



**STRESS LAVORO CORRELATO MOBBIING  
BURNOUT**

II DVR

**Non importa ciò che dirò ma  
ciò che rimarrà a Voi**

# STRESS



L'origine del termine è appannaggio dell'ingegneria, dove con *stress* si denota una forza che viene applicata ad un materiale e che, in tal modo, può produrre in esso una tensione o un cambiamento meccanico.

In psicologia viene utilizzato per la prima volta da Cannon nel 1932 come sinonimo di stimolo nocivo

# Costi economici

---

Lo stress è il secondo problema di salute legato all'attività lavorativa riferito più frequentemente

Lo stress interessa quasi un lavoratore europeo su quattro

Dagli studi condotti emerge che una percentuale compresa tra il 50% e il 60% di tutte le giornate lavorative perse è dovuta allo stress

Nel 2002 il costo economico dello stress legato all'attività lavorativa nell'UE a 15 era di circa 20 miliardi di euro

Il numero di persone che soffrono di stress legato all'attività lavorativa è destinato ad aumentare.

# Lo stress legato all'attività lavorativa

---

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

Lo stress diventa un rischio per la sicurezza e la salute quando è prolungato nel tempo

Lo stress può portare a problemi di salute mentale e fisica.

# Fattori di stress

---

- ❑- FATTORI ENDOGENI (genetici, età, sesso, stato individuale, ...)
- ❑- FATTORI ESOGENI (tipo, intensità, stabilità e durata dell'evento, contesto ambientale, ...)

# Sintomi dello stress legato all'attività lavorativa

---

- ❑ reazioni emotive (irritabilità, ansia, disturbi del sonno, depressione, ipocondria, alienazione, spossatezza, problemi relazionali con la famiglia)
- ❑ reazioni cognitive (difficoltà di concentrazione, perdita della memoria, scarsa propensione all'apprendimento di cose nuove, ridotta capacità decisionale)
- ❑ reazioni comportamentali (abuso di sostanze stupefacenti, alcol o tabacco, comportamento distruttivo)
- ❑ reazioni fisiologiche (problemi alla schiena, indebolimento del sistema immunitario, ulcere peptiche, disturbi cardiaci, ipertensione).

## La prevenzione dello stress

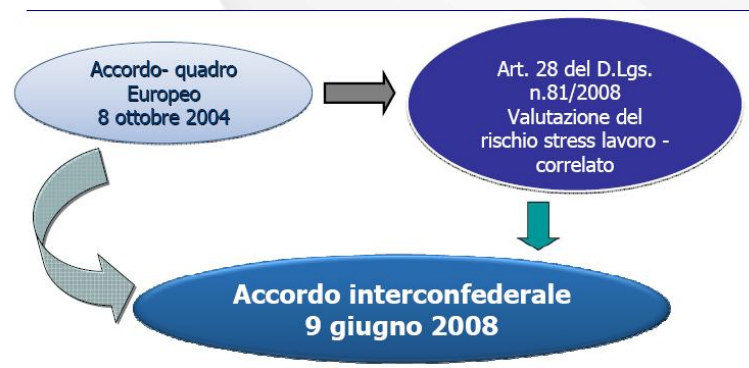
---

- lasciare ai lavoratori il tempo necessario per eseguire le loro mansioni
- fornire descrizioni chiare dell'attività da svolgere
- gratificare i lavoratori che assicurano buone prestazioni
- consentire ai lavoratori di presentare lamentele e considerare tali lamentele seriamente
- permettere ai lavoratori di avere il controllo delle loro attività.

## Art. 28 del D.Lgs. n. 81/2008

### OGGETTO DELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI

1. La valutazione dei rischi (...) deve riguardare **tutti i rischi** per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, **tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004**





# Accordo interconfederale del 9 giugno 2008

---

L'accordo, viene espressamente detto, non concerne la violenza, le molestie e lo stress post-traumatico, bensì esclusivamente **lo stress lavoro-correlato**

# Potenziali indicatori di stress lavoro correlato

Art. 4 dell'Accordo interconfederale

---

## A LIVELLO AZIENDALE:

- assenteismo
- elevata rotazione del personale
- frequenti conflitti interpersonali
- lamentele dai lavoratori

# Analisi dei fattori

## Art. 4 dell'Accordo interconfederale

### INADEGUATEZZA NELLA GESTIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DEI PROCESSI DI LAVORO:

- disciplina dell'orario di lavoro
- grado di autonomia
- corrispondenza tra le competenze dei lavoratori ed i requisiti professionali richiesti, carichi di lavoro, ecc....

---

# **Analisi dei fattori**

## **Art. 4 dell'Accordo interconfederale**

### **CONDIZIONI DI LAVORO E AMBIENTALI:**

- esposizione a comportamenti illeciti,
- esposizione a rumore, calore, sostanze pericolose, ecc...

---

# **Analisi dei fattori**

## **Art. 4 dell'Accordo interconfederale**

### **COMUNICAZIONE:**

- incertezza in ordine alle prestazioni richieste
- incertezza in ordine alle prospettive di impiego
- incertezza in ordine ai possibili cambiamenti

---

## **Analisi dei fattori Art. 4 dell'Accordo interconfederale**

### **FATTORI SOGGETTIVI:**

- tensioni emotive e sociali
- sensazione di non poter far fronte alla situazione
- percezione di mancata attenzione nei propri confronti

# Misure individuali e collettive

## Art. 6 dell'Accordo interconfederale

---

- ❑ MISURE DI GESTIONE E COMUNICAZIONE
- ❑ FORMAZIONE DEI DIRIGENTI E DEI LAVORATORI
- ❑ INFORMAZIONE E CONSULTAZIONE DEI LAVORATORI E/O DEI LORO RAPPRESENTANTI

# Misure individuali e collettive

## Art. 6 dell'Accordo interconfederale

---

### MISURE DI GESTIONE E COMUNICAZIONE

Finalizzate a:

chiarire gli obiettivi aziendali e il ruolo di ciascun lavoratore

assicurare un sostegno adeguato da parte della dirigenza ai singoli individui e ai gruppi;

conciliare responsabilità e potere di controllo sul lavoro,

migliorare la gestione dell'organizzazione, dei processi di lavoro, le condizioni lavorative e l'ambiente di lavoro



# Misure individuali e collettive

## Art. 6 dell'Accordo interconfederale

---

### FORMAZIONE DEI DIRIGENTI E DEI DATORI DI LAVORO

Finalizzata a:

accrescere la loro consapevolezza e la conoscenza dello stress, delle sue possibili cause e del modo in cui affrontarlo, e/o per adattarsi al cambiamento

# Gazzetta Ufficiale n. 304 del 30-12-2010

---

lettera circolare del ministero del lavoro 18 novembre 2010, n. 23692 relativa alla approvazione delle indicazioni necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato

# **Circolare del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali del 18.11.2010 -**

---

La circolare recepisce le indicazioni della Commissione consultiva istituita dal Testo unico in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, organo tripartito presieduto dal Ministero del lavoro e delle Politiche sociali nel quale si trovano rappresentate le amministrazioni centrali competenti in materia, le Regioni e le parti sociali.

# Circolare del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali del 18.11.2010 -

---

La valutazione dello stress lavoro-correlato si articola in due fasi: una necessaria (la valutazione preliminare); l'altra eventuale, da attivare nel caso in cui la valutazione preliminare riveli elementi di rischio da stress lavoro-correlato e le misure di correzione adottate a seguito della stessa, dal datore di lavoro, si rivelino inefficaci.

Nelle imprese che occupano fino a 5 lavoratori il datore di lavoro può scegliere modalità di valutazione come le riunioni

# Circolare del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali del 18.11.2010 -

---

La valutazione preliminare consiste nella rilevazione di indicatori "oggettivi e verificabili" in riferimento a tre tipologie:

- eventi sentinella (come indici infortunistici; assenze per malattia; turnover; specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori);
- fattori di contenuto del lavoro (come ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti);
- fattori di contesto del lavoro (come ruolo nell'ambito organizzativo, autonomia decisionale e controllo; conflitti interpersonali al lavoro).

# VALUTAZIONE PRELIMINARE

## I. EVENTI SENTINELLA

---

ad esempio:

- Indici infortunistici;
- assenze per malattia;
- turnover;
- procedimenti e sanzioni;
- segnalazioni del medico competente,
- specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori.

## II. Fattori di contenuto del lavoro

ad esempio:

- ambiente di lavoro e attrezzature;
- carichi e ritmi di lavoro;
- orario di lavoro e turni;
- corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti.

