

Fattori di rischio stressogeni
(European Agency for Safety and Health at Work – 2000)

CONTESTO LAVORATIVO	
CULTURA ORGANIZZATIVA	Scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno per la risoluzione di problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi
RUOLO NELL'ORGANIZZAZIONE	Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità di altre persone
SVILUPPO DI CARRIERA	Incertezza / blocco della carriera insufficiente / eccesso di promozioni, bassa retribuzione, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro
AUTONOMIA DECISIONALE/CONTROLLO	Partecipazione ridotta al processo decisionale, carenza di controllo sul lavoro (il controllo, specie nella forma di partecipazione rappresenta anche una questione organizzativa e contestuale di più ampio respiro)
RELAZIONI INTERPERSONALI SUL LAVORO	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale
INTERFACCIA FAMIGLIA/LAVORO	Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso appoggio in ambito domestico, problemi di doppia carriera

CONTENUTI LAVORATIVI	
AMBIENTE DI LAVORO E ATTREZZATURE	Condizioni fisiche di lavoro, problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro
PIANIFICAZIONE DEI COMPITI	Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzazione, incertezza elevata
CARICO/RITMI DI LAVORO	Sovraccarico o sottocarico di lavoro, mancanza di controllo sul ritmo, alti livelli di pressione temporale
ORARIO DI LAVORO	Lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali

La valutazione si articola quindi in due fasi

1° fase: indicatori oggettivi di rischio

La prima fase prende in esame elementi oggettivi e verificabili quali indicatori di stress lavoro-correlato e fattori di rischio attinenti l'organizzazione aziendale.

Gli elementi da considerare, sono quindi, in coerenza con le indicazioni dell'accordo quadro e del documento dell'Agenzia Europea 2009, aree di contesto e di contenuto del lavoro come indicatori di pericolo stress lavoro-correlato e indicatori aziendali come conseguenze dello stress sull'azienda e sui lavoratori.

Lista degli elementi da considerare:

- indici infortunistici,
- assenze per malattia,
- ricambio del personale,
- procedimenti e sanzioni,
- segnalazioni del medico competente
- funzione e cultura organizzativa
- ruolo nell'ambito dell'organizzazione
- l'evoluzione e lo sviluppo di carriera,
- autonomia decisionale e controllo
- rapporti interpersonali al lavoro
- interfaccia casa-lavoro
- ambiente di lavoro ed attrezzature
- pianificazione dei compiti
- carichi, ritmi di lavoro
- orario di lavoro, turni

Gli indicatori vanno analizzati attraverso liste di controllo che permettano una pesatura del rischio, per quanto possibile su indicatori verificabili, in quella azienda o partizione organizzativa o gruppo omogeneo. Possono essere utilizzate liste di controllo, applicabili anche dai soggetti aziendali della prevenzione. Alla valutazione deve partecipare il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza interno o territoriale.

La scelta di chi rileva i dati "oggettivi" e le criticità in modo particolare è cruciale. Va individuato tra persone esperte conoscitrici della realtà aziendale, riconosciute dal management e dai lavoratori.

La valutazione della prima fase deve consentire di quantificare il livello di rischio secondo una scala parametrica basso/medio/alto, ove per **rischio basso** si intende una condizione in cui non risultano necessari interventi di eliminazione o riduzione del rischio, ma solo una rivalutazione periodica.

2° fase: indagine della soggettività

La seconda fase deve essere effettuata quando dall'esame degli elementi oggettivi il rischio non risulta basso. Si deve pertanto procedere al coinvolgimento dei lavoratori ed effettuare una valutazione della loro percezione dello stress lavoro-correlato.

La valutazione soggettiva deve consentire di individuare con maggior precisione la natura del rischio da stress lavoro-correlato, al fine di definire le priorità ed intraprendere interventi di eliminazione o riduzione del rischio. Ogni indicatore di criticità identifica la necessità di mettere in atto misure per la gestione e la riduzione del rischio stress lavoro-correlato. Tali misure devono essere intraprese anche nell'eventualità di esito negativo della valutazione soggettiva. L'efficacia delle interventi di eliminazione o riduzione del rischio deve essere verificata attraverso un monitoraggio nel tempo (valutazione periodica).

Per la rilevazione della soggettività del gruppo di lavoratori, intesa come percezione soggettiva collettiva dell'organizzazione del lavoro, si ricorre a metodi di indagine che possono comprendere, a seconda della specificità della situazione, questionari, focus group, interviste semistrutturate.

