: 1, 2, 3.
2. Ricorrendo al **coinvolgimento dei lavoratori** e/o **RLS/RLST** (Rappresentante Lavoratori per la Sicurezza Territoriale, con funzioni di RSL nelle aziende o unità produttive del territorio), per “capire” il contenuto dei compiti ed il contesto lavorativo (attraverso gli indicatori elencati nei punti 2 e 3 delle famiglie di cui sopra). *

* **Nelle aziende di ampie dimensioni è possibile sentire un campione rappresentativo di lavoratori, tenendo conto anche della modalità valutativa scelta dal datore di lavoro**



La metodologia prevede che, a fronte di una **valutazione preliminare priva di criticità** tali da richiedere azioni correttive, il datore di lavoro sarà tenuto **unicamente** a darne conto nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), prevedendo comunque un piano di monitoraggio.



Per contro, se la valutazione preliminare evidenzia rilevanti elementi di rischio da stress lavoro-correlato, sarà necessario il **ricorso ad azioni correttive** come, ad esempio:

- interventi organizzativi
- tecnici
- procedurali
- comunicativi
- formativi
- etc.



Se tali azioni si rivelassero inefficaci, si dovrà procedere (nei tempi annunciati dall'azienda), alla valutazione successiva o **valutazione approfondita**. Tutto ciò comporterà l'avvio della **seconda fase** prevista dal percorso metodologico indicato dalla Commissione consultiva.



La seconda fase di valutazione approfondita: come si procede operativamente ?

Tale approfondimento prevede il coinvolgimento dei lavoratori, attraverso la **percezione soggettiva del rischio** che richiede il ricorso a strumenti valutativi come, ad esempio:

- **questionari**
- ***focus group***
- **interviste semi-strutturate**

che raccoglieranno le opinioni sulle problematiche elencate nelle tre famiglie di fattori/indicatori, già utilizzati nel corso della prima fase di valutazione preliminare.



Nelle aziende di **medie dimensioni**, tale fase di coinvolgimento/approfondimento chiama generalmente in causa “**gruppi omogenei**” di lavoratori che hanno fatto emergere le problematiche legate al rischio stress lavoro-correlato.



Nelle aziende di **grandi dimensioni**, è possibile che tale fase di coinvolgimento/approfondimento chiami in causa un **campione rappresentativo di lavoratori** per capire tipologia ed entità del rischio, già rilevato in fase preliminare in alcuni **settori produttivi, aree, gruppi, dipartimenti**, etc.



Nelle aziende di **piccolissime dimensioni** (fino a 5 lavoratori), tale fase di approfondimento non comporterà l'utilizzo di strumenti valutativi: sarà invece opportuno che il datore di lavoro scelga di coinvolgere direttamente i lavoratori, attraverso **riunioni che favoriscano il confronto** sulle problematiche potenzialmente legate all'insorgenza di stress lavoro-correlato. *

* **In modo partecipato verrà favorita sia la ricerca delle possibili soluzioni, sia la verifica della loro efficacia**



Le disposizioni transitorie e finali

Viene ribadito che la data del **31 dicembre 2010**, di decorrenza dell'obbligo previsto dal TU, è da intendersi come **data di avvio della valutazione** del rischio stress lavoro-correlato (nel rispetto delle suddette indicazioni metodologiche).

La **programmazione temporale** delle attività di valutazione (compreso il termine previsto per il loro completamento), **dovrà essere riportata nel DVR** per consentirne la verifica da parte degli organi di vigilanza.

Nell'arco dei due anni successivi all'implementazione della metodologia indicata, la Commissione consultiva prevede di condurre un **monitoraggio sulle attività valutative portate a termine**, al fine di valutare l'opportunità di introdurre modifiche e/o integrazioni.

I datori di lavoro che hanno effettuato la valutazione del rischio stress lavoro-correlato **prima del 17 novembre 2010**, nel rispetto dei contenuti degli Accordi europeo ed interconfederale, **non debbono ripetere** tale valutazione (pur tenuti al suo aggiornamento come da art. 29, comma 3, del TU).



**Il documento di valutazione dei rischi
di cui all'art. 17 del TU:
*suggerimenti per una corretta compilazione***



I punti da riportare nel documento di valutazione dei rischi di cui all'art. 17

Il documento deve avere **data certa** e contenere, in sintesi:

- a) una **relazione sulla valutazione di tutti i rischi** per la sicurezza e la salute sul lavoro e sui criteri adottati per la valutazione stessa;
- b) l'indicazione delle **misure di prevenzione e protezione** attuate;
- c) il **programma delle misure** ritenute opportune per migliorare nel tempo i livelli di sicurezza;
- d) l'individuazione delle **procedure attuative** e dei ruoli dell'organizzazione aziendale ricoperti da soggetti con competenze e poteri adeguati;
- e) l'indicazione dei **nominativi di RSPP, RLS** (o di quello territoriale) e del **medico competente** che ha partecipato alla valutazione del rischio;
- f) l'individuazione delle **mansioni che eventualmente espongono a rischi** specifici che richiedono una riconosciuta capacità professionale, specifica esperienza, adeguata formazione e addestramento.



Il documento di valutazione dei rischi

Modifiche apportate al TU nel 2009 precisano, in particolare, che:

- Oltre ai rischi connessi allo stato di gravidanza delle lavoratrici, alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri paesi, occorre considerare anche ***“quelli connessi alla specifica tipologia contrattuale attraverso cui viene resa la prestazione di lavoro”***.
- La **valutazione dello stress lavoro-correlato** di cui al comma 1 è effettuata nel rispetto delle indicazioni di cui all'articolo 6, comma 8, lettera m-quater) e il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni e comunque, anche in difetto di tale elaborazione, **a fare data dal 1° agosto 2010 (da novembre 2010 prorogata al 31/12/2010)**.
- La **data certa** sul documento va intesa come attestata dalla sottoscrizione da parte del datore di lavoro, nonché del RSPP, del RLS e del medico competente (ove nominato).
- La scelta delle modalità di redazione del documento è rimessa al datore di lavoro che vi provvede con **criteri di semplicità, brevità e comprensibilità**, anche in vista dei successivi interventi aziendali.



