

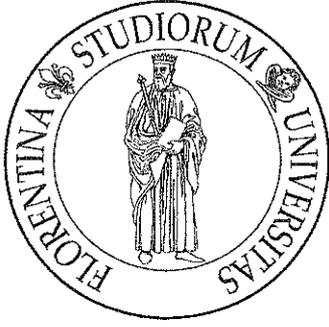


*Dipartimento di Sanità Pubblica
Sezione di Medicina del Lavoro*

Valutazione delle fonti di rischio stress-lavoro correlato presso il Consiglio regionale della Toscana – indagine dati “soggettivi”

Report conclusivo: settembre 2012

*Prof. Giulio Arcangeli
Prof. Gabriele Giorgi*



*Dipartimento di Sanità Pubblica
Sezione di Medicina del Lavoro*

Valutazione delle fonti di rischio stress-lavoro correlato presso il Consiglio regionale della Toscana – indagine dati "soggettivi"

Report conclusivo: settembre 2012

*Prof. Giulio Arcangeli
Prof. Gabriele Giorgi*

19 NOV. 2012

Introduzione

Il **CONSIGLIO REGIONALE DELLA TOSCANA** ha avviato nel giugno 2012 un'indagine di valutazione dei fattori di rischio stress lavoro-correlato presso il proprio personale attraverso l'uso di questionari (metodo soggettivo).

Come previsto dal TU alla Sezione II art. 28 la valutazione dei rischi e la relativa documentazione deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato.

Scopo finale di questo monitoraggio è quello di intervenire per poter individuare eventuali situazioni di malessere e implementare opportune azioni tese al miglioramento della qualità della vita lavorativa in Azienda.

Il presente report costituisce, quindi, una fase di quello che si auspica sia un più articolato e generale percorso di valutazione e prevenzione dello stress lavoro-correlato e dei fattori di rischio psicosociale presso il Consiglio regionale della Toscana con l'obiettivo di una seconda ricognizione dell'andamento dei principali indicatori scelti per lo studio del malessere del personale. Ad un fondamentale momento d'avvio del percorso costituito dall'attività informativa che ha visto direttamente coinvolto il "team aziendale" ha fatto seguito la fase operativa costituita dalla rilevazione dello stress lavoro correlato effettuata tramite questionario ed estesa ad un numero significativo di dipendenti dell'organizzazione, i cui esiti vengono presentati con questo report.

Al fine di rendere maggiormente comprensibili fin da subito i contenuti della presente relazione, si presenta la sua struttura generale:

PARTE 1 – PROCEDURA
PARTE 2 – IL QUESTIONARIO E LE SUE DIMENSIONI INDAGATE
PARTE 3 - DESCRIZIONE DEL PROCESSO, DEL METODO E DEI CRITERI
PARTE 4 – PRINCIPALI RISULTATI EMERSI
PARTE 5 – CONCLUSIONI

Parte 1 - Procedura

Raccolta dati

Per rispondere all'esigenza di raccogliere i vissuti e le percezioni sulle tematiche oggetto di studio di più persone possibili, il processo di ricerca e valutazione è stato anticipato da una necessaria fase di promozione e attivazione dei dipendenti così da fornire preventivamente alcune indicazioni circa le finalità della ricerca e la modalità di raccolta dati. Tale fase è avvenuta in modo particolarmente preciso grazie al personale del Consiglio regionale, attivamente presente in tutte le fasi d'indagine.

Per facilitare la raccolta delle informazioni tramite questionario, la somministrazione è avvenuta in piccoli gruppi, in sale appositamente ad essa adibite. L'opportuna scelta del setting ha consentito la somministrazione collettiva assistita e anonima da parte dei consulenti che ha portato alla raccolta del numero di questionari programmato sia dei dipendenti che dei leader. I dipendenti hanno inoltre immesso nel test una password/codice personale in modo che se in futuro, il test fosse risomministrato, sia possibile associare le risposte dello stesso soggetto nel tempo ed ottenere risultati di elevato valore scientifico, attraverso l'impiego di tecniche longitudinali di analisi dei dati.

Campione

Il campione finale di rispondenti è risultato di 113 soggetti, indicativo di una buona partecipazione. Tale dato rappresenta un numero significativo della totalità dell'azienda per poter ottenere indicazioni scientifiche.

Inoltre 8 leader hanno compilato in aggiunta al test di autovalutazione un questionario di etero valutazione, descritto nel prosieguo.

Le variabili della ricerca

Una scheda anagrafico/professionale è stata messa a punto per la ricerca con lo scopo di individuare le categorie socio-professionali maggiormente a rischio. Tale scheda, tutela la duplice esigenza di poter, da una parte consentire le analisi differenziate per categorie rilevanti per il Consiglio Regionale, dall'altra di salvaguardare l'anonimato delle persone che hanno compilato il questionario.

Le variabili indipendenti prese in considerazione nel presente studio sono le seguenti:

- **INQUADRAMENTO CONTRATTUALE: dirigente, PO, D, C, B**
- **AREA LAVORATIVA DI APPARTENZA: area amministrativa, Area tecnica**
- **GENERE**
- **ANZIANITA' DI SERVIZIO: fino a 7 anni, più di 8 anni**

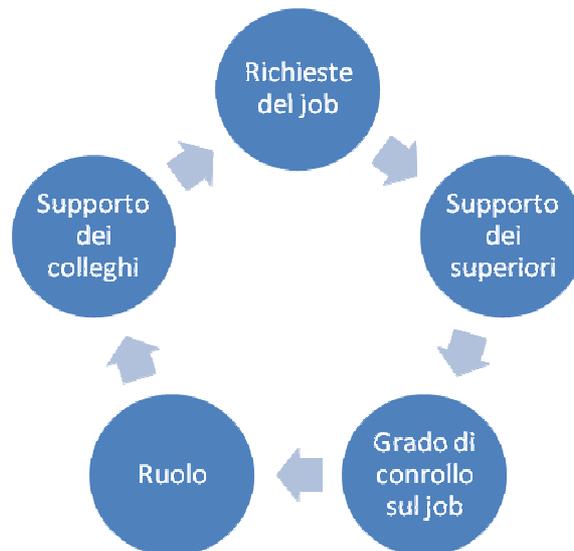
Parte 2 – Il questionario

Lo strumento utilizzato è un questionario multifattoriale sviluppato per valutare efficacemente la presenza di stress lavoro-correlato. I fattori indagati dalla batteria sono riconosciuti in letteratura come centrali nella definizione del malessere e del benessere organizzativo. Il nucleo principale del questionario è composto da 77 domande, che afferiscono a 16 dimensioni, ciascuna delle quali è utilizzata per valutare aspetti differenti del lavoro. Queste dimensioni si distribuiscono su tre macro-fattori che valutano lo stress lavoro correlato in merito a: 1) **l'individuo**; 2) **il compito**; 3) **il contesto**.

E' stato inoltre valutato lo stato di salute psicologica dei rispondenti, per valutare quanto gravi possano essere gli effetti della percezione di stress ed è stata somministrata una scala di misura della diffusione delle azioni negative sul lavoro.

I leader, infine, hanno compilato un secondo questionario sullo stress lavoro correlato di "eterovalutazione", in una versione modificata rispetto alla prima, ma uguale nel numero degli item e nelle dimensioni indagate. L'obiettivo dello strumento non era infatti quello di valutare la propria percezione di stress, bensì quella dei propri collaboratori - subordinati.

Area individuo



1) Richieste del Job/Carico di lavoro

Questo insieme di domande si propone di indagare le condizioni di eccessiva stimolazione che possono condurre il soggetto ad un'esperienza di stress prevalentemente per due aspetti: la quantità di lavoro da svolgere ed il ritmo a cui il lavoratore è sottoposto. Il fattore indaga inoltre il grado di adeguatezza delle risorse del soggetto e dell'organizzazione per svolgere i compiti assegnati.

2) Controllo/Grado di controllo sul job

Il fattore controllo indaga le percezioni relative alla sensazione di non essere in grado di poter svolgere il proprio lavoro, di non conoscere il proprio campo di intervento e di non poter organizzare il proprio lavoro decidendo tempi e modalità operative.

3) Supporto dei colleghi

Indaga l'insieme dei comportamenti, espressi concretamente sul lavoro, che indicano una disponibilità da parte dei colleghi con cui si opera a collaborare, a fornire informazioni, supporti e know-how. Alti punteggi indicano che l'individuo percepisce uno scarso supporto dei colleghi.