## III. Fattori di contesto del lavoro

quali ad esempio:

- ❑ ruolo nell'ambito dell'organizzazione; autonomia decisionale e controllo;
- ❑ conflitti interpersonali al lavoro;
- ❑ evoluzione e sviluppo di carriera; comunicazione (es. incertezza in ordine alle prestazioni richieste).



# RLS

---

Per la valutazione dei fattori di contesto e di contenuto (II-III) occorre sentire i lavoratori e/o il RLS/RLST o un campione rappresentativo di lavoratori per le aziende di maggiori dimensioni con modalità a scelta del datore di lavoro

# METODO

---

La circolare non impone alcun metodo.

Si possono utilizzare le linee guida ISPESL o altri software che tengano conto degli indicatori definiti nella circolare

La valutazione deve essere fatta per gruppi omogenei di lavoratori (GOAL) per mansioni o partizioni organizzative. (esempio: turnisti, coloro che svolgono una medesima mansione, dipendenti di un determinato settore)

# COMPITI DEL DATORE DI LAVORO

---

Se dalla valutazione preliminare non emergono elementi di rischio, il datore di lavoro è tenuto solo a darne conto nel Documento di Valutazione del Rischio (Dvr) e a prevedere un monitoraggio.

Diversamente, nel caso in cui si rilevino elementi di rischio da stress lavoro-correlato tali da richiedere appositi interventi, si dovrà procedere alla pianificazione e all'adozione di opportuni correttivi.

**è consentito  
autocertificare la  
valutazione effettuata**

# Circolare del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali del 18.11.2010

---

Secondo livello:

Valutazione con coinvolgimento diretto dei lavoratori

- questionari
- focus group
- intervista semistrutturata

## SE NON EMERGONO ELEMENTI DI RISCHIO

---

**Il datore di lavoro ne  
deve dare conto nel  
DVR e deve prevedere  
un piano di monitoraggio**

# SE EMERGONO ELEMENTI DI RISCHIO

---

Si procede alla pianificazione ed alla adozione degli opportuni interventi correttivi quali interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi,

Se tali interventi risultano inefficaci si procede alla valutazione approfondita

# VALUTAZIONE APPROFONDATA

---

Questionari

Focus group

Interviste semistrutturate a GOL gruppi omogenei lavoratori

Nelle aziende di maggiori dimensioni tale fase può essere realizzata tramite un campione rappresentativo.



# FOCUS GROUP

---

Il **focus group** è una tecnica di ricerca finalizzata a focalizzare un argomento e far emergere le relazioni tra i partecipanti.

**Durata:** il focus group non deve durare meno di 90 minuti e non oltre i 120 minuti.

**Condizione:** il focus group viene normalmente effettuato da due persone: un animatore che conduce la discussione e un osservatore che esamina le dinamiche di relazione del gruppo.

**Partecipanti:** i partecipanti al focus group devono essere almeno 6/7 e non più di 12/13 persone, poiché un numero inferiore potrebbe inficiare le dinamiche di gruppo, mentre un numero superiore tende spesso a censurare l'intervento delle opinioni contrarie o deboli, non permettendo a tutti i partecipanti di esprimere al meglio le proprie idee.

## Intervista semi strutturata

---

Nell'intervista semi strutturata esiste un elenco di argomenti o una serie di domande a carattere generale.

Ma l'intervistatore può sviluppare o invertire alcuni argomenti che nascono spontaneamente nel corso dell'intervista qualora ritenga che tali argomenti siano utili alla comprensione del soggetto intervistato.

# Quando occorre il secondo livello di valutazione?

---

Nei seguenti casi:

- presenza di potenziali fattori di stress noti in letteratura
- punteggio finale della check list “alto”
- presenza di istanza/e giudiziarie per molestie morali o sessuali
- presenza di casi di disagio lavorativo clinicamente accertati dai centri pubblici di riferimento
- se dopo un anno di azioni di miglioramento il punteggio della check list di indicatori verificabili si conferma al livello di “rischio medio”

## La valutazione dello stress lavoro - correlato proposta metodologica



# Fase propedeutica

---

In tale fase, prima di procedere alla valutazione, è necessario operare una vera e propria "preparazione dell'organizzazione", attraverso tre momenti,

- costituzione del gruppo di gestione della valutazione;
- sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale;
- sviluppo del piano di valutazione del rischio

# Costituzione del Gruppo di Gestione della Valutazione

---

La costituzione, su iniziativa del datore di lavoro, del "Gruppo di Gestione della Valutazione" cui partecipano dirigente ad hoc delegato dal datore di lavoro, in raccordo con preposti, RLS/RLST, RSPP, ASPP e MC, ha l'obiettivo di programmare e coordinare lo svolgimento dell'intero processo valutativo modulando il percorso anche in funzione degli esiti.

# Sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale

---

- adeguata informazione diretta a tutti i lavoratori, inclusi dirigenti e preposti,
- adeguata formazione ad alcuni lavoratori o loro rappresentanti che saranno "sentiti" in merito alla valutazione dei fattori di contesto e di contenuto.

La formazione, in particolare, sarà mirata ad un approfondimento della metodologia valutativa che si andrà ad applicare.

# Schema indicatori lista di controllo metodo INAIL

I - EVENTI SENTINELLA (10 indicatori aziendali)	II - AREA CONTENUTO DEL LAVORO (4 aree di indicatori)	III - AREA CONTESTO DEL LAVORO (6 aree di indicatori)
Infortuni	Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro	Funzione e cultura organizzativa
Assenza per malattia		
Assenze dal lavoro	Pianificazione dei compiti	Ruolo nell'ambito dell'organizzazione
Ferie non godute		
Rotazione del personale	Carico di lavoro - ritmo di lavoro	Evoluzione della carriera
Turnover		
Procedimenti/ Sanzioni disciplinari		Autonomia decisionale controllo del lavoro
Richieste visite straordinarie		
Segnalazioni stress lavoro-correlato		Rapporti interpersonali sul lavoro
Istanze giudiziarie	Orario di lavoro	Interfaccia casa lavoro - conciliazione vita/lavoro



# CONTENUTO DEL LAVORO

---

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

# 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 insufficienza / 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

# Esempio punteggio

## A. AREA INDICATORI AZIENDALI

Gli indicatori aziendali sono riferiti all'andamento negli ultimi 3 anni

INDICATORI AZIENDALI						
N	INDICATORE	DIMINUITO	INALTERATO	AUMENTATO	PUNTEGGIO	NOTE
1	Indici infortunistici	0	1(*)	4	....	
2	Assenza per malattia (non maternità, allattamento, congedo matrimoniale)	0	1	4	....	
3	Assenze del lavoro	0	1	4	....	
4	% ferie non godute	0	1	4	....	
5	% trasferimenti interni richiesti dal personale	0	1	4	....	
6	% rotazione del personale (usciti-entrati)	0	1(*)	4	....	
7	Procedimenti, sanzioni disciplinari	0	1(*)	4	....	
8	N. di visite su richiesta del lavoratore al medico competente (D.Lgs 81/2008, art. 41 c.2 lett c)	0	1(*)	4	....	
9	Segnalazioni formalizzate del medico competente di condizioni stress al lavoro	0 - NO		4 - SI	....	
10	Istanze giudiziarie per licenziamento/ demansionamento	0 - NO		4 - SI	....	
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>						

## B. AREA CONTESTO DEL LAVORO

FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA						
N	INDICATORE	SI	NO	CORREZIONE PUNTEGGIO	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	Diffusione organigramma aziendale	0	1			
2	Presenza di procedure aziendali	0	1			
3	Diffusione delle procedure aziendali ai lavoratori	0	1			
4	Diffusione degli obiettivi aziendali ai lavoratori	0	1			
5	Sistema di gestione della sicurezza aziendale. Certificazioni SA8000 e BS OHSAS 18001:2007	0	1			
6	Presenza di un sistema di comunicazione aziendale (bacheca, internet, busta paga, volantini...)	0	1			
7	Effettuazione riunioni/incontri tra dirigenti e lavoratori	0	1			
8	Presenza di un piano formativo per la crescita professionale dei lavoratori	0	1			
9	Presenza di momenti di comunicazione dell'azienda a tutto il personale	0	1			
10	Presenza di codice etico e di comportamento	0	1			
11	Presenza di sistemi per il recepimento e la gestione dei casi di disagio lavorativo	0	1			
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>						

	DA	A	LIVELLO DI RISCHIO
	0	17	RISCHIO BASSO 25%
	18	34	RISCHIO MEDIO 50%
	35	67	RISCHIO ALTO + di 50%

# Rischio non rilevante

## LIVELLO DI RISCHIO

**RISCHIO NON  
RILEVANTE  
≤ 25%**

## NOTE

L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro.

tale risultato va riportato nel DVR e si dovrà prevedere un "piano di monitoraggio", ad esempio anche attraverso un periodico controllo dell'andamento degli eventi sentinella.