L'elaborazione del documento di valutazione richiede l'utilizzo di **metodi e strumenti utili** a valutare il rischio psicosociale ed a quantificare il **fenomeno stress lavoro-correlato**.

Sulla base delle indicazioni della Commissione consultiva è raccomandabile **affrontare il problema in un'ottica sistemica**, attraverso l'applicazione dei principi ergonomici



In primo luogo è necessario descrivere e quantificare il fenomeno stress

- attraverso la **compliance** di un management aziendale informato e formato su tutti i potenziali rischi in tema di salute e sicurezza sul lavoro;
- attraverso la **partecipazione attiva dei lavoratori** che non potrà essere efficace in assenza di informazione-formazione su **tutti** i potenziali rischi lavorativi;
- attraverso l'utilizzo di **metodi e strumenti di valutazione,** adatti alle **diverse tipologie e dimensioni aziendali.**



Altre raccomandazioni più generali sottolineano:

- a) l'importanza di ricorrere a **consulenze specialistiche esterne** in presenza di elevata conflittualità attribuibile al clima organizzativo;
- b) l'invito a **ripetere la valutazione** ogni volta che intervengono variazioni significative nell'organizzazione e nella gestione del lavoro;
- c) l'opportunità di **utilizzare i reports del medico competente** soprattutto quando, in presenza di elementi evidenti di rischio, è necessario chiarire se i dati individuali e quelli aggregati sono da attribuire a problemi di stress lavoro-correlato.



Metodi e strumenti per valutare i rischi psicosociali e lo stress lavoro-correlato

L'obbligo di valutare queste tipologie di rischio (richiamato dagli articoli 28 e 29 del D.Lgs. 81/08) pur chiaro ed ineccepibile dal punto di vista giuridico, mostra tuttora un **rilevante gap applicativo**, a fronte della notevole quantità di proposte valutative spesso riferite a contesti lavorativi non adeguatamente circoscritti o a variabili non ritenute prioritarie, secondo i contenuti dall'accordo quadro europeo di riferimento. La valutazione del rischio dovrà comunque rispettare due vincoli:

1. quello **tecnico** che indica come scegliere criteri e strumenti di valutazione, nel rispetto di **metodologie scientifiche affidabili**, per ottenere dati quantitativi, descrittivi, induttivi o comparativi, funzionali alle condizioni di misurazione presenti nel contesto lavorativo considerato;
2. quello **normativo** che comporta le **modalità formali di valutazione**: descrizione dei criteri adottati, elaborazione e custodia del documento presso l'unità produttiva, etc.



Metodi e strumenti per valutare i rischi psicosociali e lo stress lavoro-correlato

Riprendendo le raccomandazioni dell'UE, attraverso **l'analisi del lavoro** si dovranno individuare le **cause di stress** da ricondurre alle seguenti condizioni:

- **Organizzazione del lavoro e processi lavorativi:** orario, grado di autonomia concesso al lavoratore, carico di lavoro fisico e mentale.
- **Condizioni ambientali:** esposizione del lavoratore a gesti o comportamenti inadeguati, a rumore, a *discomfort* termico, a sostanze inquinanti, etc.
- **Carenze nella comunicazione**
- **Fattori soggettivi:** percezione di un livello di sicurezza insufficiente, prospettive incerte di occupazione, costrizioni emozionali e sociali, aspettative e bisogni insoddisfatti, sensazioni di impotenza e solitudine sul lavoro, disturbi funzionali.



Metodi e strumenti per valutare i rischi psicosociali e lo stress lavoro-correlato

L'orientamento suggerito richiama le indicazioni contenute nella norma tecnica **UNI EN ISO 10075-3:2005**, laddove si lascia agli esperti - con adeguata formazione e, soprattutto, in grado di interpretare i risultati ottenuti - la scelta dei **criteri di misura da adottare, nel rispetto della loro qualità ergonomica e statistica.**

Il monitoraggio dovrà essere continuo, per cogliere gli effetti di possibili cambiamenti nel sistema lavorativo. Inoltre, data la natura dinamica e relazionale dello stress, **non è possibile “combinare” statisticamente le misure ottenute con approcci diversi in un solo “indice di stress”**, difficile da spiegare, da interpretare e, quindi, da modificare attraverso interventi correttivi.



Metodi e strumenti per valutare i rischi psicosociali e lo stress lavoro-correlato

Dal punto di vista applicativo **si parte dall'analisi del lavoro**, riprendendo il “principio della triangolazione” (citato nella Ricerca ISPESL sullo stress correlato al lavoro del 2002), in cui si fa riferimento all'impostazione **“multimetodo”** per la valutazione dello stress.

Tale impostazione auspica una sorta di “bilanciamento” dei dati ottenuti con **misure oggettive**; con **osservazioni-registrazioni** e con eventuali **misure soggettive** (self-report).



Fra le possibili classi di metodi per analizzare il lavoro

Il metodo “data base” (analisi della documentazione):

- **Attinge a “fonti” costituite da** archivi aziendali di dati riguardanti il sistema di lavoro, testi e documenti, riviste, letteratura scientifica e testimoni privilegiati.
- **Ricorre ad indicatori statistici per ottenere dati su** assenteismo, turnover, incidenti, infortuni, malattie professionali, disturbi funzionali (vedi *reports* e registri del medico competente), variazioni qualitative e quantitative del rendimento lavorativo.
- **Utilizza modalità finalizzate anche a confronti** fra il *prima* e il *dopo* eventuali interventi migliorativi, analisi dei *trends*.



Fra le possibili classi di metodi per analizzare il lavoro

I dati ottenuti con **osservazioni-registrazioni**
(*non intrusive*) si basano sul:

Metodo del sopralluogo-osservativo o diretto

Attraverso osservazioni-registrazioni “non intrusive” si segue lo svolgimento dei compiti lavorativi.