4) Ruolo: scarsa chiarezza dei ruoli e dei compiti

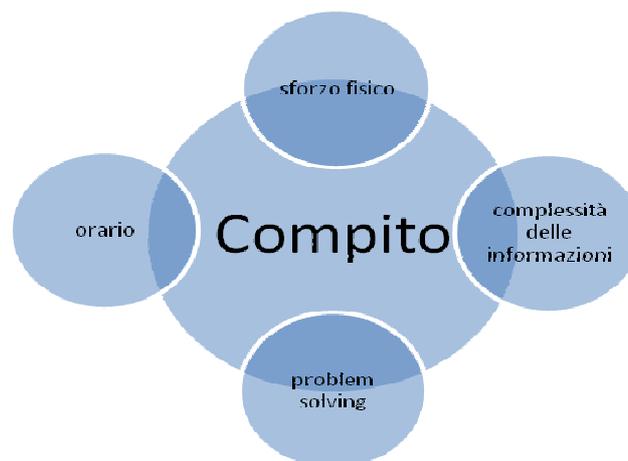
Il fattore ruolo valuta le percezioni relative alla misura in cui ciascuno dei dipendenti conosce la portata del suo ruolo e le attese dell'organizzazione nei suoi confronti.

Alti punteggi indicano che i dipendenti sono poco consapevoli del loro ambito di discrezionalità (cosa possono o non possono fare; quali decisioni competano a loro ovvero ad altri), di chi siano i loro referenti gerarchici e/o funzionali, delle responsabilità dirette che a loro fanno capo, degli obiettivi che devono perseguire, dei tempi e delle procedure operative che devono rispettare.

5) Supporto dei superiori

Il fattore supporto dei superiori analizza le percezioni dei dipendenti relative allo stile di comando dei superiori e all'assistenza e disponibilità da essi ricevuti nello svolgimento della mansione. Alti punteggi nella scala indicano che il soggetto percepisce il proprio supervisore ed il suo operato in modo sostanzialmente negativo.

Area Compito



6) Orario di lavoro

Gli item di questo fattore indagano le sollecitazioni derivanti da turni e da orari di lavoro particolari, tali da non consentire un adeguato riposo per i dipendenti. Questi elementi possono essere responsabili di una possibile alterazione dello stato di vigilanza del

soggetto. Le affermazioni fanno riferimento sia alle richieste provenienti dall'ambiente in termini di ore di lavoro (straordinario o di cambiamenti continui dell'orario), sia alla percezione di gestire con difficoltà le stesse.

7) Sforzo fisico

Indica la quantità di attività fisica o di sforzo fisico richiesti nello svolgimento della *performance* lavorativa. E' simile al fattore fatica fisica identificato da Edwards et al. (1999) e alla dimensione richiesta fisica di Stone e Gueutal (1985).

8) Problem solving

Rappresenta il requisito più "attivo" dell'elaborazione cognitiva (Jackson, Wall, Martin e Davids, 1993; Wall e al., 1995). Include la generazione di idee o soluzioni uniche o innovative, la diagnosi e la soluzione di problemi non ordinari e l'anticipazione o la correzione degli errori (Jackson e al., 1993; Wall, Corbett, Clegg, Jackson e Martin, 1990).

9) Complessità delle informazioni

L'entità dell'elaborazione delle informazioni necessaria per lo svolgimento di un determinato lavoro riflette il grado in cui questo richiede di prestare attenzione, elaborare e gestire i dati o altre informazioni. Alcuni lavori richiedono livelli più alti di monitoraggio ed elaborazione attiva dell'informazione rispetto ad altri (Martin e Wall, 1989; Wall e Jackson, 1995; Wall et al., 1995).



10) Ergonomia

Riflette il grado in cui un lavoro consente posture e movimenti corretti e adeguati. L'importanza di questo aspetto per la progettazione del lavoro è sostenuta da diversi autori (Campion e Thayer, 1985; Edwards e al., 1999).

11) Condizioni di lavoro pericolose

Fornisce informazioni sulla pericolosità dell'ambiente in cui il lavoro viene svolto. Contempla i rischi per la salute (Stone e Gueutal, 1985) e metodi e caratteristiche del lavoro pericolose.

12) Condizioni di lavoro

Fornisce informazioni sull'ambiente in cui il lavoro viene svolto. Contempla la temperatura, la luminosità, la pulizia del luogo di lavoro (Campion e McClelland, 1991; Edwards e al., 1999) ecc.

13) Welfare

In sintesi, il fattore in oggetto valuta le percezioni relative alla coerenza e al welfare dell'azienda con riferimento alla presa in carico delle esigenze, delle problematiche e dei bisogni dei dipendenti.

14) Training

L'insieme delle pratiche e delle politiche organizzative, che incoraggiano lo sviluppo e la formazione dei dipendenti. Alti punteggi indicano che i membri dell'organizzazione si percepiscono come poco formati.

15) Condizioni di rischio per la diversità

Il costrutto indagato dal fattore in oggetto risulta ancora poco articolato nella letteratura scientifica, il fattore indaga le percezioni degli individui circa l'atteggiamento e le azioni che l'azienda mette in atto per favorire la diversità. Le realtà organizzative che ottengono punteggi alti risultano essere percepite dai propri dipendenti come scarsamente aperte alle diversità e portatrici di rischi per peculiari categorie di lavoratori.

16) Reporting

Il fattore Reporting analizza le percezioni relative alla libertà dei dipendenti di dichiarare stati di stress o disagio, o situazioni di rischio per la propria o altrui sicurezza. Alti punteggi nella scala indicano che l'organizzazione mostra scarsa apertura verso le suddette problematiche.

Scala di controllo: Evidenzia possibili risposte tendenziose al questionario. Alcuni soggetti potrebbero distorcere, più o meno consapevolmente, il questionario. Alti punteggi indicano che la persona dà un'immagine peggiorativa di se stessa e/o della sua organizzazione, bassi punteggi indicano che la persona dà un'immagine migliorativa di se stessa e/o della sua organizzazione.

Scala di Salute psicologica: indaga la presenza di possibili difficoltà psicologiche, dovute in particolar modo allo stress. Restituisce un punteggio cut off che distingue persone con stati di salute psicologica normali da quelle con stati più critici.

Scala di azioni negative: indaga la presenza di possibili conflitti ed azioni negative sul posto di lavoro.

Parte 3 – Descrizione del processo, del metodo e dei criteri

Le fasi del processo di valutazione del rischio stress lavoro-correlato sono così sintetizzabili:



Fase 1 -2-3 – Raccolta dei dati finalizzati alla valutazione rischio stress lavoro-correlato

Questa parte del processo è stata indirizzata a:

- Individuare la potenzialità di stress insita nell'organizzazione e nelle mansioni
- Quantificare il livello di stress presente nei diversi gruppi, gli stressor prioritari, le capacità di fronteggiamento, il supporto che l'organizzazione fornisce agli individui.

Output della fase:

- tutti i dati necessari per la valutazione del rischio stress

Fase 4 – Valutazione del rischio e individuazione delle misure preventive e protettive.

Questa fase è stata indirizzata a:

- individuare indici di rischio per lo stress correlato al lavoro sulla base dei dati raccolti, determinando le categorie di stressor prioritarie
- definire le misure più efficaci per la riduzione del rischio e le modalità di monitoraggio.

Azioni:

- elaborazione dei dati, calcolo degli indici di rischio per le diverse categorie di stressor riportati su scale con media 100
- elaborazione di un report e sua presentazione
- definizione di azioni per la riduzione del rischio

Livelli di analisi della presente fase di valutazione

Livello 2. Informazioni raccolte mediante questionario

Livello 3. Informazioni raccolte mediante questionario di eterovalutazione: stress dell'impiegato visto dagli occhi del leader

Livello 4. Lettura congiunta/incrociata delle due serie di informazioni (livello 2 e livello 3)

Output della fase:

-Documentazione relativa alla valutazione del rischio stress lavoro correlato, integrativa del DVR, contenente la definizione di indici di rischio per i fattori di stress presenti e le indicazioni, giustificate scientificamente, circa le misure per la prevenzione del rischio.

Di seguito vengono esplicitate le scelte del **metodo**:

-l'approccio è quello del risk management in coerenza con la metodologia di valutazione di altri tipi di rischio.

-ci si riferisce prevalentemente all'individuazione dei fattori di stress a livello organizzativo; ciò è coerente con la letteratura specialistica e con la richiesta della norma di valutare il rischio stress solo nella misura in cui è correlato al lavoro.

Parte 4 – I risultati

PARTE 1 – ANALISI GENERALE

Questionario sullo stress lavoro correlato

Le 16 dimensioni analizzate si presentano complessivamente con punteggi intorno alla media (Graf. 1-2-3) attesa dallo strumento (100). All'aumentare dei punteggi corrispondono condizioni di maggiore rischio derivate dalle valutazioni che i soggetti attuano nei confronti dei diversi aspetti organizzativi. Per alcune dimensioni il punteggio complessivo è pressoché uguale alla media. Le dimensioni con punteggi superiori alla media sono relative ad una percepita lieve mancanza di autonomia e controllo sul proprio lavoro (area individuo) e a percezioni di lievi mancanze di welfare, training e reporting per quanto riguarda l'area del contesto. Le dimensioni con punteggi leggermente inferiori alla media sono relative al compito che viene percepito in modo più positivo rispetto alle altre aree indagate (individuo e contesto).