# Rischio medio

## LIVELLO DI RISCHIO

**RISCHIO MEDIO**  
>25% o ≤ 50%

## NOTE

L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress lavoro correlato; vanno adottate azioni correttive e successivamente va verificata l'efficacia degli interventi stessi; in caso di inefficacia, si procede, alla fase di valutazione approfondita.

Per ogni condizione identificata con punteggio MEDIO, si devono adottare adeguate azioni correttive (ad es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi) riferite, in modo specifico, agli indicatori di contenuto e/o di contesto che presentano i valori di rischio più elevato. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse "liste di controllo", l'efficacia delle azioni correttive; se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.

# Rischio alto

---

## LIVELLO DI RISCHIO

## NOTE

**RISCHIO ALTO**  
**> 50%**

L'analisi degli indicatori evidenzia una situazione di alto rischio stress lavoro correlato tale da richiedere il ricorso ad azioni correttive immediate.

Si adottano le azioni correttive corrispondenti alle criticità rilevate; successivamente va verificata l'efficacia degli interventi correttivi; in caso di inefficacia, si procede alla fase di valutazione approfondita.

Per ogni condizione identificata con punteggio ALTO, riferito ad una singola area, si devono adottare adeguate azioni correttive (ad es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi) riferite in modo specifico agli indicatori di contesto e/o di contenuto con i valori di rischio stress più elevato. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse "liste di controllo", l'efficacia delle azioni correttive; se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.



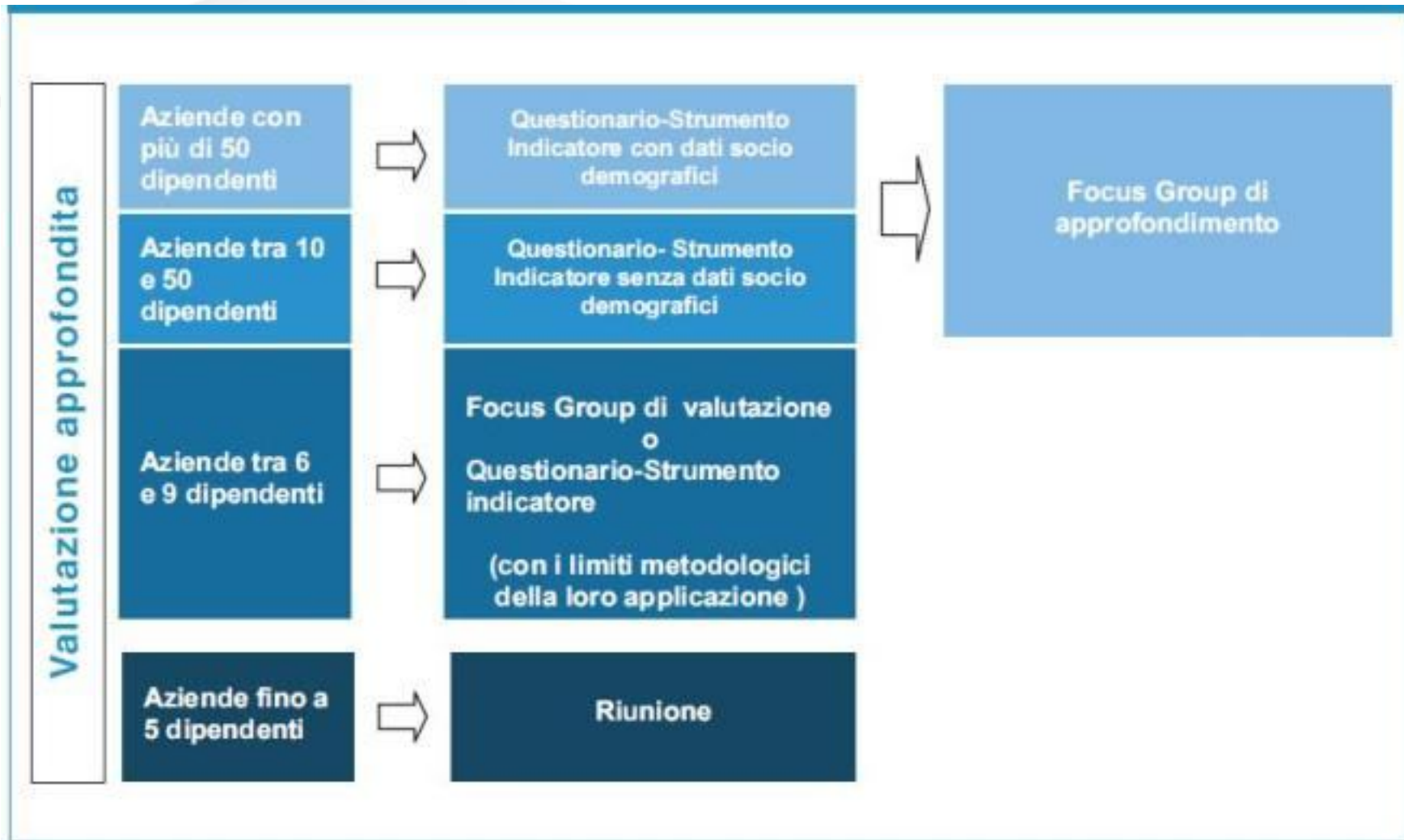
# Quando occorre il secondo livello di valutazione?

---

Nei seguenti casi:

- presenza di potenziali fattori di stress noti in letteratura
- punteggio finale della check list “alto”
- presenza di istanza/e giudiziarie per molestie morali o sessuali
- presenza di casi di disagio lavorativo clinicamente accertati dai centri pubblici di riferimento
- se dopo un anno di azioni di miglioramento il punteggio della check list di indicatori verificabili si conferma al livello di “rischio medio”

# Seconda fase



# Valutazione approfondita: la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori

---

Il "questionario-strumento indicatore", è composto da 35 domande riguardanti le condizioni di lavoro ritenute potenziali cause di stress all'interno dell'azienda.

# Questionario strumento indicatore

Gruppo omogeneo (per mansioni o partizioni organizzative):

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI				
<b>A.</b>	<b>Genere:</b>	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	
<b>B.</b>	<b>Età</b>	<input type="checkbox"/> Fino a 30 anni	<input type="checkbox"/> Da 31 a 50 anni	<input type="checkbox"/> 51 anni e oltre
<b>C.</b>	<b>Nazionalità:</b>	<input type="checkbox"/> italiana	<input type="checkbox"/> non Italiana	
<b>D.</b>	<b>Tipologia contrattuale:</b>	<input type="checkbox"/> tempo indeterminato	<input type="checkbox"/> tempo determinato	<input type="checkbox"/> collaborazione
			<input type="checkbox"/> lavoro interinale	<input type="checkbox"/> altro

Per favore legga con attenzione le seguenti affermazioni relative al Suo lavoro negli **ultimi 6 mesi**, ed indichi quanto frequentemente le ha vissute utilizzando la scala sotto riportata.