Fra le possibili classi di metodi per analizzare il lavoro

Metodo del sopralluogo-osservativo (o diretto)

Le **misure di situazione attraverso l'osservazione diretta** vengono citate in letteratura perché supportano una rilevazione considerata “oggettiva” nel senso che può fornire dati verificabili, in grado di accrescere la correttezza di ogni indagine. L'affidabilità dell'osservazione aumenta se i valutatori vengono addestrati all'uso di **checklists adeguate alle diverse realtà o situazioni lavorative**.

Tale metodo contribuisce in maniera diretta ad individuare possibili criticità, attraverso **sopralluoghi-valutazioni condotti sul campo**. A differenza dell'intervista individuale, l'osservazione non implica la partecipazione dei soggetti che si limitano ad **accettare di essere osservati**.



Fra le possibili classi di metodi per analizzare il lavoro

Metodo del sopralluogo-osservativo (o diretto)

Inoltre, l'**osservazione-sopralluogo** può essere utile per capire (ai livelli di analisi e approfondimento ritenuti più opportuni) **le congruenze** fra **struttura tecnica** di contesto, **struttura sociale** e **conoscenze tecniche** richieste ai lavoratori nello svolgimento dei loro comportamenti lavorativi.

Dati interessanti, da interpretare correttamente, provengono dalla **osservazione dei tempi di lavoro**; da condizioni evidenti di **sovraccarico o sottocarico**; dalla **sequenza, frequenza e durata dei comportamenti/gesti** lavorativi e dal loro livello di **accuratezza**; dal **numero di errori o quasi-errori** commessi; etc.



Fra le possibili classi di metodi per analizzare il lavoro

Le diverse tecniche di osservazione:

- **osservazione aperta:** in fase di analisi preliminare per raccogliere le **prime informazioni** (anche accompagnate da intervista) e preparare le osservazioni successive;
- **osservazione sistematizzata:** gli eventi ritenuti critici e la loro frequenza vengono **classificati e codificati dall'osservatore** che li annota via via che si presentano (può essere opportuno **campionare i tempi di osservazione** per raccogliere i dati più significativi legati a determinati “cicli operativi”);
- **osservazione assistita o attrezzata:** si fa con l'ausilio di strumenti di registrazione (ad es., filmati), utilizzati soprattutto quando occorre vincere l'imbarazzo degli osservati e/o per rilevare fenomeni complessi o rapidi;
- **osservazione dei movimenti:** utilizzata per **sequenze molto rapide** di gesti di ampiezza limitata (ad es., linee di assemblaggio). Questa tecnica può servire anche per l'analisi della comunicazione gestuale (modalità relazionali, prossemica).



Fra le possibili classi di metodi per analizzare il lavoro

I dati ottenuti con **misure soggettive** (self report) si basano sul:

Metodo soggettivo o indiretto

L'approccio partecipativo, self-report, si basa sulle opinioni riferite dai lavoratori, utilizzando strumenti di valutazione qualitativa e quantitativa.



Fra le possibili classi di metodi per analizzare il lavoro

Metodo soggettivo o indiretto

La prima tecnica soggettiva che si usa solitamente nell'analisi del lavoro è **l'intervista agli operatori** (individuale o in gruppi ristretti), da condurre in maniera più o meno direttiva, generalmente aperta e in forma di conversazione amichevole **centrata sul lavoro** svolto oggi o nel recente passato. Lo scopo è quello di ottenere, attraverso la **verbalizzazione volontaria**, informazioni su comportamenti abituali che sfuggono facilmente all'osservazione diretta. Ad esempio, nel **metodo SHEL** le interviste agli operatori possono servire nelle indagini sugli errori-incidenti già accaduti.

In **contesti lavorativi di modeste dimensioni**, **l'inchiesta** (condotta con questionari non strutturati o interviste) può servire soprattutto per conoscere l'opinione dei lavoratori sui punti ritenuti suscettibili d'intervento (modifiche a macchinari in uso, fattori di costrizione legati ad un certo compito lavorativo, miglioramento di condizioni di lavoro ritenute inadeguate, etc.). Opinioni utili nella scelta degli indicatori mirati al problema, si possono ottenere anche attraverso **“gruppi di discussione” o focus group**.



Dai metodi ai possibili strumenti di valutazione.

Esempi tratti dalla letteratura



La valutazione oggettiva inizia all'interno di un gruppo di esperti e responsabili aziendali che organizzano **incontri (anche allargati) per individuare gli indicatori del rischio**

Gli indicatori più significativi tratti prevalentemente dalla banca dati aziendale:

a) Orario di lavoro

b) Evidenze critiche nei comportamenti lavorativi e disturbi funzionali

- **assenteismo**
- **turnover e relazioni che riportano richieste di trasferimento di personale**
- **errori, malfunzionamenti e/o *quasi-errori***
- **infortuni, incidenti**
- **malattie professionali**
- **disturbi funzionali (da reports medico competente)**
- **variazioni qualitative e quantitative del rendimento (rilevate da preposti e/o capi reparto)**
- **relazioni che riportano eventuali costi di indennizzo e costi legali.**



Elenco degli indicatori aziendali da considerare nella valutazione del rischio stress basata su misure oggettive (metodo “data based”)

Variabili legate al contesto lavorativo

FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA

Organigramma aziendale (dotazione organica)
Trasmissione di informazioni
Obiettivi e procedure aziendali
Sistema di relazioni/comunicazioni in azienda
Programmazione sistematica di riunioni/incontri
Momenti di comunicazione dell'azienda a tutto il personale

RUOLI NELL'AMBITO DELL'ORGANIZZAZIONE

Linea gerarchica aziendale
Definizione chiara dei ruoli
Sovrapposizione di ruoli differenti
Informazioni contrastanti a livello manageriale

EVOLUZIONE DELLA CARRIERA

Criteri per l'avanzamento di carriera
Piano di sviluppo professionale per tutti i lavoratori
Piano di sviluppo professionale solo per dirigenti
Presenza di sistemi premianti