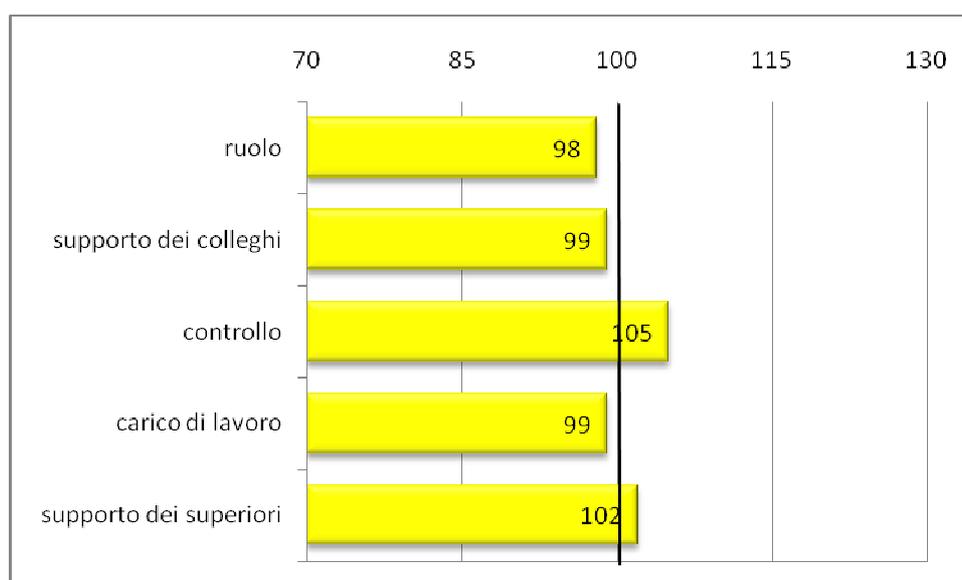


Grafico 1- Questionario stress lavoro correlato : valori medi aggregati delle 5 dimensioni afferenti alla macro area Individuo

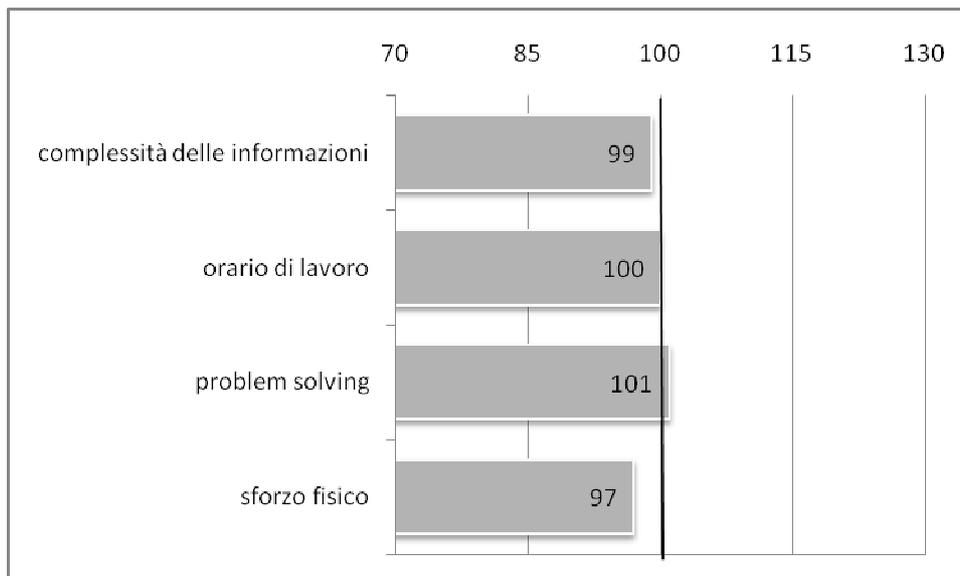


Grafico 2- Questionario stress lavoro correlato : valori medi aggregati delle 4 dimensioni afferenti alla macro area Compito

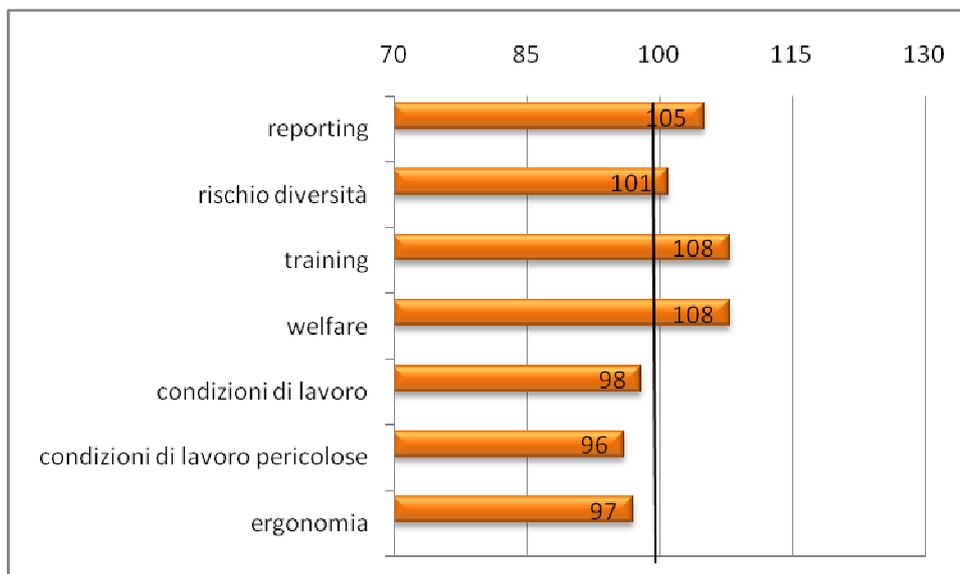


Grafico 3- Questionario stress lavoro correlato : valori medi aggregati delle 7 dimensioni afferenti alla macro area Contesto

Scala sulla salute psicologica

La scala di salute psicologica presenta un quadro più articolato. Un numero significativo di lavoratori potrebbe riportare delle situazioni di difficoltà psicologica (Graf. 4) che sembra aver incontrato negli ultimi tempi: il 39%. Dall'altra parte la popolazione organizzativa più generale (il 61%) possiede discreti livelli di benessere psicologico. E' doveroso comunque rilevare come la media dello strumento non di discosti in modo eccessivo da quella del campione normativo.

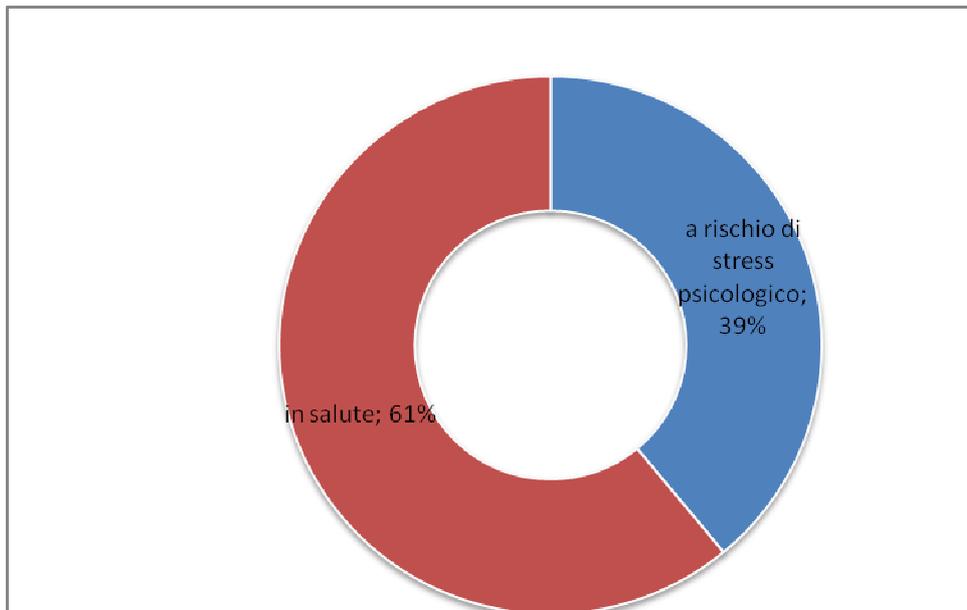


Grafico 4-Scala di salute psicologica: Cut off personale in salute o a rischio stress

Scala sui conflitti.

La diffusione di conflitti nel Consiglio Regionale appare medio - bassa: il 15% del campione (grafico 5).