L'uso di questi strumenti richiede professionalità specifiche, esperte delle tecniche adottate.

Interviste semi-strutturate

L'intervista semi-strutturata rappresenta una variazione rispetto alla intervista classica, nella quale si seguono in modo rigido e preciso le domande ("domande chiuse") stabilite prima dall'intervistatore.

Nella intervista semi-strutturata varia il grado di direttività: l'intervistatore stabilisce un lista di base di domande da fare all'intervistato, in modo da raccogliere comunque informazioni sui temi considerati rilevanti. Su questa traccia, l'intervistatore favorisce una partecipazione più attiva dell'intervistato, che potrà approfondire meglio il tema fornendo una gamma di informazioni più ampia.

L'intervistatore, utilizzando una varietà di domande (domande aperte, semi-aperte, domande indirette, metafore ecc.) e adeguandole al singolo intervistato, è in grado di raccogliere e registrare dati più precisi e approfonditi, rispetto a un'intervista classica.

Questa modalità, nel caso dello stress lavoro-correlato, facilita l'espressione di tematiche che altrimenti rimarrebbero nascoste, forse per "resistenze" e paure dell'intervistato.

Questionari

I questionari sono strumenti di rilevazione dei vissuti e della percezione soggettiva del gruppo dei lavoratori, ovvero permettono di fotografare lo stato di salute/malessere dei lavoratori in relazione all'organizzazione.

Sono da escludere a priori tutti i test-questionari di matrice clinica: questi ultimi sono strumenti esclusivamente mirati a definire profili di personalità e a individuare aspetti psicopatologici individuali, e non hanno nulla a che vedere con l'investigazione degli aspetti organizzativi di una azienda/istituzione.

Vanno utilizzati questionari validi e attendibili; la "validazione" deve essere stata effettuata su un campione italiano e certificata da esperti della ricerca; non è sufficiente tradurre questionari da lingue straniere e somministrarli "tout court" a lavoratori italiani.

Vanno seguite modalità univoche di somministrazione e interpretazione dei punteggi

Focus group

Il focus group è una tecnica che serve a raccogliere, in un gruppo ristretto, informazioni su temi multidimensionali e complessi (nel nostro caso, gli aspetti stressanti del lavoro).

E' diretto da un conduttore/moderatore che guida e anima la discussione del gruppo; è presente anche un assistente/osservatore che prepara il setting e rileva le dinamiche interne a quel gruppo.

Il gruppo ha una dimensione definita all'interno di un range: i partecipanti al gruppo devono essere almeno 6-7 unità, per favorire le dinamiche, non devono superare il numero di 12-13, per evitare che si creino interventi dominanti a sfavore di opinioni più deboli, che rischiano così di essere inibite e di rimanere inesprese.

Alcuni criteri e cautele consigliati nella somministrazione di interviste/questionari (20)

- a) L'applicazione di questionari se effettuata "meccanicisticamente" senza un intervento precedente di informazione, partecipazione e collaborazione dei lavoratori e rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza può inficiare la validità del processo valutativo;
- b) I questionari se utilizzati in fase di valutazione della percezione soggettiva devono essere di documentata validità e debbono essere esplicitati i riferimenti scientifici;
- c) Per la rilevazione degli *outcome* di salute (livelli di di-stress e di sintomatologia stress-correlata) è opportuno che i questionari dispongano di parametri di riferimento di popolazioni nella fascia di età adulta;
- d) Gli strumenti utilizzabili, devono sondare esclusivamente quelle dimensioni non riconducibili a tratti o caratteristiche di personalità. E' invece opportuno valutare:
 - il livello di 'domanda/carico' percepito, ai fini di individuare le dimensioni lavorative critiche stress lavoro-correlate;
 - il livello di risorse fruibili nel contesto lavorativo a livello individuale o di gruppo e le risorse personali (resilienza).
 - le condizioni di benessere/malessere psicologico della persona / lavoratore ai fini di individuare condizioni di "distress psicologico" e/o "disturbi somatoformi" ;
- e) La raccolta dei questionari dovrebbe prevedere:
 - l'allestimento di un documento preliminare in cui siano specificati gli indicatori che vengono utilizzati;
 - un'informativa iniziale ai lavoratori sullo scopo e le modalità di raccolta dei questionari;
 - una somministrazione del questionario con compilazione supportata, evitando comunque la distribuzione e l'autosomministrazione dei questionari ai lavoratori senza informativa;
 - la raccolta di questionari anonimi od almeno in cui sia garantita la privacy in merito al trattamento dei dati sensibili;
 - la raccolta di informazioni attinenti gli aspetti stress lavoro-correlati;
 - la non discriminazione dei lavoratori;
 - la produzione di un report finale con dati anonimi collettivi, in cui non siano quindi identificabili le condizioni dei singoli soggetti;
 - la discussione del report con i gruppi interessati e le loro figure di riferimento (rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, ecc.)