AUTONOMIA-DECISIONALE CONTROLLO DEL LAVORO

Lavoro alle linee di assemblaggio
Possibilità per i lavoratori di controllare il processo lavorativo
Possibilità per i lavoratori o loro rappresentanti di partecipare alle strategie-scelte aziendali

RAPPORTI INTERPERSONALI SUL LAVORO

Supporto sociale, momenti di aggregazione e protocolli di supervisione dell'attività lavorativa

INTERFACCIA CASA-LAVORO (conciliazione vita-lavoro)

Facilitazioni per il personale (mensa, asili nido, trasporti collettivi)



La **checklist** è uno strumento di valutazione del rischio stress in grado di orientare il sopralluogo-osservativo e rilevare possibili criticità (di procedura o di comportamento)

Come si è detto, l'affidabilità dell'osservazione aumenta se gli esperti valutatori vengono addestrati **all'uso di checklists adeguate alle diverse realtà o situazioni lavorative.**

Il **metodo del sopralluogo-osservativo diretto** (condotto sul campo) è guidato esclusivamente da **checklist con items selezionati ad hoc** (secondo criteri di “ergonomia situata”).

*Si ribadisce che i dati ottenuti da **eterovalutazioni guidate da checklist** possono essere considerati “oggettivi”, nel senso che sono verificabili ed in grado di accrescere la correttezza di ogni indagine*



Le checklists ergonomiche

Sono costituite di items o “indicatori” che richiamano buone prassi e linee-guida, meglio se basate su norme tecniche.

Secondo la cultura sistemica dell’ergonomia, le stesse checklists possono essere utilizzate **anche per rilevare le percezioni soggettive dei lavoratori** sulle seguenti variabili: **antropometriche**, **biomeccaniche** (postura, sforzi, movimenti), **segnali**, **display** e **dispositivi di controllo**, progetto dell’**ambiente fisico**, progetto del **processo lavorativo**, progetto della **mansione**, qualità del **software**.

Va ribadito che in un’ottica di “**ergonomia situata**”, l’analisi del lavoro suggerirà la selezione dei soli indicatori (items) più adatti alle dimensioni ed alle caratteristiche del contesto da valutare



Esempio di checklist per l'ergonomia negli ambienti di lavoro *

(n. 70 items costruiti su norme UNI-ENV 26385, 1991
e sui D.Lgs. 626/94 e “626/bis”)

1. Variabili antropometriche:	5 items
2. Variabili biomeccaniche (postura, sforzo, movimenti):	13 items
3. Segnali, displays e dispositivi di controllo:	15 items
4. Progetto dell'ambiente di lavoro (variabili fisiche):	13 items
5. Progetto del processo lavorativo:	11 items
6. Progetto della mansione:	7 items
7. Qualità del software:	6 items

* fonte: P. Cenni “Applicare l'ergonomia”, FAngeli, 2003-2005)



Ergonomic Checkpoints dell'International Labour Office (ILO)

Valutano attraverso indicatori (items) *ad hoc* le seguenti condizioni lavorative, ricercando soluzioni adeguate, semplici e possibilmente poco costose:

- n. 21 items su “stoccaggio e movimentazione materiali”
- n. 15 items su “utensili per uso manuale”
- n. 20 items su “sicurezza delle macchine”
- n. 15 items su “progettazione della stazione di lavoro”
- n. 10 items su “illuminazione”
- n. 6 items su “locali adibiti ad attività lavorativa”
- n. 7 items su “rischi ambientali (agenti nocivi)”
- n. 13 items su “facilitazioni aziendali per igiene, cura, salubrità dei luoghi di lavoro”
- n. 21 items su “organizzazione del lavoro”

*Anche questo strumento va utilizzato **selezionando gli items più adatti** alla specificità del contesto lavorativo da valutare*



Strumenti di valutazione del rischio stress basati sul metodo *self-report* (soggettivo o indiretto)

Posto che i dati ottenuti con misure *self-report* si basano sull'uso di strumenti di valutazione qualitativa e quantitativa, va ribadito che, nonostante la loro importanza e diffusione, **le sole misure soggettive (*self-report*) non sono sufficienti** per valutare l'esperienza di una condizione di stress. Anche se gli strumenti più utilizzati hanno dimostrato di rispettare il criterio di **affidabilità** sia nel tempo che per struttura interna, per quanto riguarda il criterio della **validità** ciò non accade dal momento che tale criterio richiede **più approcci valutativi indipendenti e paralleli**.

Tali considerazioni sono necessarie nel rispetto di una **prassi corretta**, in grado di rispettare i contenuti delle norme tecniche e di rispondere adeguatamente ad **eventuali contestazioni del legislatore**. Ciò premesso e richiamando i modelli concettuali di riferimento, vengono sinteticamente illustrati gli strumenti *self-report* più citati in letteratura ed utilizzati nella valutazione dello stress percepito.



Strumenti operativi per metodo self-report

1. Job Content Questionnaire (JCQ) di R.A. Karasek (sul modello **Domanda-Controllo** o *Demand-Control* - D/C)

Lo strumento, soggetto negli anni a varie revisioni, è stato proposto nella **versione italiana** (vedi articolo pubblicato sui Fogli di Informazione ISPESL (vol. 3, 2001), dove vengono illustrate nel dettaglio la struttura e le caratteristiche della versione standard a 49 items del 1985. Nella traduzione italiana, il JCQ ha ottenuto nel 1995 l'approvazione dello stesso Karasek, attraverso l'invio della richiesta *back version*, finalizzata al confronto con la versione originale.