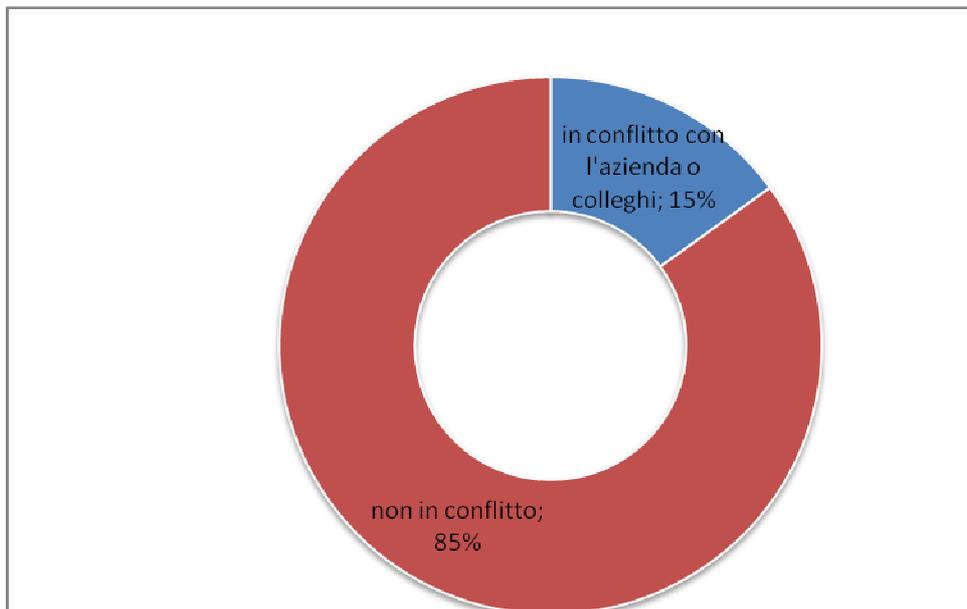


Grafico 5- Cut off personale in conflitto

PARTE 2 – CONFRONTI RISPETTO A VARIABILI AZIENDALMENTE RILEVANTI

Per verificare la differenza di valutazioni tra le diverse categorie professionali occorre operare dei confronti per le variabili considerate nella scheda socio-professionale.

Mettendo a confronto i punteggi per la variabile **anzianità di servizio** le tendenze dei punteggi mostrano un andamento vicino alle classi intermedie e non ci sono differenze fra i diversi livelli di anzianità considerati.

Un ulteriore confronto operato riguarda il **genere**. Dal confronto per **genere** (Graf. 6) emergono differenze per quanto concerne variegate dimensioni. In particolare, il personale femminile percepisce maggiori difficoltà a rispondere adeguatamente alle richieste del lavoro, ad esprimere i propri vissuti di stress e nei riguardi della formazione. Al contrario gli uomini hanno percezioni di maggiore difficoltà rispetto alle donne in relazione allo sforzo fisico del compito e delle condizioni di lavoro.

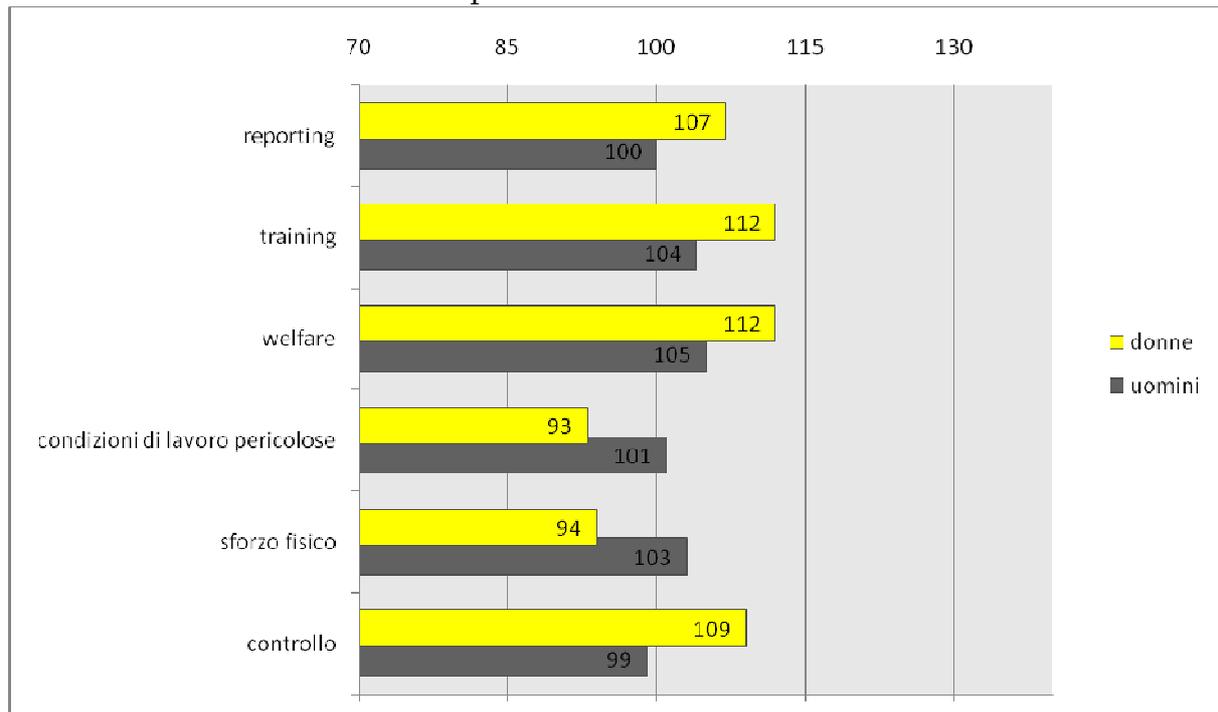


Grafico 6- Confronti rispetto al genere

Un altro confronto che viene operato concerne l'**area di lavoro o settore di appartenenza** (Graf. 7). Le tendenze dei punteggi mostrano un andamento simile eccetto per lo sforzo fisico ed il ruolo. Il ruolo appare più chiaro per i tecnici, mentre lo sforzo fisico è minore per gli amministrativi.

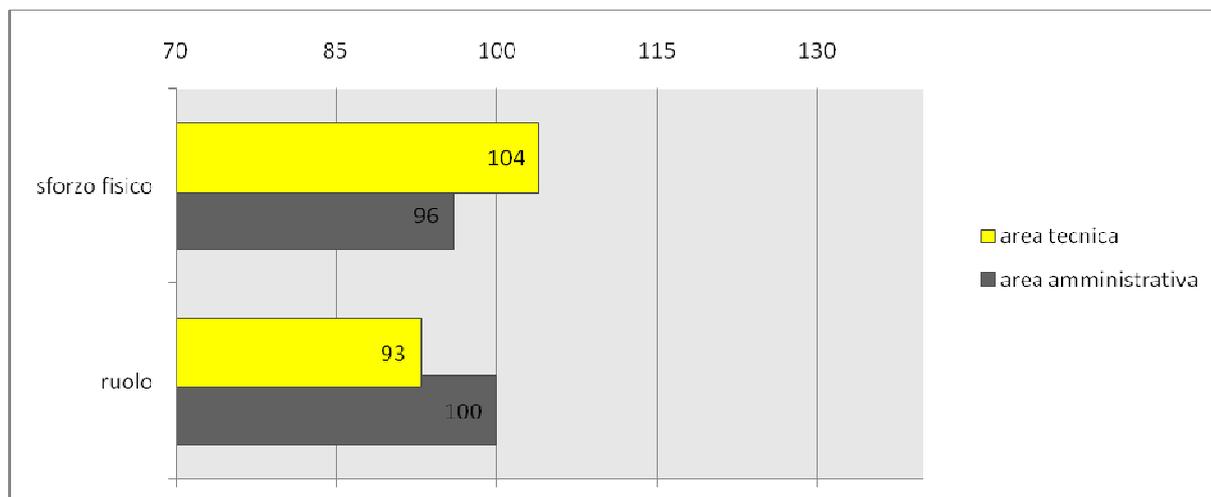


Grafico 7- Confronto per settore di appartenenza

Un ulteriore confronto operato riguarda il **livello di inquadramento** che è stata divisa in cinque categorie: B, C, D, PO e dirigenti (vedi Graf. 8, presentato nel dettaglio e denominato sempre grafico 8).

Il primo dato che emerge è la situazione di lieve criticità in alcune dimensioni in seno al personale di categoria D. Sono infatti i D a percepire minori livelli di welfare e ad avere una percezione dell'azienda meno favorevole. I B al contrario presentano dei vissuti di maggiore difficoltà in relazione alle condizioni di lavoro, alle condizioni di lavoro pericolose, all'ergonomia e allo sforzo fisico legato al compito. Tuttavia la percezione dello stress potrebbe anche essere in parte legata al tipo di lavoro svolto dai B.

Emerge invece una situazione positiva per i lavoratori con diversi inquadramenti professionali, anche se quando visti nel dettaglio delle singole mansioni si riscontrano alcuni elementi di stress.

