

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO

Enel S.p.A.

Roma, 15 ottobre 2010

Responsabile Progetto:

dott. **Marco Ciocci**

Collaboratori:

dott.ssa Fabiana Caccamo, dott.ssa Valentina Cafiero, dott.ssa Valeria Civica,
dott.ssa Flora Massaccesi, dott.ssa Laura Minotti

Normativa di riferimento - 1

Accordo Quadro Volontario Europeo sullo stress nei luoghi di lavoro,

siglato a Bruxelles l'8 ottobre 2004 tra ETUC, UNICE, UEAPME, CEEP.

Recepito in Italia

Decreto Legislativo n. 81 del 9 aprile 2008

“Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”

Decreto Legislativo n. 106 del 3 agosto 2009

“Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81”

Normativa di riferimento - 2

D.Lgs 81/08 e s.m.i.

Art. 28, comma 1

Oggetto della valutazione dei rischi

“[...] 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”

che deve essere effettuata entro il 31 dicembre 2010 dal datore di lavoro che ne ha la responsabilità (art. 29 D.Lgs 81/08 e s.m.i)

Lo stress lavoro-correlato

Nell'accezione negativa del fenomeno (*distress*), le definizioni più accreditate di stress correlato al lavoro sono:

“Reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifestano quando le richieste lavorative non sono commisurate alle capacità, alle risorse o alle esigenze dei lavoratori”

(National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH, 1999).

“Lo stress si manifesta quando le persone percepiscono uno squilibrio tra le richieste avanzate nei loro confronti e le risorse a loro disposizione per far fronte a tali richieste”

(European Agency for Safety and Health at Work, 2000).

Impatto dello stress sul lavoro – 1

- Circa il 22% della popolazione lavorativa dell'UE è affetta da forme di stress.
- Lo stress da lavoro è tra le cause di malattie professionali più comuni (*Fondazione Europea 2007*) e colpisce oltre 40 milioni di persone nell'Unione Europea.
- Lo stress è la seconda causa di assenza dal lavoro nell'UE 27, dopo i disturbi muscolo-scheletrici.
- Lo stress contribuisce per oltre il 50% delle assenze del personale.
- Si stima che lo stress lavoro-correlato costi alle imprese e ai governi dell'UE circa 20 miliardi di Euro, derivanti dalle assenze e dai relativi costi per la salute.

(Fonte: Agenzia Europea di Bilbao, 2009)

Impatto dello stress sul lavoro – 2

I COSTI DELLO STRESS

“Lo stress non è una malattia, ma una situazione di prolungata tensione può ridurre l’efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute.” (Accordo Quadro Europeo)

- ✓ **Cognitivo** perdita di concentrazione, difficoltà ad assumere decisioni, persistenti pensieri negativi diminuita abilità dei managers, ecc.
- ✓ **Emozionale** perdita di entusiasmo, irritabilità, ansia, depressione, ecc.
- ✓ **Fisico** palpitazioni, mal di schiena, mal di testa, disturbi gastrici, ecc.
- ✓ **Comportamentale** decremento della performance, disturbi dell’alimentazione, aumento di errori e infortuni, abuso di alcool e tabacco, stato di sovra o sotto eccitazione, ecc. (ISPESL e Fondazione IRCCS, 2000).



sulla
SALUTE

Impatto dello stress sul lavoro – 3

I COSTI DELLO STRESS

- Effetti negativi sull'azienda:

- ✓ Assenteismo aziendale assenze per malattia, assenze per infortuni
- ✓ Decremento prestazione e produttività del personale
- ✓ Elevati tassi di turnover del personale e abbandono precoce,
- ✓ Incidenti causati da errore umano
- ✓ Soddisfazione organizzativa
- ✓ Decremento di impegno del lavoratore
- ✓ Potenziali implicazioni legali

(Cox, 1978; 1995; M.F. Dollard; H.R. Winefield; A.H. Winefield; J. De Jonge, 2000; De Jonge et al., 2001; Donald et al., 2005; Darr & Johns, 2008).