Rif.: teorie interazionali o ergonomiche



Job Content Questionnaire di R. Karasek, 1985 (versione tradotta e adattata da P. Cenni con *back version*)

Il formato di 49 items, indicato da R. Karasek come valido, si articola in 8 macrovariabili che contengono i seguenti items:

n. 7	items sul “giudizio circa le proprie capacità”	A	
n. 3	items sul “potere decisionale” (in rapporto al compito specifico)		B
n. 8	items sul “macro-livello di decisionalità”		C
n. 9	items sul “carico di lavoro psicologico”		D
n. 5	items sul “carico di lavoro fisico”	E	
n. 6	items su “insicurezza nel lavoro”	F	
n. 5	items sul “supporto sociale” da parte del superiore (capo)	G	
n. 6	items sul “supporto sociale” da parte dei colleghi.		H

A + B + C = 18 items per indagare la dimensione “Controllo”
D + E + F = 20 items per indagare la dimensione “Domanda”
G + H = 11 items per indagare la qualità del “Supporto sociale”



Il Job Content Questionnaire (JCQ) di Karasek

Dal 1997 è disponibile anche una versione italiana, ridotta a 29 items di P. Cenni & F. Barbieri, tratta da quella standard e sottoposta ad autorevoli verifiche sperimentali anche in ricerche condotte da G. Sarchielli & S. Toderi (Docenti di Psicologia del Lavoro, Università di Bologna). Tale versione è articolata in items che indagano su: **“domanda lavorativa”**, **“controllo sul proprio lavoro”** e **“supporto da parte di colleghi e superiori”**.

I punteggi attribuiti agli items, corrispondenti alle due dimensioni **Domanda vs. Controllo**, consentono di caratterizzare l'attività svolta in tipologie: ad **alto strain**, a **basso strain**, **passiva** e **attiva**.



Sintesi grafica: fonte Karasek, 1979 & Johnson et al., 1988





2. Adattamento Persona-Ambiente (P-A) o Person-Environment Fit (P-E-Fit)

di J.R.P. French, R.D. Caplan & R. Van Harrison



Sintesi grafica: fonte French et al., 1982

Rif.: teorie interazionali o ergonomiche



2. Adattamento Persona-Ambiente (P-A) o Person-Ennvironment Fit (P-E-Fit)

di J.R.P. French, R.D. Caplan & R. Van Harrison

La trasformazione del modello in un metodo/strumento di valutazione implica l'individuazione di almeno due dimensioni da misurare e di interazioni tra loro. Le dimensioni ritenute più importanti da questo approccio sono:

1. Le **caratteristiche dell'ambiente lavorativo** (tipo di organizzazione, compiti o mansioni attribuite al singolo, regole e metodi di lavoro).
2. Le **caratteristiche dei lavoratori** (competenza, professionalità, attitudini).



2. Adattamento Persona-Ambiente (P-A) o Person-Environment Fit (P-E-Fit)

di J.R.P. French, R.D. Caplan & R. Van Harrison

Sulle dimensioni o indicatori individuati, vengono richieste:

- La **valutazione soggettiva** delle caratteristiche reali (o oggettive) dell'ambiente lavorativo, peraltro influenzate da rappresentazioni mentali (soggettive) delle stesse e, quindi, condizionate da stati emozionali, motivazionali, etc.
- La **valutazione soggettiva** delle doti personali percepite: valutazione di abilità, competenze, valore personale (una sorta di auto-percezione delle proprie potenzialità).



3. Occupational Stress Indicator (OSI) di Cooper et al.

Il **questionario self-report** che discende dal modello transazionale valuta lo stress lavorativo inteso come *“qualità percepita negativamente a causa di un coping inadeguato nei confronti delle fonti di stress, con conseguenze negative a livello di salute fisica e psicologica”*.

Ciò significa che gli effetti psichici e somatici dello stress lavoro-correlato dipenderanno anche dalle strategie di gestione dello stress legate alle **fonti esterne di stress**, alle **caratteristiche individuali**, ai **tratti di personalità**, a **patterns comportamentali** di tipo A, al **locus of control** (misurato attraverso una scala che indaga sul modo di interpretare e controllare gli eventi e di assumersi le responsabilità) ed alla **soddisfazione lavorativa** (misurata su una scala che ne quantifica il livello soprattutto sugli aspetti organizzativi).

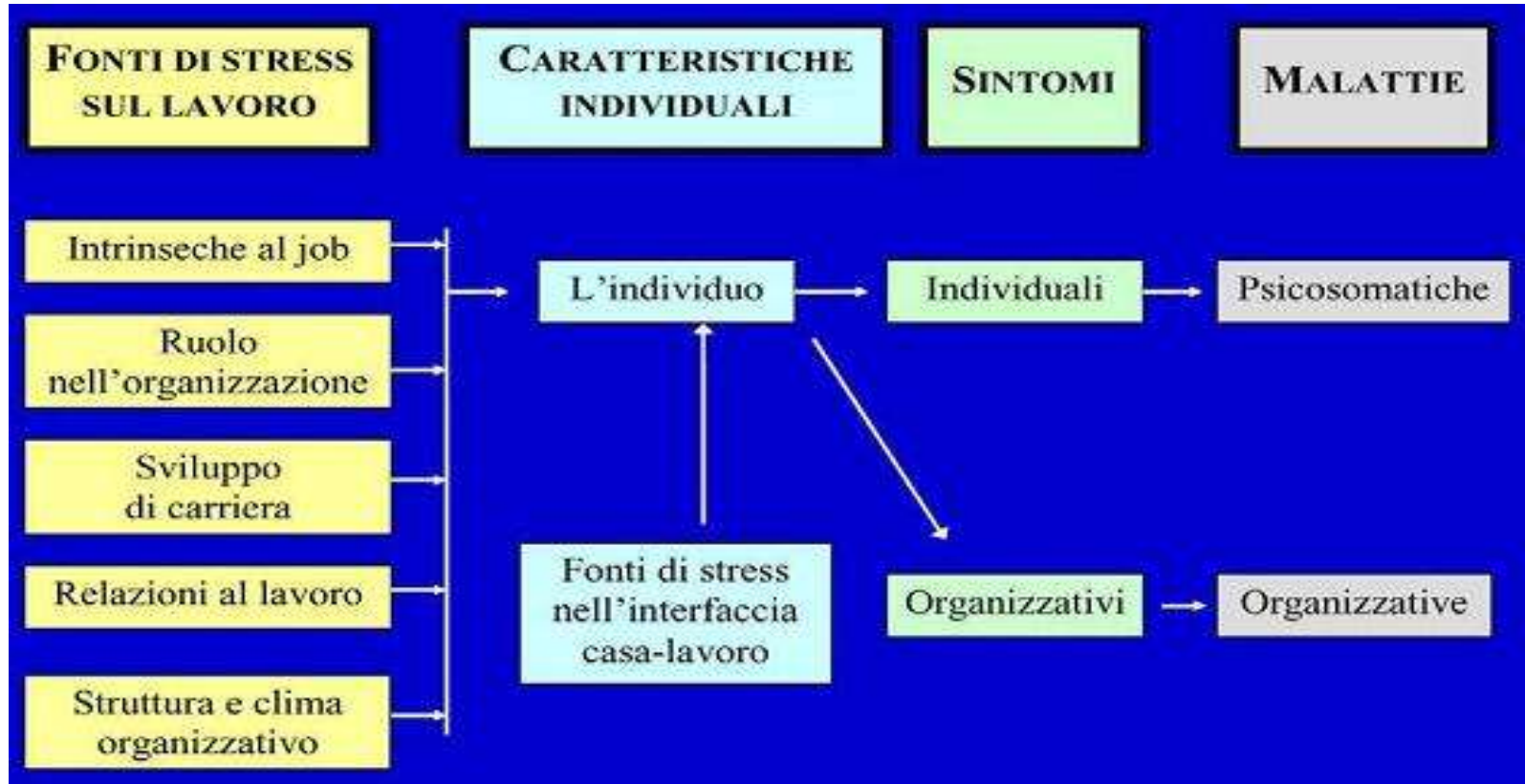
Rif.: teorie transazionali basate su processi psicologici