		MAI	RARAMENTE	QUALCHE VOLTA	SPESSO	SEMPRE
1.	Ho chiaro cosa ci si aspetta da me al lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Posso decidere quando fare una pausa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da combinare fra loro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	So come svolgere il mio lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Sono soggetto a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Ho scadenze irraggiungibili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Se il lavoro diventa difficile, posso contare sull'aiuto dei miei colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Ricevo informazioni di supporto che mi aiutano nel lavoro che svolgo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Devo lavorare molto intensamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Ho voce in capitolo nel decidere la velocità con la quale svolgere il mio lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Ho chiari i miei compiti e le mie responsabilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		MAI	RARAMENTE	QUALCHE VOLTA	SPESSO	SEMPRE
12.	Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..
13.	Mi sono chiari gli obiettivi e i traguardi del mio reparto/ufficio	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..
14.	Ci sono attriti o conflitti fra i colleghi	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..
15.	Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..
16.	Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..
17.	Capisco in che modo il mio lavoro si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..
18.	Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..
19.	Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..
20.	Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..
21.	Al lavoro sono soggetto a prepotenze e vessazioni	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..
22.	Ho scadenze temporali impossibili da rispettare	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..	<input type="checkbox"/> ..
23.	Posso fare affidamento sul mio capo nel caso avessi problemi di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		FORTEMENTE IN DISACCORDO	DISACCORDO	NEUTRO NÉ DISACCORDO NÉ D'ACCORDO	D'ACCORDO	FORTEMENTE IN ACCORDO
24.	I colleghi mi danno l'aiuto e il supporto di cui ho bisogno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.	Ho voce in capitolo su come svolgere il mio lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.	Ho sufficienti opportunità di chiedere spiegazioni ai dirigenti sui cambiamenti relativi al lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	Al lavoro i miei colleghi mi dimostrano il rispetto che merito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	Il personale viene sempre consultato in merito ai cambiamenti nel lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	Se qualcosa al lavoro mi ha disturbato o infastidito posso parlarne con il mio capo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	Il mio orario di lavoro può essere flessibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	I colleghi sono disponibili ad ascoltare i miei problemi di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.	Quando ci sono dei cambiamenti al lavoro, mi è chiaro che effetto avranno in pratica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.	Sono supportato in lavori emotivamente impegnativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.	Le relazioni sul luogo di lavoro sono tese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	Il mio capo mi incoraggia nel lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Tabella riepilogativa degli strumenti di valutazione in uso in Italia**

		Amministrazione Pubblica							
Dimensioni		MOHQ	ROAQ e ROAQ-R	Karasek	Cooper (OSI)	M_DOQ10	Q-Bo	Leiter Maslach	OPRA
		Avallone, Paplomatas 2005	Cordaro-Di Nicola	ISPESL 2001	Adattamento 2002	Majer D'amato	De Carlo e Coll. 2008	Adattamento 2005	Majer 2009
		139 items	68 o 28 items	49 items	circa 167 items	circa 70	342 items	circa 68	86 items
		30'	30'	20'	45'	30'	90'	30'	20-25'
			Non indicizzato	indicizzato	punti Sten	punti T		punti T	indicizzato
				A2*	B	A2*		A2*	A2*
1	Comfort ambientale	+			valori intr. al lavoro		+		+
2	Chiarezza degli obiettivi	+			+				
3	Valorizzazione - ruolo manageriale	+	+	+ SS	+	+	+	+	+
4	Ascolto	+	+	+ SS		+ comunicazione	+		
5	Informazione	+	+		+				+
6	Conflittualità	+					+		
7	Sicurezza	+			valori intr. al lavoro		+		+
8	Relazioni interpersonali	+	+	+ SS	+	+	+	+	+
9	Operatività	+	+						
10	Stress(carico lavorativo fisico e psichico)	+	+	+			+	+	+
11	Equità	+					+	+	
12	Caratteristiche dei compiti	+	+	+	valori intr. al lavoro		+	in-o-efficacia prof.	+
13	Utilità sociale	+		+ SS	+	+	+	+	
14	Apertura all'innovazione	+	+			+	+	+ sviluppo competenze	+
15	Autonomia nel lavoro		+ coinvolgimento	+		+ (responsabilità)		+ controllo	+
16	Stipendio e benefit						+ riconoscimenti	+ riconoscimenti	
17	Carriera e riuscita				+		+		+
18	Interfaccia casa/lavoro		+		+				+
19	Informazioni sulla salute fisica e psichica		+ benessere malessere		+		+ benessere malessere	+	+
20	Intenzione di lasciare								+
21	Orario di lavoro								+
		*accessibile a professionalità specifiche (O.S.)							



## **La documentazione della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**

---

- 1) Le modalità di coinvolgimento dei lavoratori e RLS/RLST da parte del datore di lavoro.
- 2) L'elenco dei soggetti coinvolti nel processo valutativo con l'indicazione del ruolo da ciascuno svolto.
- 3) Le azioni di sensibilizzazione/informazione/formazione da effettuare e le modalità delle stesse.
- 4) Il percorso metodologico utilizzato per la valutazione.
- 5) La programmazione temporale delle varie attività di valutazione con l'indicazione del termine finale di espletamento delle stesse.
- 6) Le modalità di individuazione dei gruppi omogenei di lavoratori.
- 7) Il report di analisi dei dati relativo alle diverse fasi del processo valutativo con l'esito valutativo emerso per ogni gruppo omogeneo.
- 8) La pianificazione e l'adozione di eventuali interventi correttivi.
- 9) La valutazione dell'efficacia degli interventi.
- 10) Il piano di monitoraggio.

**I rischi da stress lavoro-correlato nella scuola  
Metodo operativo completo di valutazione e gestione**



A cura del  
**Gruppo di Lavoro stress lavoro-correlato**  
*(Decreto Direttore Generale USR prot. 225 del 13.01.2011)*



OO.SS. Cisl, CGIL, UIL, SNALS  
DR.SSA CINZIA FRASCHERI

Stesura definitiva  
ingg. Pasquale F. Costante, Domenico Mannelli

# **METODOLOGIA PROPOSTA DAL GRUPPO DI LAVORO REGIONALE PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO NELLA SCUOLA**

# Metodologie di riferimento

---

INAIL (ex ISPESL) : metodologia finalizzata a supportare le aziende nella valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato

SIRVESS (Sistema di Riferimento Veneto per la Sicurezza nelle Scuole) : proposta operativa per la valutazione e gestione del rischio stress nelle scuole.

# DESCRIZIONE GENERALE DEL METODO

---

La valutazione dei rischi SL-C viene affidata ad un'apposita Commissione, chiamata **Gruppo di Valutazione (GV)**, composta almeno da:

- **il Dirigente Scolastico D.S. (o un suo rappresentante);**
- **il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione R.S.P.P. (o un addetto SPP, se il responsabile è esterno);**
- **il Responsabile di plesso (per le istituzioni scolastiche suddivise in più sedi o plessi, si deve considerare l'opportunità di avere all'interno del GV una rappresentanza per ogni sede);**
- **il Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (R.L.S.);**
- **il Medico Competente M.C., solo se nominato**

Per eventuali ulteriori persone da inserire (se si vuole garantire la presenza nel GV di tutte le componenti interessate), si deve tenere conto della **disponibilità, dell'esperienza e dell'anzianità di servizio,**

# Le FASI

---

La valutazione dello stress lavoro-correlato si articola in due fasi:

- una necessaria (la valutazione preliminare);
- l'altra eventuale, da attivare nel caso in cui la valutazione preliminare riveli elementi di rischio da stress lavoro-correlato e le misure di correzione adottate a seguito della stessa si rivelino inefficaci. In particolare è previsto la **somministrazione di un questionario direttamente al personale scolastico** (*strumento d'indagine soggettiva sulla percezione della problematica SL-C*), come ulteriore livello d'approfondimento dell'indagine

# IL METODO

si basa sull'applicazione periodica dei seguenti **tre strumenti**:

- una **griglia di raccolta di dati oggettivi**, che, raccogliendo **informazioni su fatti e** situazioni “spia” (o “sentinella”), fornisce una fotografia oggettiva della realtà scolastica rispetto al tema trattato;
- una **Check List**, che **indaga le possibili sorgenti di stress e alcune problematiche di** tipo organizzativo, permettendo nel contempo di individuare le possibili misure di prevenzione e miglioramento;
- uno specifico **pacchetto formativo sul tema dei rischi SL-C** cui si **aggiunge, in via sperimentale e solo in caso di rischio alto, un questionario soggettivo sulla** percezione della problematica SL-C.