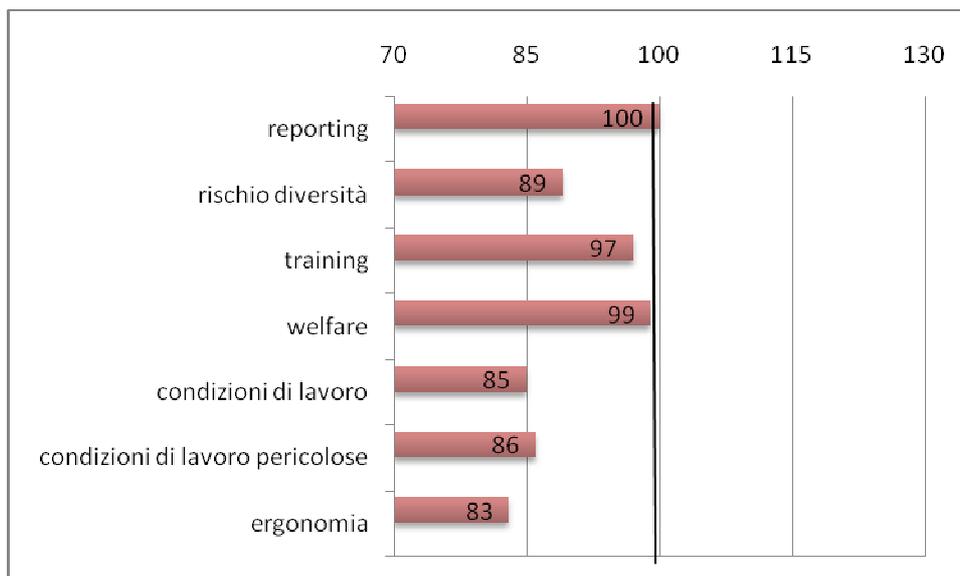
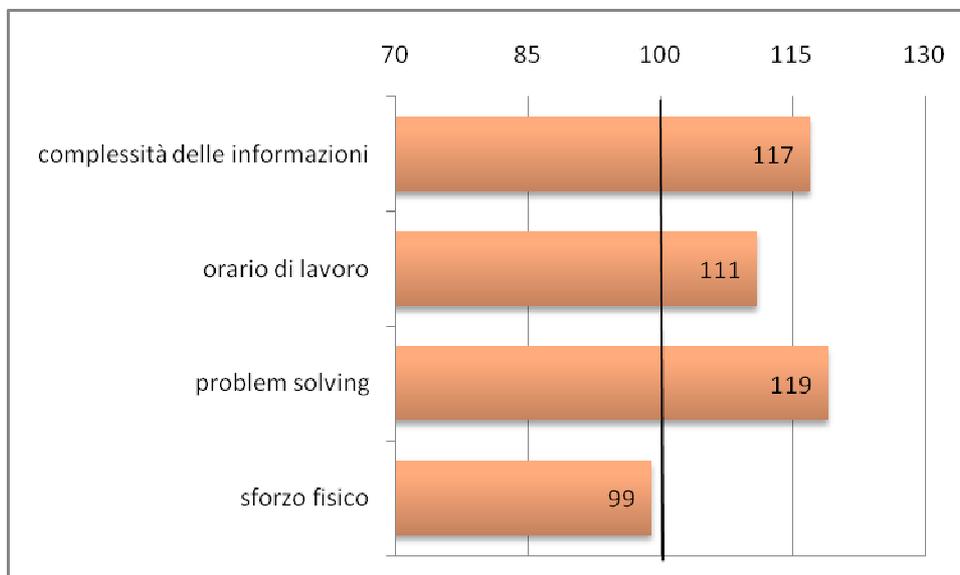
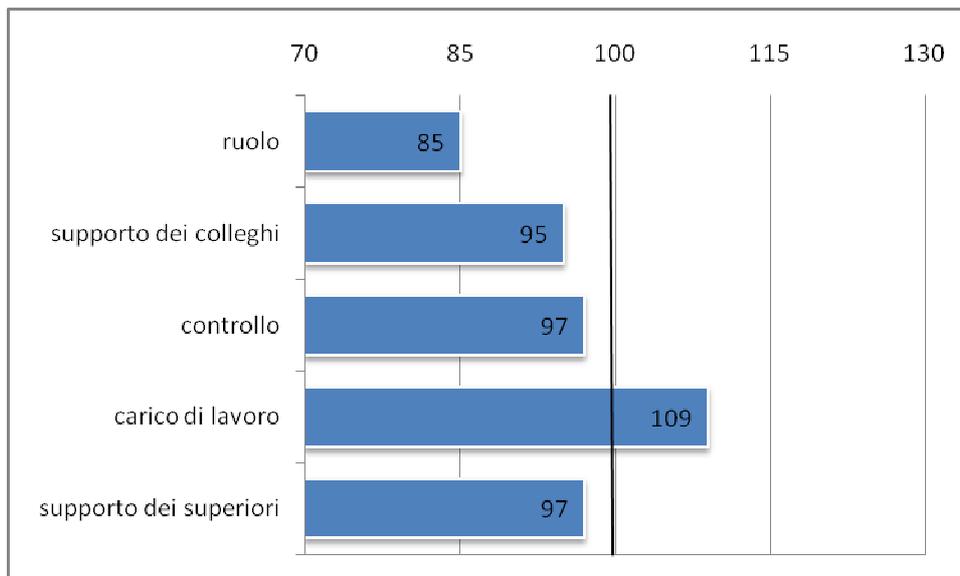


Grafico 8- Confronti rispetto all'inquadramento: dirigenti

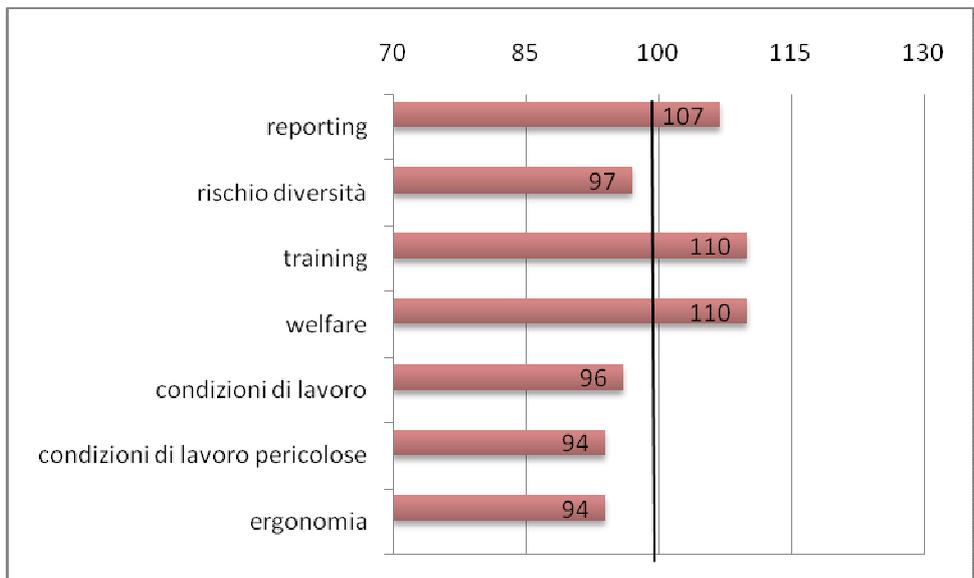
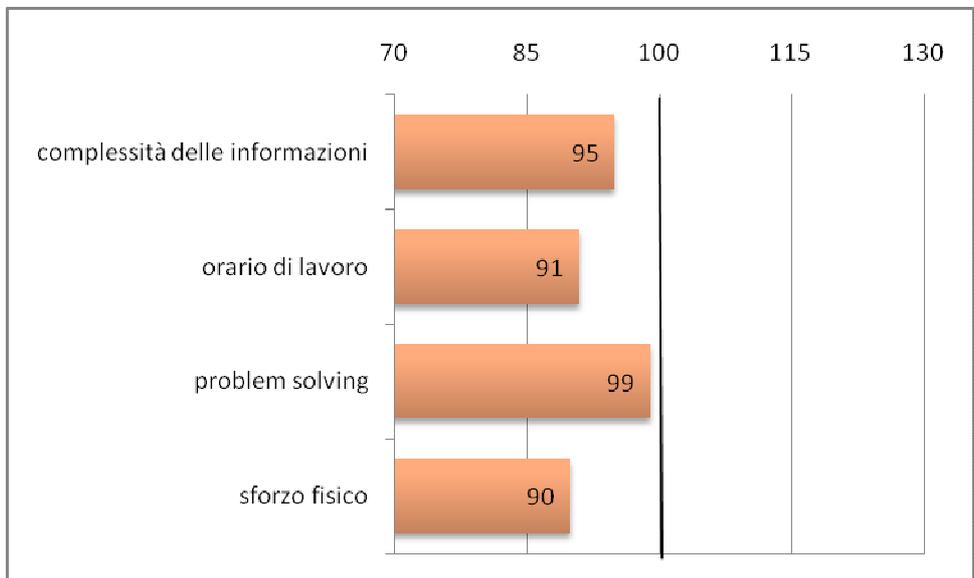
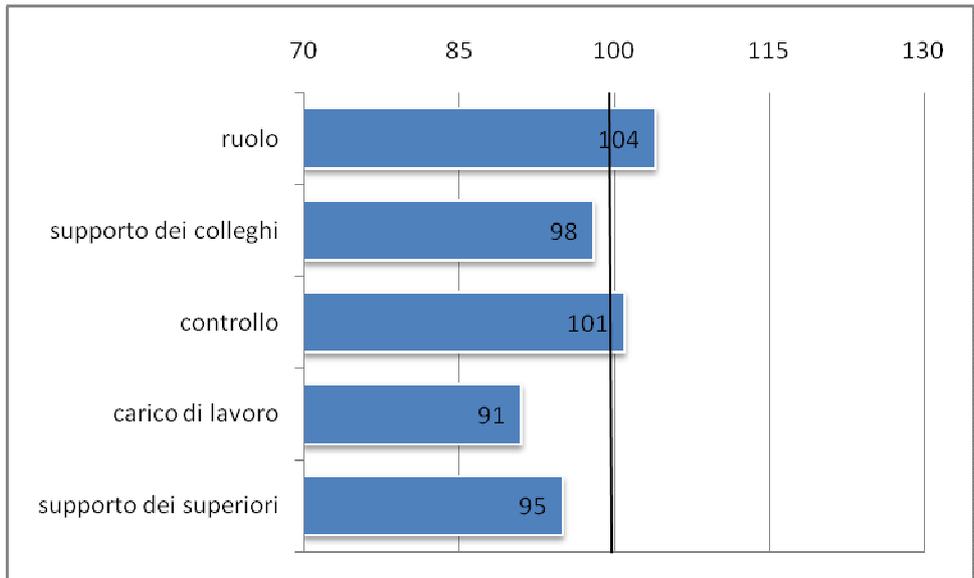