Occupational Stress Indicator (OSI) di Cooper et al.

Lo strumento OSI si presenta articolato in **sette parti**: un **questionario biografico** più **sei sezioni** (ciascuna divisa in una serie di sottoscale) che indagano su:

- 1. Soddisfazione lavorativa: 22 items**
- 2. Salute psicologica e salute fisica (manifestazioni somatiche dello stress): 30 items**
- 3. Comportamenti orientati allo stress (es. personalità di tipo A): 14 items**
- 4. Caratteristiche individuali: 12 items**
- 5. Fonti di stress occupazionale: 61 items**
- 6. Strategie di coping: 28 items.**



Sintesi grafica: fonte Cooper, 1986



4. Questionario Efford-Reward Imbalance (ERI) di J. Siegrist

Il **questionario self-report** conferma l'importanza del modello transazionale quando lo strumento di valutazione è utilizzato per cogliere soprattutto le tensioni psicologiche (transazioni problematiche) presenti nei soggetti che ricoprono ruoli dirigenziali o intellettuali (*white-collars*).

Il questionario ERI è costituito di **23 domande** attraverso le quali vengono indagati gli aspetti che fanno riferimento a:

- **scala E** (*effort*) relativa allo sforzo o impegno lavorativo (con 6 items);
- **scala R** (*reward*) relativa alle ricompense (con 11 items);
- **overcommitment**, inteso come predisposizione personale ad eccessivo coinvolgimento sul lavoro (con 6 items).

Rif.: teorie transazionali basate su processi psicologici



Il questionario Effort-Reward Imbalance (ERI) di J. Siegrist

Anche ERI - usato in molti paesi - ha subito negli anni varie traduzioni (compresa quella italiana con versioni di Dragano e Costa) e modifiche tese a **ridurre il numero di items**. I quesiti sono espressi su scala Likert (uno strumento molto semplice utilizzato per misurare opinioni e atteggiamenti) a 5 diverse modalità di risposta e la quantificazione, a livello delle scale, avviene sommando i punteggi ottenuti.

Nonostante la dimostrata uni-dimensionalità delle due scale (**E vs. R**), negli studi sul campo può rivelarsi molto utile poter valutare separatamente sia gli effetti dello sforzo che della ricompensa. Ciò ha portato i ricercatori a dicotomizzare i valori ottenuti dividendoli in terzili o quartili per studiarne meglio la distribuzione, a favore di interventi correttivi più mirati.



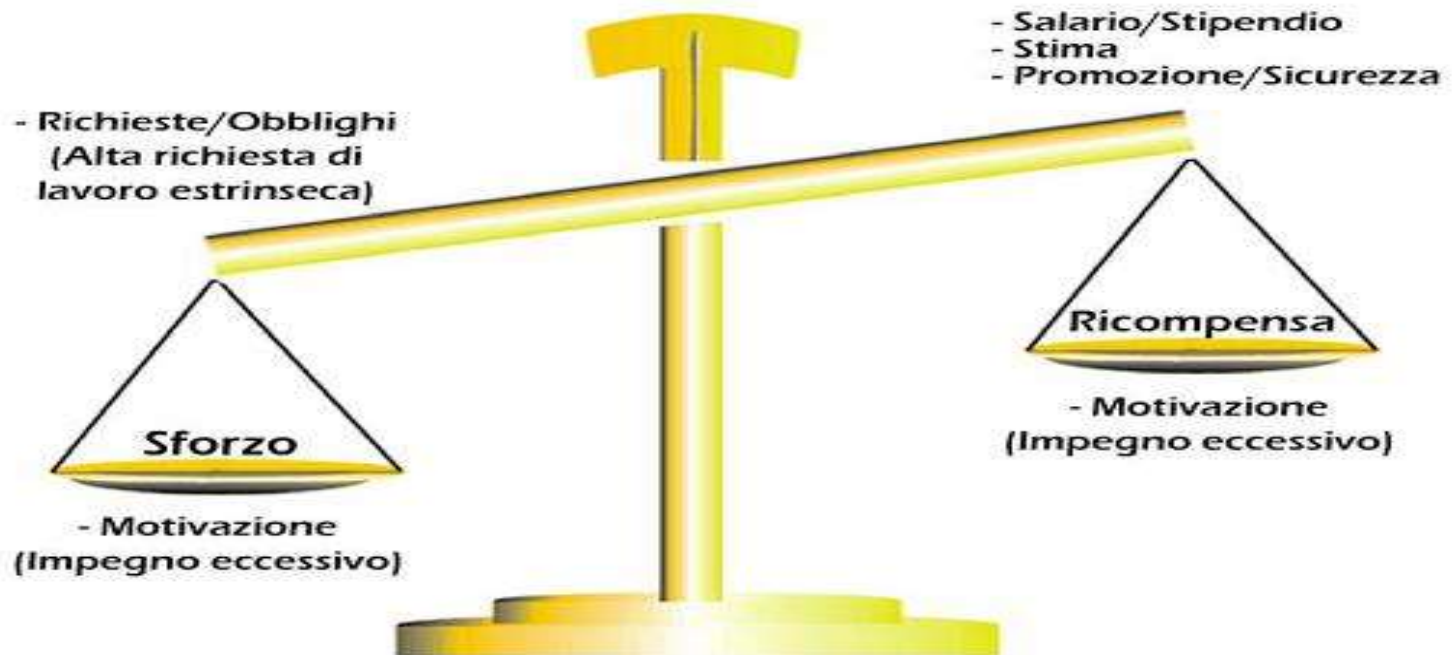
Il questionario Efford-Reward Imbalance (ERI) di J. Siegrist