Disturbi e stati patologici correlabili a situazioni di stress

disturbi dell'apparato cardiocircolatorio	ipertensione arteriosa, cardiopatia ischemica
disturbi gastrointestinali	alterazioni della funzione intestinale, ulcera peptica, pirosi, colite
disturbi dell'apparato genitale	alterazioni del ritmo mestruale, amenorree
disturbi della sfera sessuale	impotenza, calo del desiderio
disturbi dell'apparato muscoloscheletrico	mialgie, dolori muscolo tensivi
disturbi dermatologici	arrossamenti, prurito, sudorazione, dermatiti, orticaria, psoriasi
disturbi del sonno	insonnia, incubi notturni, spossatezza al risveglio
disturbi neurologici, disturbi psicologici e della sfera intellettiva	cefalee, ansia, depressione, attacchi di panico, irritabilità, apatia, disturbi della memoria, difficoltà di concentrazione

Modello operativo per la gestione del rischio stress lavoro-correlato

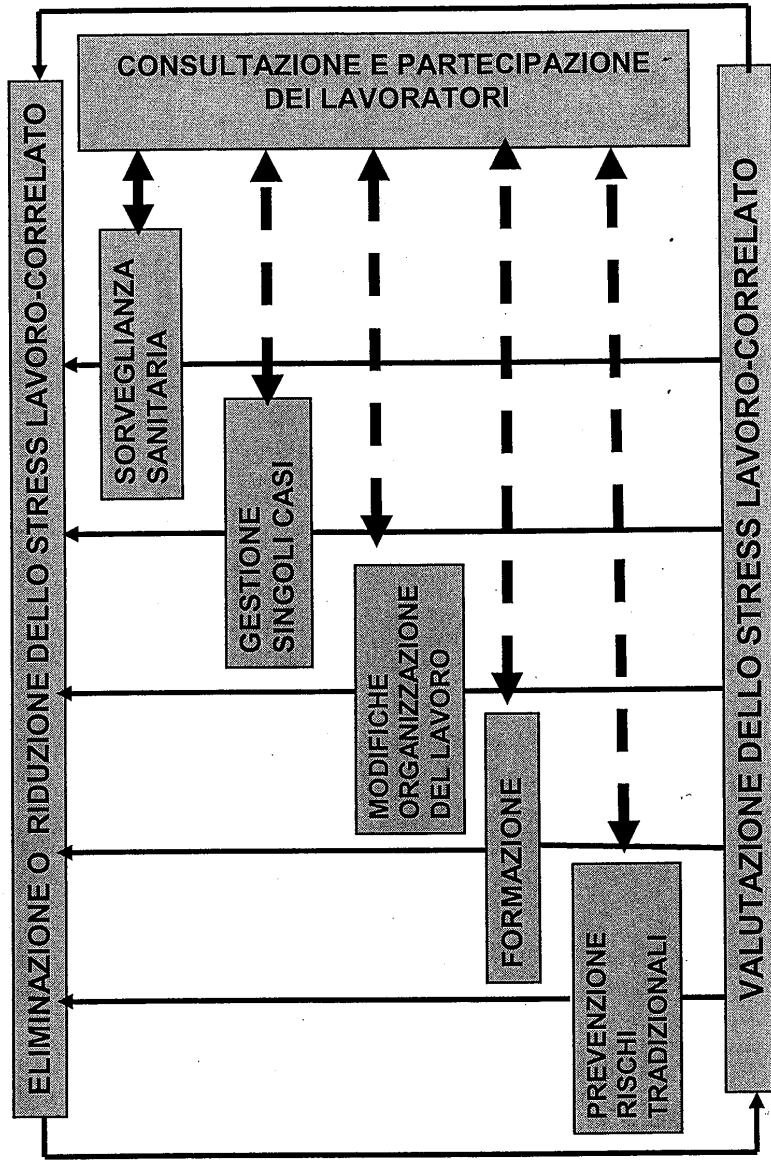


Diagramma di flusso della sorveglianza sanitaria