sull'
ECONOMIA

Impatto dello stress sul lavoro – 4

I COSTI DELLO STRESS

- Lo stress ha un costo sociale:
- ✓ European Foundation for the Improvement of Living and Working Condition, ogni anno si spendono circa 20 miliardi di euro per costi sociali e sanitari legati al fenomeno stress lavoro-correlato che fa aumentare assenze e incidenti.
- ✓ Antonio Moccaldi (ISPESL) afferma: “Uno studio del nostro Istituto ha analizzato 2.500 casi di incidenti mortali. Si è visto che il 60% di questi era legato all’organizzazione del lavoro, all’interno della quale lo stress ha un ruolo importante perchè fa ridurre la percezione del pericolo”

(INAIL)



sul
SOCIALE

Accanto alla valutazione dei rischi più tradizionali per la sicurezza e la salute (fisici; chimici; biologici), viene introdotta la valutazione dei rischi trasversali (psicosociali)



NUOVO APPROCCIO ALLA SICUREZZA



RISCHIO PSICOSOCIALE

Insieme di “quegli aspetti della progettazione del lavoro e della organizzazione e gestione del lavoro e il loro contesto sociale ed ambientale che hanno la potenzialità di causare danno psicologico o fisico” (T. Cox e A. Griffiths, 1995)



SVILUPPO SALUTE ORGANIZZATIVA

“l’insieme dei nuclei culturali, dei processi e delle pratiche organizzative che animano la convivenza nei contesti di lavoro promuovendo, mantenendo e migliorando il benessere fisico, psicologico e sociale delle comunità lavorative”

(Avallone F., Paplomatas A., 2005)

Relazione tra stress e lavoro

FONTI DI STRESS LEGATE AL CONTESTO DEL LAVORO

Variabili “potenzialmente pericolose/rischiose suddivise per caratteristiche dell’impiego, delle organizzazioni e degli ambienti di lavoro”. Di seguito le prime sei relative agli aspetti più squisitamente organizzativi e psicosociali:

CATEGORIA - Contesto lavorativo	Condizioni di definizione del rischio
Funzione e Cultura organizzativa	Scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno nella risoluzione di problemi e sviluppo personale; mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi
Ruolo nell’organizzazione	Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità per i dipendenti
Evoluzione della carriera	Incertezza o fase di stasi per la carriera, promozione insufficiente o eccessiva, bassa retribuzione, insicurezza dell’impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro
Autonomia decisionale/Controllo	Partecipazione ridotta al processo decisionale, mancanza di controllo sul lavoro (il controllo, in particolare nella forma di partecipazione rappresenta anche una questione organizzativa e contestuale di più ampio respiro)
Rapporti 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.

Valutazione del rischio stress lavoro-correlato

in

ENEL S.p.A.

Metodologia:

- il processo di valutazione del rischio è suddiviso in 4 fasi

FASE 1. Preparazione preliminare

a) Reperimento documentazione aziendale:

- Indicatori anagrafici
- Indicatori aziendali (dati aziendali oggettivi, indicatori indiretti di stress)
- Indicatori aziendali di clima organizzativo (soggettivi)

b) Analisi e prima stesura del piano di campionamento

FASE 2. Progettazione della Valutazione del Rischio Stress lavoro-correlato

a) Istituzione dei Gruppi di Coordinamento di Divisione e Territoriali

costituiti dai ruoli-chiave aziendali:

- Datore di Lavoro
- Safety Manager
- RSPP
- Medico Competente
- ASPP
- PO

con la funzione di:

- Monitorare il processo di valutazione
- Garantire e gestire le risorse (tempi e personale)
- Promuovere la partecipazione al progetto all'interno del personale
- Sviluppare strategie di comunicazione interna ad hoc

b) Intervista Gruppi di Coordinamento Territoriali:

- Restituzione della prima analisi esplorativa
- Campionamento statisticamente rappresentativo
- Intervista con somministrazione della check list (ISPESL 2010)

c) Incontro ed intervista semi-strutturata con gli RLS

FASE 3. Valutazione del Rischio Stress lavoro-correlato

a) **Informativa ai lavoratori** a cura dei Gruppi di Coordinamento territoriali sul progetto di valutazione del rischio stress lavoro-correlato

b) Indagine

- Quantitativa: somministrazione del questionario, in modalità cartacea, per la rilevazione della percezione soggettiva del rischio stress lavoro-correlato e strategie di coping.
- Qualitativa: question time.
- Le indagini si rivolgono ad un campione statisticamente rappresentativo dei lavoratori e si svolgono in un setting di gruppo.

c) **Analisi ed Elaborazione dei risultati.**

FASE 4. Formalizzazione dei risultati ottenuti

- a) **Documento di Valutazione del Rischio Stress lavoro-correlato:** consegna documento conclusivo della valutazione del rischio stress lavoro-correlato da allegare al Documento di Valutazione dei Rischi (DVR).
- b) **Restituzione dei risultati ottenuti** al gruppo di coordinamento di divisione e territoriali
- c) **Proposte di intervento** rispetto a eventuali criticità emerse.

Tempistica prevista: consegna entro 31/12/2010.

Informazioni più dettagliate verranno fornite alle singole divisioni.

Approccio multifattoriale al processo di valutazione - 1

Approccio globale

Un impegno nel creare conoscenza dell'organizzazione e delle differenti prospettive che convivono nella produzione di beni materiali ed immateriali incluso il benessere e la motivazione di chi ci lavora.

- “L’identificazione dell’esistenza di un problema di stress da lavoro può richiedere l’analisi di elementi quali:
 - ✓ **l’organizzazione del lavoro e dei suoi processi** (accordi sul tempo di lavoro, grado di autonomia, incontro tra capacità dei lavoratori e requisiti del lavoro, carico di lavoro, eccetera),
 - ✓ **le condizioni lavorative ed ambientali** (esposizione a comportamenti offensivi, rumore, calore, sostanze pericolose, eccetera),
 - ✓ **la comunicazione** (incertezza sulle aspettative del lavoro, prospettive occupazionali, cambiamenti futuri, eccetera)
 - ✓ **fattori soggettivi** (pressioni emotive e sociali, sensazione di inadeguatezza, percezione di mancanza di sostegno, eccetera).” *(Accordo Quadro Europeo, 2004)*

Approccio multifattoriale al processo di valutazione - 2



Coinvolgimento figure organizzative trasversali: non solo addetti alla sicurezza ma gruppi di coordinamento di divisione territoriali, RLS

- Il processo di valutazione dello stress da lavoro correlato che stiamo attuando seppure prevede tra i risultati la produzione di un documento formale sollecitato dalle richieste del Legislatore, é rivolto alle persone tenendo conto della struttura organizzativa, passando attraverso i numeri e ritornando alle persone, incrociando e confrontando le prospettive differenti che arricchiscono e rendono complessa questa azienda.

Approccio multifattoriale al processo di valutazione - 3

Partecipazione: focus sulla percezione dei Lavoratori

- La rilevazione include:
 - ✓ incontri con persone e con luoghi differenti
 - ✓ ascolto
 - ✓ analisi delle difficoltà incontrate (comunicative, interpersonali, culturali ecc.)
 - ✓ riflessioni
 - ✓ somministrazione di questionari
 - ✓ numeri

..... e successivamente approfondimenti, organizzazione del sapere acquisito e sistematizzazione al servizio della rappresentazione il più possibile fedele e attendibile della qualità della vita lavorativa nell'azienda e delle sue dimensioni fondanti. Lungo tutto il percorso è di fondamentale importanza la comunicazione e lo scambio con i Lavoratori, solo così il nostro apporto di conoscenza consegue significatività su due versanti contemporaneamente: sulla qualità e attendibilità della conoscenza prodotta e sulla diffusione che la condivisione di criteri e riflessioni di per sé consegue.

Approccio multifattoriale al processo di valutazione - 4

 Integrazione degli aspetti qualitativi e quantitativi

- Interfaccia management-lavoratori
- Il percorso che stiamo impostando a partire dal management comporta una consistente immersione nei pensieri, nei sentimenti e negli atteggiamenti dei Lavoratori in senso lato, dal management all'apprendista, toccando tutti coloro che contribuiscono al prodotto Enel.