N.	INDICATORE	CATEGORIA	Situazione ottimale	Situazione d'allerta	Situazione d'allarme
			Nessun caso 0 punti	≤ 5% di casi (1) 3 punti	> 5% di casi (1) 6 punti
1	Classi con indice di affollamento < 1,80 mq/al.	Docenti	0	3	6
2	Invii Commissione L. 300/70 per problemi di comportamenti o assenze ripetute per malattia.	Docenti	0	3	6
		Personale ATA	0	3	6
4	Segnalazioni per problemi di relazioni interpersonali o per organizzazione del lavoro pervenute al DS, al DSGA, al RLS o al MC (se nominato)	Docenti	0	2	4
		Personale ATA	0	2	4
5	Richieste di spostamenti interni per incompatibilità con la situazione lavorativa	Docenti	0	2	4
		Personale ATA	0	2	4
6	Classi con piu' studenti certificati con DSA (2)	Docenti	0	2	4
7	Esposti di classi e/o di Genitori pervenuti al DS (2)	Docenti	0	3	6
		Personale ATA	0	3	6
8	Richieste di trasferimento per incompatibilità con la situazione lavorativa	Docenti	0	3	6
		Personale ATA	0	3	6
9	Indici infortunistici*	Docenti	0	2	4
		Personale ATA	0	2	4
10	Indice generale medio assenze dal lavoro*	Docenti	0	2	4
		Personale ATA	0	2	4
11	Assenze per malattia (esclusi maternità, allattamento, congedo matrimoniale, L.104)	Docenti	0	2	4
		Personale ATA	0	2	4
12	N. visite su richiesta del lavoratore al medico competente (se presente)*	Docenti	0	2	4
		Personale ATA	0	2	4

# Check- List

---

La Check- List proposta è suddivisa  
in 3 aree



# Check- List A

---

area **Ambiente di lavoro, in cui si indagano alcuni parametri della struttura**

scolastica che la letteratura individua come possibili sorgenti di stress per i lavoratori, in particolare per gli insegnanti; sono presi in esame i parametri microclimatici e alcuni fattori di tipo fisico (illuminazione, rumore, ecc.)

**A - AREA AMBIENTE DI LAVORO**

N.	INDICATORE	Situazione buona	Situazione discreta	Situazione mediocre	Situazione cattiva
1	Il microclima delle aule e degli altri ambienti è ritenuto adeguato?	Sì, sempre e ovunque	Sì, ma non sempre e non ovunque	No, spesso e in diversi ambienti	No, quasi sempre e in quasi tutti gli ambienti
		<b>punti 0</b>	<b>punti 1</b>	<b>punti 2</b>	<b>punti 3</b>
2	L'illuminazione è ritenuta adeguata alle attività da svolgere?	Sì, sempre	Sì, ma non dappertutto	No in molti ambienti	No, quasi ovunque
		<b>punti 0</b>	<b>punti 1</b>	<b>punti 2</b>	<b>punti 3</b>
3	Si avverte assenza di riverbero fastidioso nelle aule e negli altri ambienti di lezione?	Sì, sempre e ovunque	Sì, ad eccezione della palestra	No, per la maggior parte	No, in tutti gli ambienti
		<b>punti 0</b>	<b>punti 2</b>	<b>punti 4</b>	<b>punti 6</b>

5	Le aule e gli altri ambienti sono puliti e in ordine?	Sì, sempre	Sì, ma non sempre durante le lezioni	Spesso no durante le lezioni	Quasi sempre no, anche prima delle lezioni
		<b>punti 0</b>	<b>punti 1</b>	<b>punti 2</b>	<b>punti 3</b>
6	Si trova facilmente il parcheggio per l'auto o per il mezzo con cui si viene a scuola?	Sì, sempre	Sì, ma dipende dall'ora di arrivo	No se non si arriva all'inizio delle lezioni	No, è difficilissimo trovare posto
		<b>punti 0</b>	<b>punti 1</b>	<b>punti 2</b>	<b>punti 3</b>
	per il mezzo con cui si viene a scuola?	<b>punti 0</b>	<b>punti 1</b>	<b>punti 2</b>	<b>punti 3</b>

# Check- List B

---

area **Contesto del lavoro, in cui si considerano diversi indicatori riferiti** all'organizzazione generale del lavoro all'interno della scuola; gli indicatori riguardano in particolare lo stile della leadership del DS, la trasparenza del modello organizzativo e le modalità dei processi decisionali

**B - AREA CONTESTO DI LAVORO**

N.	INDICATORE	Situazione buona	Situazione discreta	Situazione mediocre	Situazione cattiva
1	Il regolamento di Istituto viene applicato rigorosamente da tutto il personale scolastico?	Sì, sempre e da tutti <b>punti 0</b>	Generalmente sì, ma talvolta qualcuno non lo rispetta. <b>punti 2</b>	Non sempre <b>punti 4</b>	Quasi mai <b>punti 6</b>
2	I criteri per l'assegnazione degli insegnanti alle classi sono condivisi e rispettati?	Sì, sono stati condivisi e rispettati nei limiti del possibile <b>punti 0</b>	Sì, sono stati condivisi, ma non sempre sono rispettati <b>punti 1</b>	No, sono stati condivisi, ma spesso non sono rispettati <b>punti 2</b>	No, non sono stati condivisi: decide solo il DS <b>punti 3</b>
3	I "desiderata" relativi all'orario di servizio sono rispettati?	Sì, sempre, nei limiti del possibile con rispetto della turnazione <b>punti 0</b>	Generalmente sì nei limiti del possibile ma senza rispetto della turnazione <b>punti 2</b>	No, i "desiderata" vengono presentati ma spesso non rispettati <b>punti 4</b>	No, spesso non vengono neanche richiesti <b>punti 6</b>

5	I ruoli del personale con funzioni specifiche sono definiti attraverso un organigramma delle competenze?	Sì e in modo chiaro e preciso <b>punti 0</b>	Sì, anche se l'organigramma non è sempre chiaro e preciso <b>punti 2</b>	No, l'organigramma è troppo sintetico e non chiaro <b>punti 4</b>	No, non c'è organigramma e i ruoli sono confusi <b>punti 6</b>
6	Le istruzioni per lo svolgimento del proprio lavoro sono chiare, coerenti e precise?	Sì, ognuno sa sempre cosa deve fare <b>punti 0</b>	Generalmente sì, ma a volte bisogna interpretarle <b>punti 2</b>	No, diverse volte sono poco precise <b>punti 4</b>	No, sono poco precise e contraddittorie <b>punti 6</b>

7	Gli obiettivi e le priorità del lavoro sono condivisi?	Sì, sia all'inizio dell'anno, che periodicamente <b>punti 0</b>	Sì, all'inizio dell'anno, poi a volte, vengono modificati <b>punti 1</b>	No, sono condivisi all'inizio dell'anno, ma spesso vengono modificati <b>punti 2</b>	No, il sistema è quello di dare istruzioni quando servono <b>punti 3</b>
8	Il DS ascolta il personale, tenendo conto di quello che dice?	Sì, fa tutto il possibile <b>punti 0</b>	Sì, ascolta tutti, ma se non decide di conseguenza non ne partecipa i motivi <b>punti 1</b>	No, ascolta ma quasi sempre non decide di conseguenza <b>punti 2</b>	No, ascolta poco e con fatica <b>punti 3</b>

# Check- List C

---

area **Contenuto del lavoro**, a sua volta suddivisa in quattro sottoaree **specifiche** per ogni componente del personale scolastico

- **C1 – insegnanti**
- **C2 – amministrativi**
- **C3 – collaboratori**
- **C4 – tecnici (solo per alcune tipologie di istituti superiori. Quest'area va compilata obbligatoriamente solo negli istituti tecnici (ITIS, ITST, ITC, ecc.), negli istituti professionali (IPSIA, IPSCT, IPSSAR, ecc.) e negli ISS che comprendono indirizzi tecnici o professionali)**

**C1 - AREA CONTENUTO DEL LAVORO - PERSONALE DOCENTE**

N.	INDICATORE	Situazione buona	Situazione discreta	Situazione mediocre	Situazione cattiva
1	C'è coerenza nei CC.d.C. sui criteri di valutazione dell'apprendimento degli allievi?	Sì, c'è coerenza e piena condivisione	Generalmente sì, ma qualche problema può nascere agli scrutini	No, non sempre e i problemi nascono agli scrutini	No, gli insegnanti sono spesso in disaccordo tra loro
		<b>punti 0</b>	<b>punti 2</b>	<b>punti 4</b>	<b>punti 6</b>
2	I principi e i messaggi educativi sono condivisi all'interno dei CC.d.C./team?	Sì, c'è coerenza e piena condivisione	Generalmente sì, ma qualche problema può nascere per alcune situazioni	No, non sempre e i problemi emergono in diverse situazioni	No, gli insegnanti sono spesso in disaccordo tra loro
		<b>punti 0</b>	<b>punti 1</b>	<b>punti 2</b>	<b>punti 3</b>
3	Il DS approva e sostiene il ruolo educativo degli insegnanti?	Sì, sempre e in modo convinto	Sì, lo approva ma a volte non lo sostiene	No, fatica a sostenerlo e tende a non interessarsene	No, spesso sembra che remi addirittura contro
		<b>punti 0</b>	<b>punti 2</b>	<b>punti 4</b>	<b>punti 6</b>