Grafico 8- Confronti rispetto all'inquadramento: PO

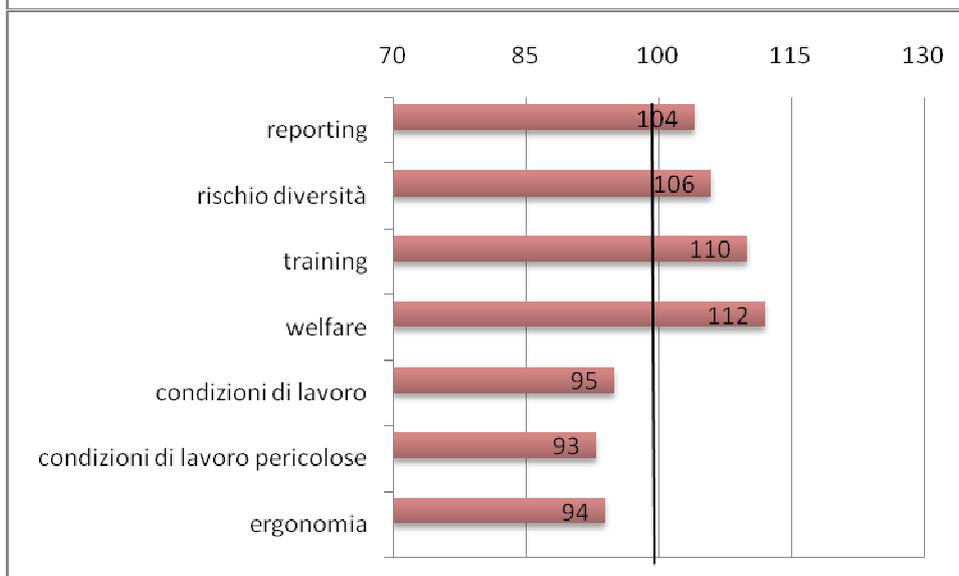
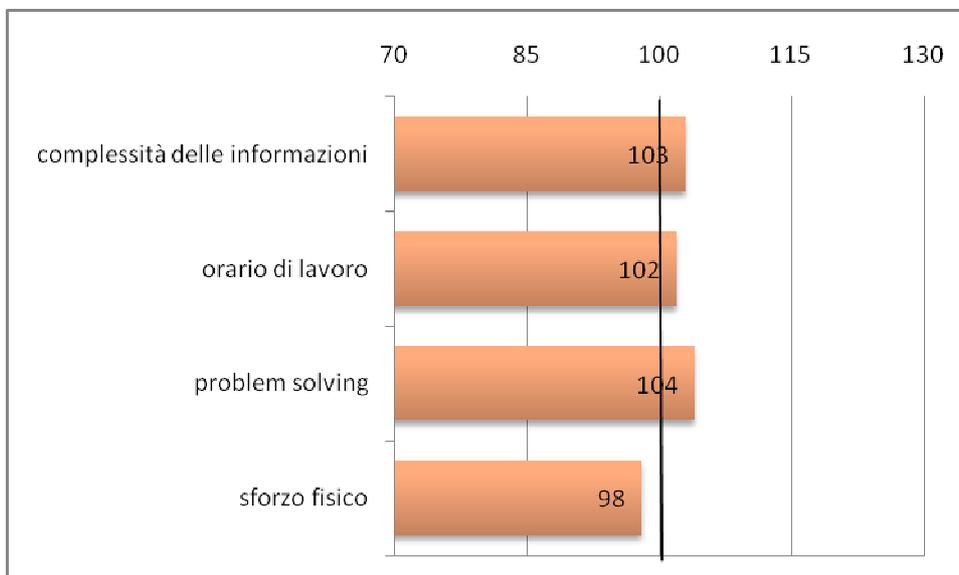
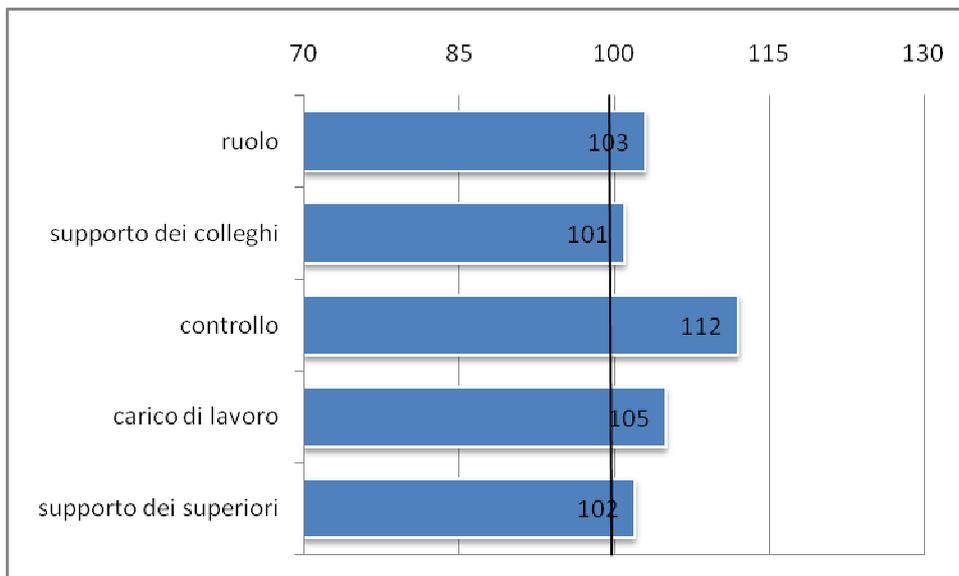