Conclusioni

Porsi il problema della valutazione dei rischi psicosociali implica affrontare anche gli aspetti relativi alla gestione delle risorse umane.

Il processo sviluppa una spirale “virtuosa” in cui integrare il sapere sulla salute e il sapere sull’organizzazione tramite un approccio globale che richiede sia un profondo consenso costruito e condiviso tra i vari protagonisti del processo, sia cambiamenti nelle culture organizzative, fra i partner sociali, le aziende e i lavoratori stessi.

RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA

nella gestione del RISCHIO PSICOSOCIALE tramite:

- percorsi di formazione per sviluppare la consapevolezza del rischio psicosociale e delle iterazioni individuo-contesto;
- integrazione delle tematiche psicosociali in strategie, piani e processi di sviluppo organizzativo.

Conclusioni:

Quale strategia per la gestione del rischio stress lavoro-correlato?



BIBLIOGRAFIA - 1

- ACCORDO QUADRO EUROPEO (2004) sullo stress nei luoghi di lavoro, siglato l'8 ottobre 2004, ETUC, UNICE, UEAPME, CEEP
- AGENZIA EUROPEA PER LA SICUREZZA E LA SALUTE SUL LAVORO (2007) *Le previsioni degli esperti sui rischi psicosociali emergenti relativi alla sicurezza e alla salute sul lavoro, Facts n. 74 IT*
- AGENZIA EUROPEA PER LA SICUREZZA E LA SALUTE SUL LAVORO (2009) *Rischi nuovi ed emergenti per la sicurezza e la salute sul lavoro, Outlook, n. 1 IT, in www.adapt.it, Osservatorio Nuovi lavori, nuovi rischi*
- AVALLONE F., PAPLOMATAS A. (2005) *Salute Organizzativa. Psicologia del Benessere nei Contesti Lavorativi*, Raffaello Cortina Editore, Milano.
- COORDINAMENTO TENICO INTERREGIONALE DELLA PREVENZIONE NEI LUOGHI DI LAVORO (2010) *“Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato. Guida operativa”*.
- D.Lgs. e s.m.i. (2008) *“Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”*
- M.F. DOLLARD; H.R. WINEFIELD; A.H. WINEFIELD; J. DE JONGE (2000) Psychosocial job strain and productivity in human service workers: A test of the demand-control-support model, in *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 73, n. 4, 501-510;

BIBLIOGRAFIA - 2

- HEALTH AND SAFETY EXECUTIVE (HSE) (2007) *Managing the causes of work-related stress. A step-by-step approach using Management Standards*. UK: HSE Books
- ISPESL (2010) *“La valutazione dello stress lavoro-correlato. Proposta metodologica”*.
- ISPESL e Fondazione IRCCS, Progetto Strategico Ministero della Salute (2000), *Prevenzione dei rischi per la salute negli ambienti di vita e di lavoro*
- Indagine ISTAT-INAIL (2008; 2009) *“Salute e sicurezza sul lavoro”*, in INAIL, *Rapporto Annuale. Analisi dell’andamento infortunistico 2008, 2009*, in www.inail.it;
- A. PARENT-THIRION, E. FERNÁNDEZ MACÍAS, J. HURLEY, G. VERMEYLEN (2007) *Fourth European Working Conditions Survey*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, in www.eurofound.europa.eu);
- A. PARENT-THIRION, E. FERNÁNDEZ MACÍAS, J. HURLEY, G. VERMEYLEN, *Fourth European Working Conditions Survey*
- P.L. SCHNALL, P.A. LANDSBERGIS, T.G. ICKERING, J.E. SCHWARTZ (1994) *Perceived job stress, job strain, and hypertension*, in *American Journal of Public Health*, vol. 84, n. 2, 320-321
- T. THEORELL, A. PERSKI, T. AKERSTEDT, F. IGALA, G. AHLBERG-HULTÉN, J. SVENSSON, P. ENEROTH (1988) *Changes in job strain in relation to changes in physiological state. A longitudinal study*, in *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, vol. 14, n. 3, 189-196