5	Vengono organizzati incontri tra insegnanti a carattere interdisciplinare?	Sì, regolarmente	Sì, ma non tanto spesso	No, quasi mai	No, mai
		<b>punti 0</b>	<b>punti 2</b>	<b>punti 4</b>	<b>punti 6</b>
6	Per la formazione delle classi iniziali, vengono applicati dei criteri condivisi?	Sì, condivisi e trasparenti	Sì, ma a volte ne vengono applicati anche altri	No, ci sono alcuni criteri, ma spesso vengono disattesi	No, decide solo il DS sulla base di suoi parametri
		<b>punti 0</b>	<b>punti 1</b>	<b>punti 2</b>	<b>punti 6</b>

7	Sono previste attività curriculari e di recupero tese a migliorare la conoscenza della lingua italiana per gli allievi stranieri?	Sì, sono inserite nel POF e coordinate da un Docente F.S.	Sì, sono inserite nel POF e affidate agli insegnanti più sensibili	No, il POF non le prevede e se ne occupano solo gli insegnanti che hanno il problema	No, il DS non le prevede e se ne occupano solo gli insegnanti che hanno il problema
		<b>punti 0</b>	<b>punti 1</b>	<b>punti 2</b>	<b>punti 3</b>
8	I CC.d.C/team forniscono a famiglie e allievi tutte le informazioni che possono rendere più trasparente il processo di insegnamento-apprendimento?	Sì, le notizie sono dettagliate e distribuite nel tempo	Sì, vengono date adeguate informazioni, ma prevalentemente a inizio anno	No, se ne accenna solo in alcune occasioni	No, se ne accenna solo a inizio d'anno e basta
		<b>punti 0</b>	<b>punti 1</b>	<b>punti 2</b>	<b>punti 3</b>
	Il DS promuove l'offerta	Sì, con iniziative		No, le iniziative di promozione	No, non vi è alcun

**C2 - AREA CONTENUTO DEL LAVORO - PERSONALE AMM.VO**

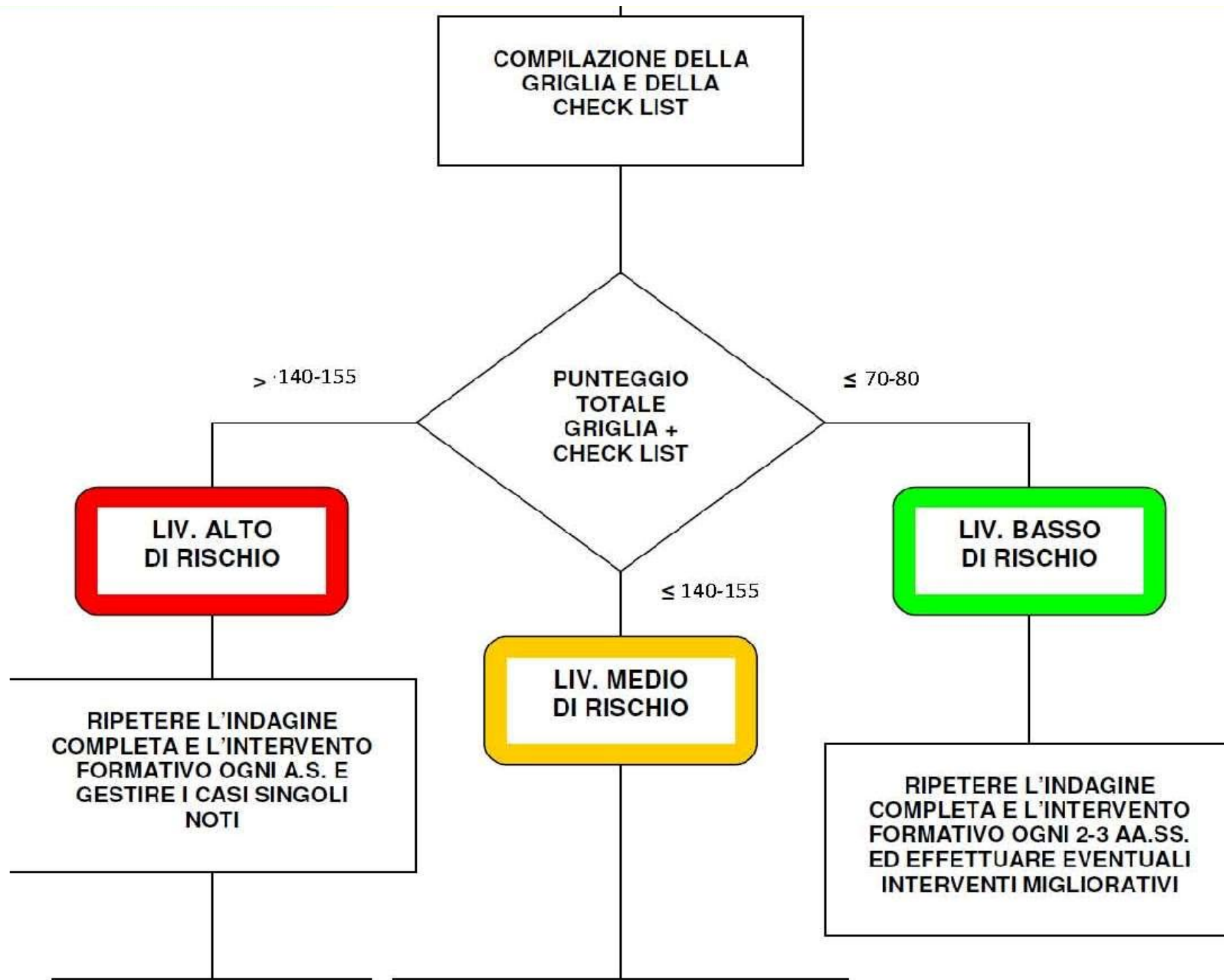
N.	INDICATORE	Situazione buona	Situazione discreta	Situazione mediocre	Situazione cattiva
1	Le mansioni da svolgere sono ben definite e circoscritte?	Sì, ognuno ha le sue e sa bene cosa deve fare <b>punti 0</b>	Generalmente sì, ma a volte capitano cose che non si sa a chi spettano <b>punti 1</b>	Spesso no, ci si deve mettere d'accordo su chi le fa <b>punti 4</b>	No, c'è parecchia confusione e ognuno fa quel che vuole <b>punti 6</b>
2	Il lavoro può procedere senza interruzioni?	Sì, salvo eccezioni veramente rare <b>punti 0</b>	Generalmente sì, ma qualche volta capita che si venga interrotti per fare altro <b>punti 2</b>	Generalmente no, spesso capita che si venga interrotti per fare altro <b>punti 4</b>	No, vi sono continue interruzioni e distrazioni <b>punti 6</b>
3	Lo svolgimento del proprio lavoro quotidiano permette di eseguire un compito	Sì, sempre <b>punti 0</b>	Generalmente sì, con qualche eccezione <b>punti 1</b>	Generalmente no, più volte capita di dover fare due cose <b>punti 4</b>	No, spesso capita di dover fare più cose insieme <b>punti 6</b>
4	La quantità di lavoro quotidiano da svolgere è prevedibile?	Sì, all'inizio della giornata si sa sempre cosa si dovrà fare <b>punti 0</b>	Generalmente sì, con qualche eccezione <b>punti 1</b>	No, ci sono spesso delle emergenze che sovraccaricano di lavoro <b>punti 4</b>	No, è una continua emergenza: può capitare di tutto <b>punti 6</b>
5	C'è coerenza tra le richieste del DS e quelle del DSGA?	Sì, sempre <b>punti 0</b>	Generalmente sì, con qualche eccezione <b>punti 1</b>	No, spesso c'è contrasto, specie sulle priorità da dare alle cose <b>punti 4</b>	No, quasi mai sono coerenti, specie sui tempi e sulle priorità <b>punti 6</b>
		imparare ad usarlo <b>punti 0</b>	anticipo <b>punti 1</b>	<b>punti 2</b>	<b>punti 3</b>
7	Il DSGA supporta il personale quando bisogna affrontare nuove procedure di lavoro o applicare nuove normative?	Sì, sempre con cura e professionalità <b>punti 0</b>	Sì, anche se a volte un po' frettolosamente <b>punti 2</b>	Non sempre, a volte se ne disinteressa <b>punti 4</b>	Quasi mai e solo se si insiste <b>punti 6</b>