Grafico 8- Confronti rispetto all'inquadramento: D

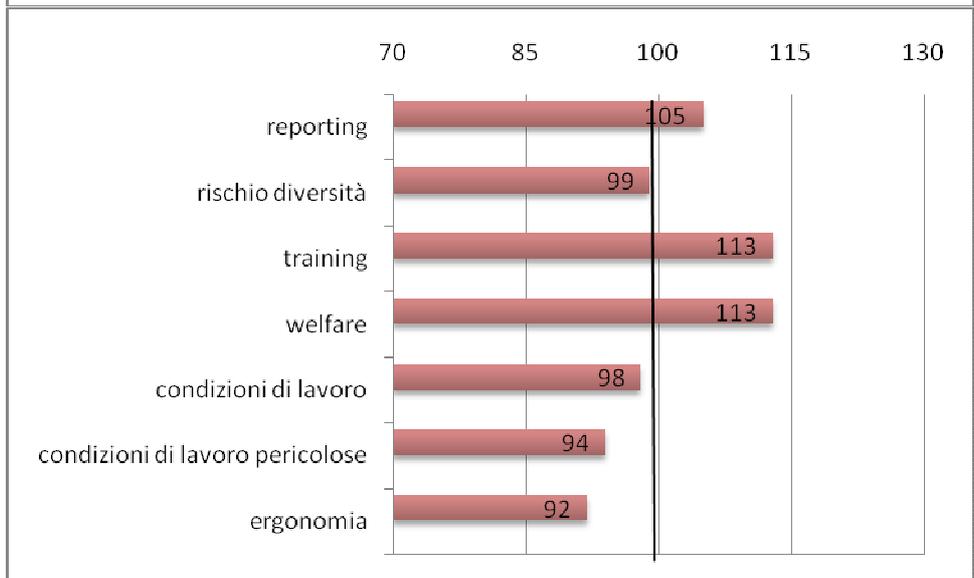
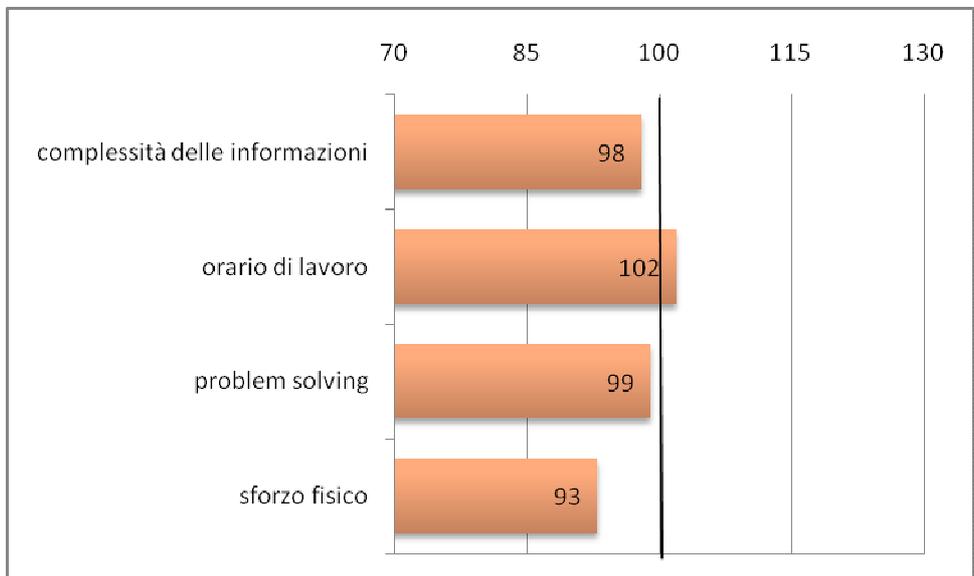
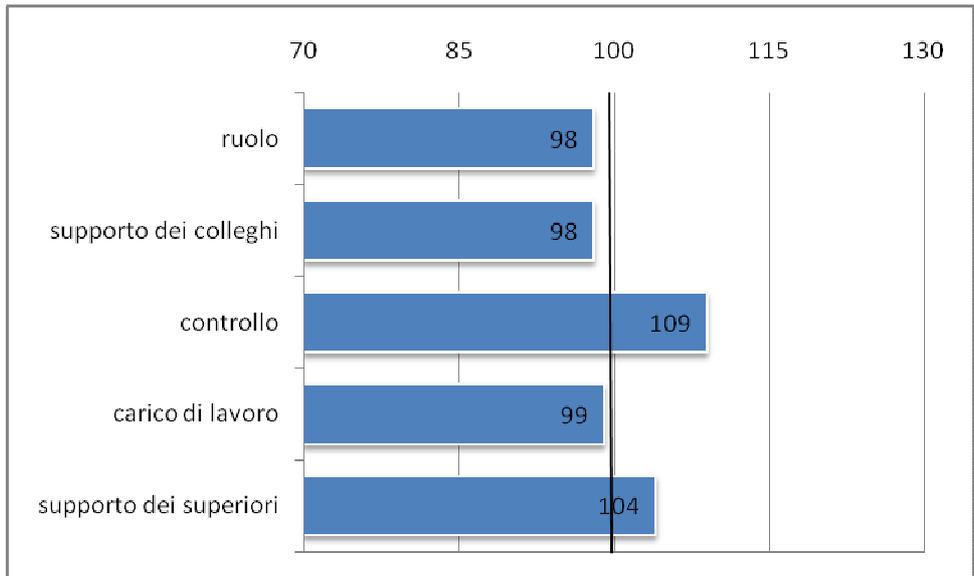


Grafico 8- Confronti rispetto all'inquadramento: C

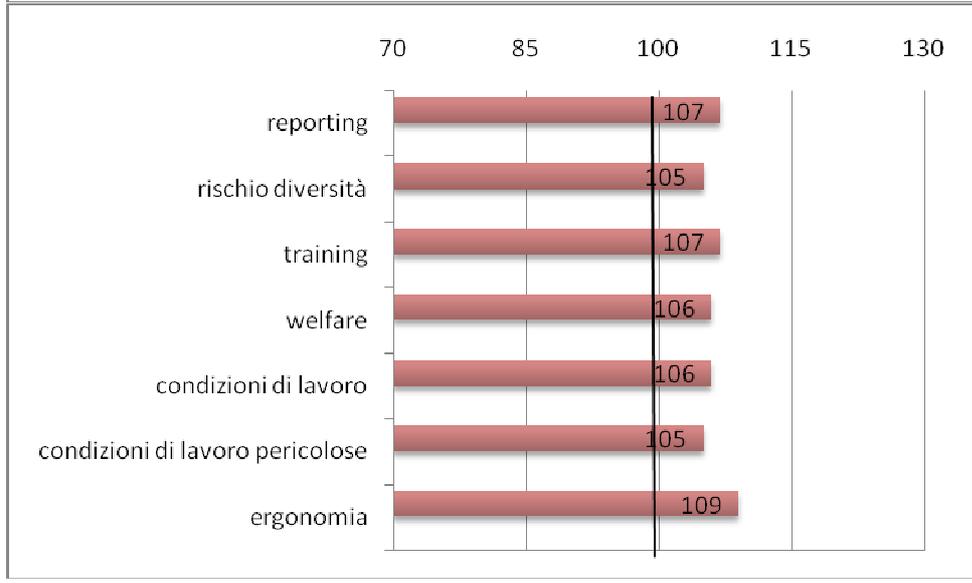
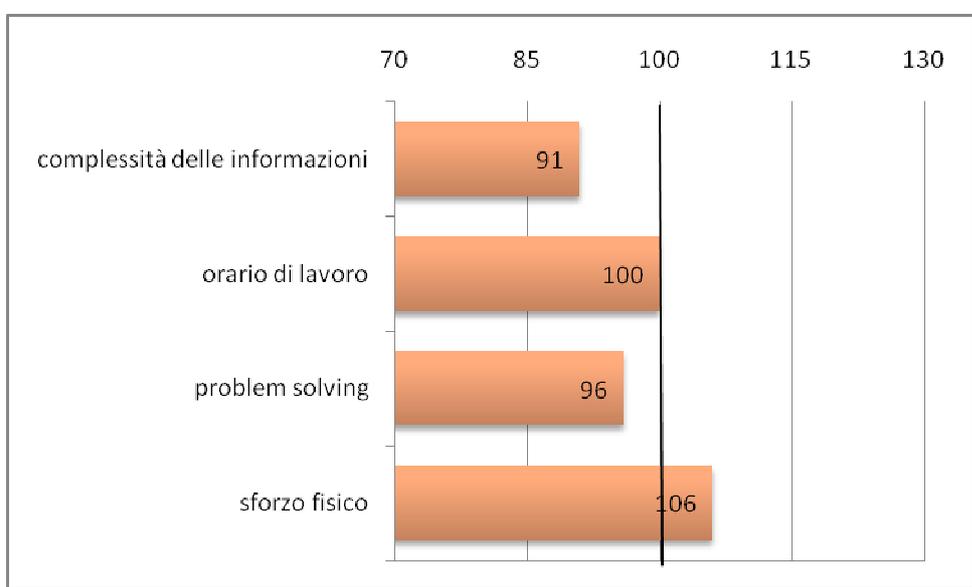
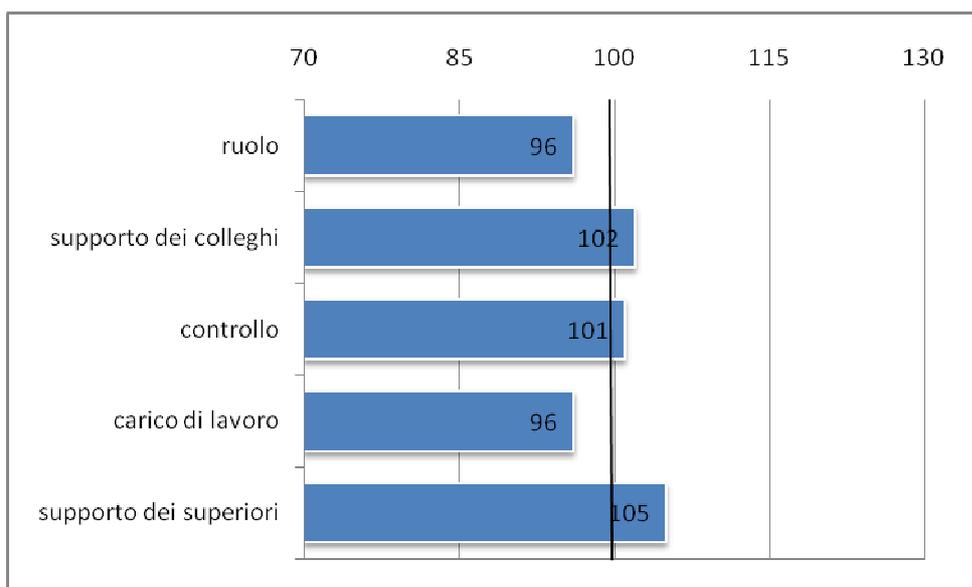


Grafico 8- Confronti rispetto all'inquadramento: B

PARTE 3 – CONFRONTO INTEGRATO- LA PERCEZIONE DEL LEADER

Le 16 dimensioni analizzate si presentano con punteggi (Graf. 9-10-11) distribuiti sotto il valore medio atteso dallo strumento (100). Vengono in questo caso valutati gli scostamenti tra la valutazione del leader sullo stress degli impiegati (etero valutazione) e quella degli impiegati stessi (autovalutazione). All'aumentare degli scostamenti, sia in una direzione di valutazione marcata dello stress da parte dei leader rispetto a quella degli impiegati, sia nella direzione di valutazione marcata dello stress dagli impiegati rispetto a quella dal leader, si possono mettere in luce interessanti aspetti.