La quantificazione separata del livello di coinvolgimento, espresso attraverso la variabile *overcommitment*, consente di attribuire al terzile superiore la condizione di “**eccessivamente coinvolto**”.

Secondo Siegrist & Peter questa caratteristica di personalità, assimilabile alla tipologia A, aumenterebbe il rischio di patologie cardiovascolari nei *white-collars* maggiormente esposti a stress lavoro-correlato.



Squilibrio Forza - Ricompensa



Sintesi grafica: fonte Siegrist , 1986



CONFRONTO FRA MODELLI CONCETTUALI DIVERSI: D/C *versus* ERI

<i>Qualità distintive</i>	<i>Modello D/C</i>	<i>Modello ERI</i>
Riferimento concettuale	Approccio progettuale	Approccio sociologico
Obiettivi prioritari	Intervenire sulla dimensione “controllo” (autonomia del lavoratore)	Intervenire per stabilire condizioni di equilibrio fra impegno lavorativo e ricompense
Aspetti attività lavorativa	Carico fisico e psicologico, insicurezza sul lavoro, supporto sociale	Sforzo (pressioni temporali, fisiche e psicologiche) e gratificazioni corrispondenti (stima, prospettive di carriera, aspetti economici)
Caratteristiche di personalità	Non valutate	Considerare la tipologia <i>overcommitment</i>
Finalità	Misura del livello di strain e di apprendimento	Valutazione delle conseguenze sulla salute (cardiovascolare e altri effetti)
Strumenti di valutazione	Job Content Questionnaire (JCQ)	ERI - Q
Popolazione di riferimento	Eterogenee (blue and white-collars)	Più efficace se applicato a lavoratori dei servizi
Indicazioni di base per la prevenzione dello stress	Progettare un'attività lavorativa più focalizzata sui contenuti e sulla discrezionalità del lavoratore	Pensare il lavoro in termini di equità a livello sociale, professionale ed economico

(Rif.: Docenza di Paul Maurice Conway, Università degli Studi di Milano, presso la Scuola di Ergonomia, sugli strumenti per la valutazione dello stress lavoro correlato, 2009)



Per concludere, va segnalata la pubblicazione del Technical Report: UNI/TR 11457 del 2012 su:

“Analisi e valutazione dei fattori di rischio psicosociale e da stress lavoro-correlato.

Il contributo delle norme tecniche ergonomiche”

a cura del Gruppo Principi Generali
della Commissione Ergonomia dell’UNI

L’Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI) ha ritenuto opportuno pubblicare il *Technical Report* per definire lo “stato dell’arte” in materia e per facilitare un approccio colto e condiviso alla valutazione dello stress lavoro-correlato .



**SPAZIO PER DIBATTITO, DUBBI,
APPROFONDIMENTI**

**COMPILAZIONE QUESTIONARIO
GRADIMENTO CORSO**



Valutazione dello stress lavoro-correlato: ANALISI DI CASI *

1. **Il caso di un gruppo omogeneo**, area o dipartimento, riferibili a realtà aziendali di dimensioni medio-grandi.
2. **Il caso della microimpresa** (3-4 addetti).

* Fonte: VIII Rapporto annuale su Salute e Sicurezza in Emilia-Romagna, edito da Regione Emilia-Romagna e Servizio Sanitario Regionale, Azienda USL di Bologna (2011)



1. Il caso di un **gruppo omogeneo**, di un'area o di un dipartimento riferibili a realtà aziendali di medie o grandi dimensioni

**Indicazioni legate alle modalità di calcolo
sugli indicatori dello stress**



Quando si utilizzano indicatori per le variabili quantitative riportate nella tabella o nella checklist, scelta come strumento-guida per la valutazione, viene suggerito il calcolo delle variabili su:

- indicatori di **rischio** (fattori legati all'organizzazione del lavoro, alla gestione del personale, etc.);
- indicatori di **manifestazione** (permettono di evidenziare un effetto negativo a livello di salute, di performance produttiva, di clima, etc.);
- indicatori di **contrasto** (legati a azioni di prevenzione messe in campo all'organizzazione).



Per il calcolo delle variabili vengono considerati **due** momenti procedurali:

- A. **La predisposizione di una base**, attraverso un riepilogo degli indicatori proposti con la loro classificazione in:
- **rischio** (es. lavoro in turno, movimenti ripetitivi, disergonomie fisiche e organizzative, etc.);
 - **manifestazione** (es. assenze, eccesso di turnover, ricorso eccessivo al medico competente per disturbi funzionali, etc.);
 - **contrasto** (iniziative aziendali per migliorare la formazione ed il sistema di comunicazione/informazione).