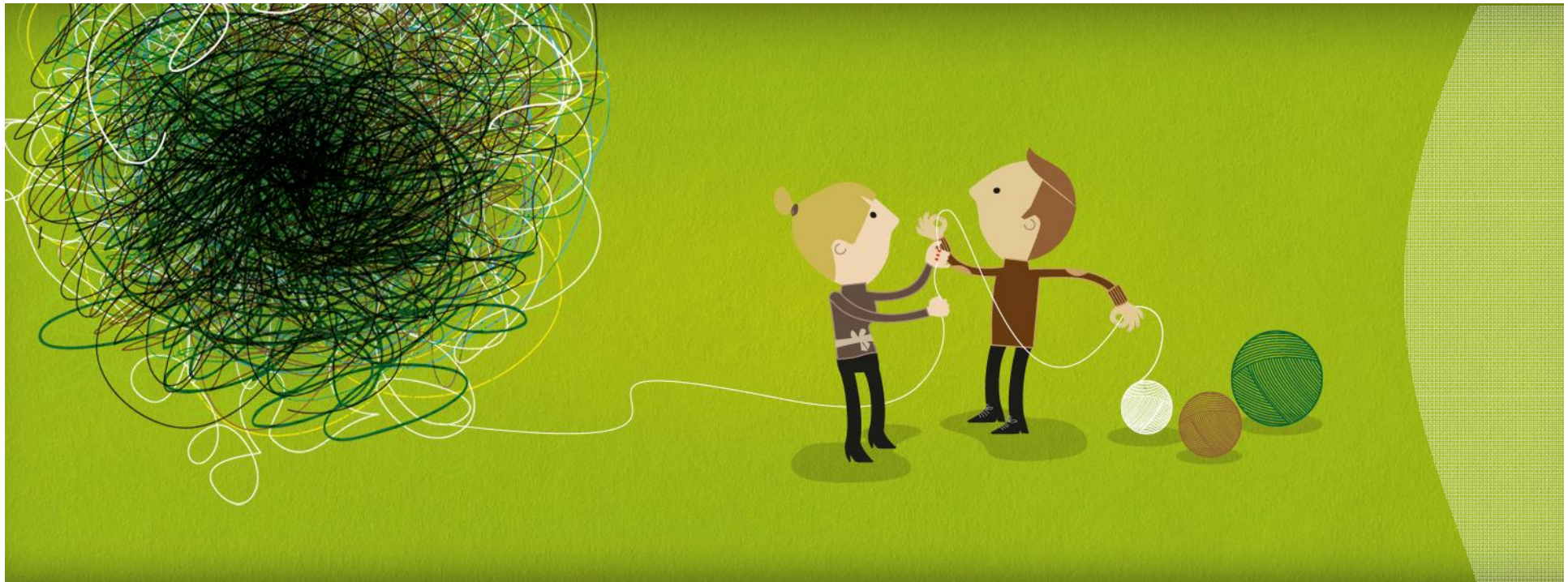
<b>Area/sottoarea</b>	<b>N. indicatori</b>
A	6
B	8
C1	9
C2	7
C3	7
C4	(8)
Totale	37 (45)

- **C1 – insegnanti**
- **C2 – amministrativi**
- **C3 – collaboratori**
- **C4 – tecnici**



Sottoarea C4	Punteggio finale	Livello di rischio		Azioni da mettere in atto	Punteggio
Esclusa	≤ 70	Basso		Ripetere l'intera indagine (griglia + Check List) e l'intervento formativo ogni 2-3 aa.ss. e, a discrezione del DS (sentito il GV), effettuare eventuali interventi migliorativi nelle aree che dovessero essere comunque risultate negative	
Inclusa	≤ 80				
Esclusa	≤ 140	Medio		Ripetere l'intera indagine (griglia + Check List) ogni a.s., ripetere l'intervento formativo ogni 2-3 aa.ss. e realizzare interventi migliorativi nelle aree che hanno ottenuto un "punteggio parziale" ≥ 50% del massimo	
Inclusa	≤ 155				
Esclusa	> 140	Alto		Ripetere l'intera indagine (griglia + Check List) ogni a.s., somministrare il questionario soggettivo a tutto il personale (vedi il punto K), realizzare interventi migliorativi rispetto a tutti gli indicatori delle sezioni 2, 3 e 4 del questionario per cui è stato ottenuto un valore medio ≥ 2.0, ripetere l'intervento formativo ogni a.s. e definire azioni specifiche nei confronti di casi singoli noti (colloqui con il DS, sportelli d'ascolto, supporto di colleghi, ecc.)	
Inclusa	> 155				





# Campagna europea 2014/2015 Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro-correlato

## Le Buone Pratiche



La salute e la sicurezza sul lavoro riguardano tutti. Un bene per te. Un bene per l'azienda.

# Problematica

---

- Le criticità della metodica di valutazione stress LC già esistente per le scuole erano essenzialmente:
  - ❑ Assenza di alcuni item tipici della scuola quali ad esempio "Vengono organizzati incontri tra insegnanti a carattere interdisciplinare."
  - ❑ Assenza di item per investigare il rischio di genere quale ad esempio "Nell'affidare i compiti per le gite scolastiche vengono preferite le donne?"
  - ❑ Possibilità di scarsa indipendenza di giudizio del Gruppo di valutazione nominato dal Dirigente Scolastico
  - ❑ Difficoltà del gruppo di valutazione di intercettare i sentimenti e i pareri del personale scolastico
  - ❑ Possibilità che il giudizio globale potesse essere influenzato dalla soverchiante prevalenza numerica di un genere

## Soluzione

---

- Sono state realizzate delle schede da distribuire al personale che le compila indicando il proprio genere e le inserisce in maniera anonima in apposito raccoglitore (prossimamente si arriverà ad una soluzione completamente informatizzata)
- Il gruppo di valutazione esamina le schede e inserisce i dati in un foglio excel predisposto
- Il foglio excel, mediante un algoritmo inserito in una macro, elabora i dati restituendo il valore medio di stress
- Il gruppo di valutazione esamina il valore risultante e può modificarlo se lo ritiene non valido annotando le motivazioni (normalmente è solo per piccoli numeri che il valore risultante dall'algoritmo potrebbe non essere divisibile)
- Il gruppo di valutazione inserendo nel foglio excel i dati per genere ottiene una valutazione per ogni genere ed una valutazione media totale
- Dall'esame dei risultati disaggregati è semplice individuare le opportune azioni correttive

# ESEMPIO DI APLICAZIONE: EFFICACIA

Personale in servizio nella scuola **n. 148**

**DOCENTI** sede cent. **n.76** - SEZ. ASSOC. FALC./RAC **n.39**

Maschi n. 19 – Femmine n. 57

Maschi n. 8 – Femmine n. 31

**PERS. AMM.VO**

sede centrale **n.10**

Maschi n. 2 – Femmine n. 8

**PERS. AUS.** sede cent. **n.9** - SEZ. ASSOC. FALC./RAC **n.6**

Maschi n. 5 – Femmine n.

Maschi n.4 – Femmine n. 2

4

**PERS. TEC.** sede cent. **n.5** - SEZ. ASSOC. FALC./RAC **n.3**

Maschi n. 3 – Femmine n. 2

Maschi n.2 – Femmine n. 1

Valutazione complessiva

**MASCHI**

**110**



**107 < P ≤ 214**  
Inclusa Sottoarea C4



**LIV. MEDIO  
DI RISCHIO**

Valutazione complessiva

**FEMMINE**

**121**



**107 < P ≤ 214**  
Inclusa Sottoarea C4



**LIV. MEDIO  
DI RISCHIO**

Valutazione **COMPLESSIVA**

**129**



**107 < P ≤ 214**  
Inclusa Sottoarea C4



**LIV. MEDIO  
DI RISCHIO**

---



# **RISCHIO DI MOLESTIE E MOBBING**



# RISCHIO DI MOLESTIE E MOBBING

---

Molti lavoratori oggi in Italia si sentono  
**MOBBIZZATI**

Da non confondere con:

**STRESS**, che ne è una conseguenza reattiva,  
**CONFLITTI LAVORATIVI**

**REATI GIÀ PREVISTI** quali : violenza privata, ingiuria, diffamazione,  
minacce ecc.

# RISCHIO DI MOLESTIE E MOBBING

---

## TERMINOLOGIA

### **MOBBING**

pressioni,  
nel lavoro

comportamento persecutorio con  
soprusi e violenze sistematici

### **BOSSING**

eliminare il  
(casi più diffusi  
rappresentanti sindacali)

mobbing verticale-il d.d.l. vuole  
lavoratore senza licenziarlo  
lavoratrici madri e