Innanzitutto, vale la pena sottolineare come per la maggior parte delle dimensioni il rischio stress è valutato in modo diverso dagli impiegati e dai leader in eterovalutazione (vedasi Graf 9-10-11). Si rileva una tendenza dei leader a dare punteggi inferiori a quelli dati dagli impiegati.

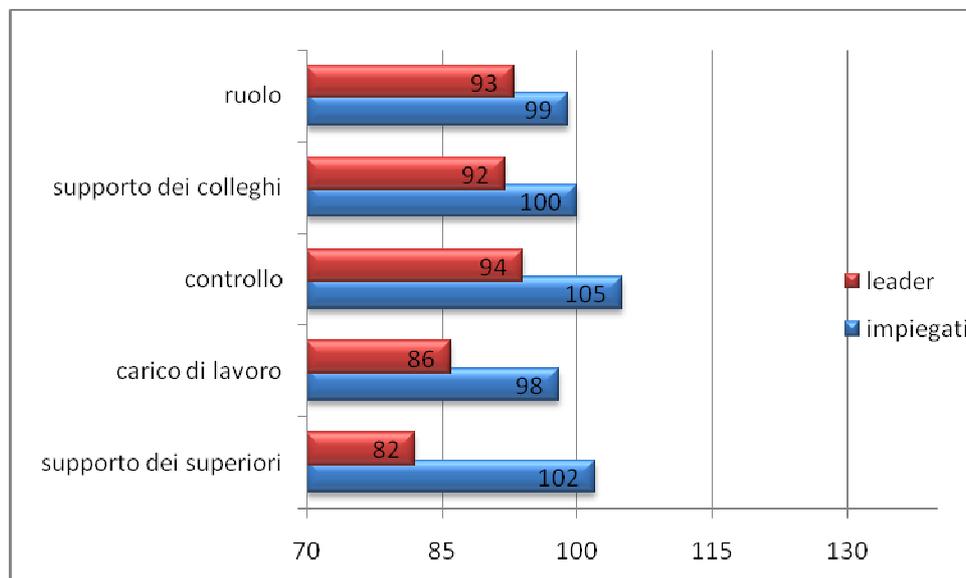


Grafico 9 - Questionario stress lavoro correlato : come i leader vedono lo stress degli impiegati

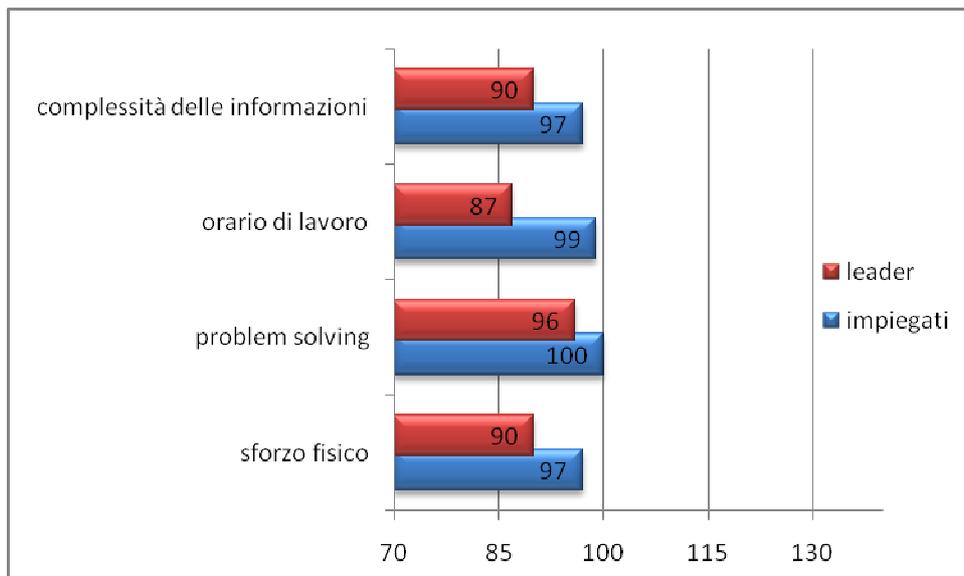


Grafico 10 - Questionario stress lavoro correlato : come i leader vedono lo stress degli impiegati

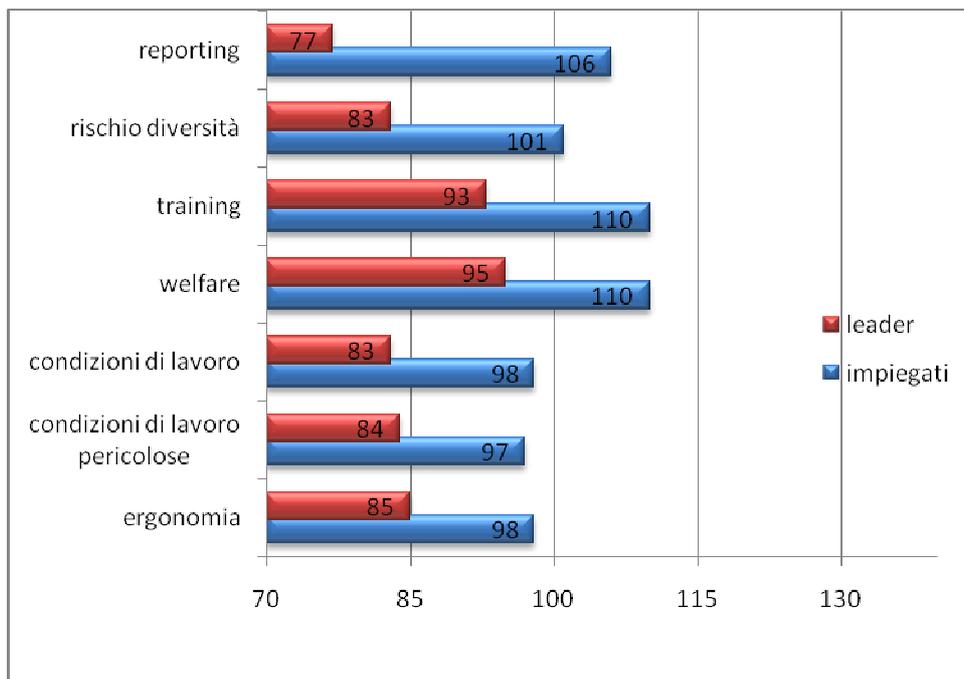


Grafico 11- Questionario stress lavoro correlato: come i leader vedono lo stress degli impiegati

PARTE 5 – CONCLUSIONI

Il livello di stress esperito dai dipendenti è risultato vicino alla media delineando una situazione di rischio stress lavoro correlato in azienda non particolarmente critica, ma comunque da tenere sotto controllo. Se si denota una percezione abbastanza positiva del compito, si rileva anche una percezione di scarso controllo sul proprio lavoro, in particolare con riferimento ad una bassa autonomia. Inoltre, se il contesto fisico di lavoro viene percepito positivamente, con maggiore difficoltà sembrano essere percepiti il welfare aziendale e la formazione.

Inoltre, un altro aspetto da tenere in considerazione è quello che i leader hanno tracciato una percezione di stress lavoro correlato dei dipendenti scarsamente in linea con quello riportato dagli altri lavoratori, eccetto che per qualche dimensione.

Infine, è da sottolineare come un numero significativo del campione intervistato sembra aver incontrato negli ultimi tempi delle percezioni di difficoltà psicologica, mentre la maggioranza ritiene di non essere in conflitto con l'azienda o con i colleghi.

I risultati dell'intervento, inoltre, richiamano l'attenzione sul personale femminile che presenta un rischio stress più elevato rispetto a quello maschile.

Inoltre i lavoratori inquadrati come D (esclusi i PO) differiscono sensibilmente rispetto agli altri lavoratori presentando una percezione di stress sopra la media, per dimensioni legate al welfare, al training e al rischio diversità. In conclusione, si consiglia un monitoraggio dello stress lavoro correlato presso il Consiglio Regionale e la messa in atto di interventi formativi, con particolare riferimento ad alcune criticità che sono state sopra esplicitate, per il mantenimento e il miglioramento della qualità della vita lavorativa dei dipendenti. Non si presenta la necessità di mettere in atto interventi correttivi.