B. Tale calcolo necessita di una matrice in cui inserire il valore che gli indicatori assumono nelle diverse partizioni aziendali. Nella matrice vengono annotati:

- i **valori attribuiti** (numerico, percentuale, SI/NO) agli indicatori rispetto alle loro tipologie;
- tali valori stabiliranno in via definitiva:
 - 0=assenza di rischio**
 - 1=presenza di rischio**, (rispetto al CUT OFF concordato e generalmente riferito alla media aziendale).

Queste indicazioni di analisi possono consentire il confronto fra le diverse partizioni presenti in aziende di medie o ampie dimensioni, sulla base del numero complessivo di indicatori, utilmente articolati per le diverse tipologie.



2. Il caso della microimpresa (3-4 addetti)

La premessa

- nella microimpresa è **inconsistente** la struttura organizzativa,
- sono determinanti le **caratteristiche individuali** (addetti e datore di lavoro)



Dopo la premessa, alcune linee di indirizzo

- a) Non si devono privilegiare gli **aspetti personali** ed **extra lavorativi**
- b) I **fattori oggettivi** perdono valore indicativo se non sono confrontabili con quelli che caratterizzano **imprese simili sul territorio**
- c) Il **Focus group** e le **interviste** sarebbero utili ma presentano il limite “**privacy**”
- d) L’uso del **questionario** salvaguarda l’anonimato ma non è consigliato per l’esiguità del campione
- e) Poiché la **resistenza al cambiamento** è forte per l’inevitabile personalizzazione dei rapporti, la **formazione** fa capire l’importanza di “**uscire dall’azienda**” per un confronto con realtà simili
- f) Le **caratteristiche personali** andranno considerate più nell’ambito della **formazione** che al momento della valutazione del rischio
- g) La **percezione soggettiva e continua** del rischio, pur condizionata dalla presenza costante del datore di lavoro, è utile per adottare giorno per giorno le misure di prevenzione e per accrescere la consapevolezza dei lavoratori
- h) Nell’**autocertificare** l’avvenuta valutazione del rischio non si pone in atto solo un adempimento formale ma si tiene conto della sua utilità per risolvere problemi e soddisfare esigenze specifiche.



Lo scopo prioritario da raggiungere

La **crescita di consapevolezza** che promuove contesti lavorativi sostenibili, è basata su esigenze produttive ed esigenze di tutela dei lavoratori, attraverso l'avvio di **processi di miglioramento continuo e di percorsi di formazione permanente destinati a gruppi omogenei all'interno di imprese con le stesse caratteristiche**, supportati dalle **associazioni di categoria**, dai **datori di lavoro** e dai **lavoratori**, sensibilizzati da **organi istituzionali territoriali**.



La proposta operativa per raggiungere lo scopo potrebbe essere articolata in due percorsi distinti: **uno per i lavoratori, uno per i datori di lavori.**

- **Il primo percorso** prevede incontri per **gruppi omogenei di lavoratori** per far **comprendere** in modo condiviso il fenomeno stress nelle sue modalità di accadimento e nei suoi effetti, sollecitando la riflessione sulla specificità del proprio lavoro e di quello dei colleghi occupati nelle altre piccolissime aziende presenti in aula.

- **Il secondo percorso**, destinato ai **datori di lavoro omogenei per le tipologie aziendali di appartenenza**, consentirà loro di acquisire **consapevolezza sul fenomeno stress lavoro-correlato** e di riflettere sul ruolo del *management* (spesso familiare) impegnato nella corretta gestione di quelle condizioni-situazioni lavorative che possono favorirne l'insorgenza.



Riferimenti di base utilizzati per il corso

- Decreto Legislativo 9/4/2008 n. 81 – Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro e succ. mod.
- UNI EN ISO 6385:2004 *Principi ergonomici nella progettazione dei sistemi di lavoro*
- UNI EN ISO 10075-1:2003 *Principi ergonomici relativi al carico di lavoro mentale – Termini generali e definizioni*
- UNI EN ISO 10075-2:2002 *Principi ergonomici relativi al carico di lavoro mentale – Principi di progettazione*
- UNI EN ISO 10075-3:2005 *Principi ergonomici relativi al carico di lavoro mentale – Principi e requisiti riguardanti i metodi per la misurazione e la valutazione del carico di lavoro mentale*
- Risoluzione del Parlamento europeo (15/1/2008) sulla strategia comunitaria 2007-2012 per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro (2007/2146(INI))
- Accordo europeo sullo stress sul lavoro (8/10/2004)
- Accordo interconfederale del 9/6/2008 per il recepimento dell'accordo quadro europeo sullo stress lavoro correlato
- Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro di Bilbao, Spagna (sito web dedicato: <http://osha.europa.eu/ew2002>)
- ISPESL, Ricerca sullo stress correlato, Roma, 2002
- Cenni P., *Applicare l'ergonomia*, FAngeli editore, Milano, 2003-2005
- Ergonomic Checkpoints (prepared by the International Labour Office in collaboration with the International Ergonomics Association), ILO, Geneva, 1999
- Baldasseroni A., Camerino D., Cenni P., Cesana G.C., Fattorini E., Ferrario M., Tartaglia R., *La valutazione dei fattori psicosociali. Proposta della versione italiana del Job Content Questionnaire di R.A. Karasek*, in Fogli d'Informazione Ispesl, vol. 3, 2001.
- Coordinamento Tecnico Interregionale della Prevenzione nei Luoghi di lavoro – Coordinamento Tecnico per la sicurezza nei luoghi di lavoro delle Regioni e delle Province autonome: Decreto Legislativo 81/2008 s.m.i. “Valutazione e Gestione del Rischio da Stress Lavoro-Correlato” – Guida Operativa (marzo 2010)
- Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro del Ministero del lavoro e delle politiche sociali: “Indicazioni della Commissione consultiva per la valutazione dello stress lavoro-correlato (articoli 6, comma 8, lettera m-*quater* e art. 28, comma 1-bis del D.Lgs. 81/08 e successive modificazioni e integrazioni)”, 17 novembre 2010.