### **MOBBER**

l'autore di azioni di mobbing

### **SIDE MOBBERS**

intervengono  
mobber o intervengono  
indirettamente )

fiancheggiano il mobber (non  
lasciando agire il  
più o meno

# RISCHIO DI MOLESTIE E MOBBING

---

## FORME di MOBBING

- **ORIZZONTALE** fra colleghi
- **VERTICALE** nella gerarchia
- **DI RISALITA** da lavoratori verso superiori/capi( più difficile ma riscontrato )

# RISCHIO DI MOLESTIE E MOBBING

---

## AZIONI di MOBBING

- **Delegittimare e ignorare**
- **Dare incarichi di livello inferiore rispetto alle competenze o di livello superiore senza adeguate risorse**
- **Escludere da incarichi**
- **Diffondere mito psicologico negativo**
- **Essere insofferente a richieste e/o presenze**
- **Interrompere il discorso in continuazione**

# RISCHIO DI MOLESTIE E MOBBING

---

## AZIONI di MOBBING

- **Escludere da comunicazioni, riunioni, ecc.**
- **Isolare e rifiutare contatto fisicamente e/o psicologicamente**
- **Non far effettuare interventi riparatori di telefoni, PC ecc.**
- **Richiedere, diversamente che per altri, visite periodiche per assenze**
- **Rifiutare, immotivatamente, permessi, benefici ecc.**
- **Effettuare continui e immotivati spostamenti organizzativi**
- **Rimproveri e critiche eccessivi e/o immotivati**

# RISCHIO DI MOLESTIE E MOBBING

---

## SINTOMI del MOBBIZZATO

### ✓ FISICI

**disturbi digestivi e respiratori**

**vertigini**

**gastralgia**

**dermatiti**

**calo difese immunitarie**

# RISCHIO DI MOLESTIE E MOBBING

---

## SINTOMI del MOBBIZZATO

### ✓ PSICHICI

**senso di inadeguatezza**

**insonnia**

**irritabilità**

**ansia**

**attacchi di panico**

**depressione**

## Mobbing e responsabilità civile

---

La responsabilità civile dei mobbers non richiederebbe una espressa previsione normativa in quanto **la disciplina generale della responsabilità civile nel nostro ordinamento offre già gli strumenti adatti a garantire il lavoratore, come sancito da:**

- **Art. 41 Cost.:** tutela di sicurezza, libertà e dignità umana del lavoratore
- **Art. 32 Cost.:** tutela della salute del lavoratore
- **Art. 2 Cost.:** tutela della personalità
- **Art. 2087 c.c. e Art. 2043 c.c.:** tutela delle condizioni di lavoro



## ***La regola probatoria nel mobbing***

In virtù delle caratteristiche specifiche dei casi di mobbing, si può trarre come regola probatoria applicabile al mobbing la seguente:

- Dimostrata dal lavoratore la lesione dei diritti protetti dall'ordinamento (a partire dall'articolo 2087 c.c.) tra cui in primis la personalità e la salute (artt. 2, 32, e 41 Cost.) e la riconducibilità di siffatta lesione e danni conseguenti ad eventi avvenuti nell'ambiente di lavoro, **spetta al datore di lavoro dimostrare che le singole condotte indicate dalla vittima come azioni di mobbing non sono invece qualificabili come tali.**

Tale regola probatoria risponde all'esigenza posta in rilievo dalla Risoluzione **"Mobbing sul posto di lavoro"** del **Parlamento UE** del 20 settembre 2000.

# Il mobbing nel Pubblico Impiego e nel Privato Impiego

---

Il fenomeno del mobbing riguarda tutti gli ambiti lavorativi, sia del Pubblico che del Privato impiego.

L'ampliamento degli schemi di tutela ex art. 2087 c.c., unitamente all'avvenuta privatizzazione del pubblico impiego, sono tra i fattori che spingono a una progressiva parificazione della tutela del Pubblico e del Privato impiego, con il trasferimento (ex. d.lsg. n. 29, 3 febbraio 1993, ) della competenza giurisdizionale in materia di pubblico impiego dal giudice amministrativo al giudice del lavoro ordinario (come sancito dal d.lsg. n. 80, 31 marzo 1998, ciò vale per tutti i casi individuati dal d.lsg. n. 29, 3 febbraio 1993 e attinenti al periodo del rapporto di lavoro successivo al 30 giugno 1998).

# **RISCHIO DI MOLESTIE E MOBBING**

---

**RISCHIO MOBBING**  
sussiste in ogni luogo di lavoro

**BISOGNA FARE PREVENZIONE**

**CON INFORMAZIONE**

**sugli elementi che lo caratterizzano, le strutture,  
i soggetti aziendali che possono intervenire in merito  
( SPP, RLS, Medico Competente ecc. )**

# Gli attori del mobbing:

## Casuale:

- non ha consapevolezza
- Non pianifica l'azione
- Situazioni contingenti

## Intenzionale:

- ha piena consapevolezza dell'azione e del danno
- Azione pianificata
- Si attrezza e persevera

## Mobber

## Spettatori

## Vittima

Co-mobber, mobber indiretti, fiancheggiatori

- Assistono alle azioni)
- Sono in contatto con le due parti
- Parteggiano per una o l'altra
- Sono indifferenti (**SPETTATORE PASSIVO**)
- Si oppongono alle azioni

Lavoratori bersaglio per:

- capacità innovative e creative;
- ridotte capacità lavorative o portatori di handicap
- “diversa” provenienza geografica, religione, abitudini di vita, preferenze sessuali.
- estraneità a pratiche illecite di colleghi

Lo stress è lo stimolo

stimolo che provoca reazione di stress.



---

# Burnout è il comportamento





**Burnout**  
Grave reazione allo stress  
in ambiente di lavoro;  
che si traduce in esaurimento  
fisico e emotivo

---



# **IL BURN-OUT**



## Radici storiche...

---

1974: H.J. Freudenberger utilizza il termine “*burn-out*” applicato ai **lavoratori volontari** di un ospedale pubblico, definendone la provenienza dal gergo della strada che lo usa per indicare gli effetti (“lo scoppio”) di una eccessiva assunzione di droga

Il termine Burnout fu utilizzato per la prima volta da  
Freudenberger  
**nel 1974**

- 
- È un fenomeno multidimensionale che si sviluppa nel tempo e che si manifesta attraverso un disagio a cui sono esposte alcune categorie professionali che svolgono compiti di assistenza: le

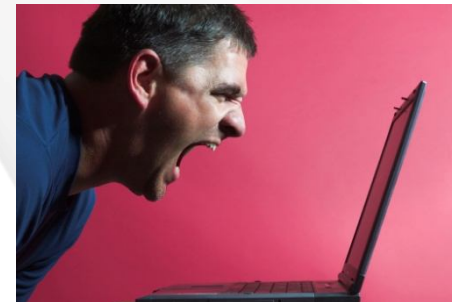
**- “helping professions”**

- **specialmente nell’area socio-sanitaria**

# 4 Tappe del Burnout

Edelwich and Brodsky (1980)

1. Entusiasmo
2. Stagnazione
3. Frustrazione
4. Apatia



Aguilera, D.C. (1998). *Crisis Intervention: Theory and Methodology*. NY: Mosby.

## L' "identikit" del lavoratore a rischio

---

La Maslach ha ritenuto di poter tracciare un profilo personologico del "candidato" al burnout, descrivendolo come *"...una persona che è spesso **incapace di esercitare un controllo della situazione e si rassegna passivamente alle richieste che essa gli pone anziché limitarle alla propria capacità di dare: in questo soggetto è facile il sovraccarico emozionale e pertanto elevato è il suo rischio di esaurimento emotivo..."***

**FAI QUEL CHE PUOI .....SUCCEDA QUEL CHE DEVE**

# Le “cause” del Burn-out

---

Non è possibile individuare una causa unica; vanno presi in considerazione almeno tre ordini di fattori variamente interagenti fra loro:

- A) personalità del soggetto
- B) caratteristiche della struttura organizzativa
- C) tipologia di attività svolta

# Rimedi al Burn-out

---

Formazione per rendere consapevoli che il bene che facciamo è un valore assoluto al di là del risultato ottenuto.

*Fa' quel che devi, accada quel che può*

[Fais ce que dois, advienne que pourra]



---



**THANK YOU**  
*for your attention!*



**Studio Tecnico Mannelli**  
**OHS Professional**