

La valutazione dello stress lavoro correlato: realizzazione e confronto di checkup organizzativi presso due pubbliche amministrazioni ed un'azienda privata



Dott.ssa Elisabetta Riccardi, Prof. Umberto Carbone, Dott. Roberto Marcantonio

UOS Dipartimento di Sanità Pubblica, Università degli Studi di Napoli Federico II, Italia

INTRODUZIONE

Con la firma, nel 2004, dell' Accordo Quadro Europeo sullo stress nei luoghi di lavoro” è stato “ufficializzato” che lo stress lavoro-correlato, quale possibile fattore di rischio per i lavoratori alla stregua dei rischi noti d'altra natura, deve essere adeguatamente valutato da parte del Datore di lavoro e, se presente, gestito, al fine di preservare la salute del lavoratore.

In tal modo, a livello europeo, la salute del lavoratore è tutelata nella sua definizione più ampia stabilita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), quale “stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità”.

Nel contesto italiano la più recente normativa sulla sicurezza, costituita dal Decreto legislativo 81/08, ha preso atto, all'articolo 28, dell'importanza degli aspetti psicologici e sociali del lavoro, attraverso l'inserimento del RISCHIO PSICOSOCIALE tra quelli da monitorare e gestire.

A tale riguardo, L'INAIL ha elaborato un metodo di valutazione di massima, che deve essere obbligatoriamente programmato dal datore di lavoro e le emergenze dal quale devono essere inserite nel Documento di valutazione dei rischi, D.V.R. Il metodo prevede due livelli di intervento:

1. Approccio verificabile- prevede il supporto documentale o comunque riferimenti verificabili di quanto segnalato.
2. Valutazione con coinvolgimento diretto dei lavoratori- consente di valutare il rischio di stress lavorativo in modo più approfondito, ovvero a partire dalla percezione soggettiva del clima lavorativo da parte del lavoratore attraverso l'uso di questionari.

Rimane libera la facoltà di inserire metodi di valutazione aggiuntiva.

OBIETTIVI

Obiettivo del nostro contributo è descrivere e confrontare alcune esperienze di valutazione di secondo livello, effettuate presso due aziende pubbliche e presso una privata, realizzate al fine di migliorare il benessere organizzativo attraverso la valutazione del rischio stress lavoro correlato.

Il programma di valutazione dello stress lavoro-correlato utilizzato ha l'obiettivo di promuovere nell'organizzazione un processo di ricerca e di intervento diretto a migliorare il benessere organizzativo attraverso un' INDAGINE ORGANIZZATIVA, attraverso l'approfondimento di aspetti che in molti casi la sola valutazione di primo livello non consente di rilevare.

METODI E STRUMENTI

Dalla preliminare applicazione del metodo di valutazione di primo livello sono state desunte le informazioni sullo stato di salute dell'organizzazione, necessarie a orientare successive azioni di intervento al fine di promuovere il processo di comunicazione tra la direzione e il personale e di dare avvio a un processo di sviluppo organizzativo.

Il “CHECK UP ORGANIZZATIVO”, attuabile attraverso l'impiego dello strumento “The organizational checkup system (O.C.S)”, consente di tracciare una “fotografia” accurata dell'organizzazione, individuando i punti di forza e gli aspetti critici di essa, di indagare il punto di vista del personale attraverso un feedback strutturato e sistematico, di sapere su quali aspetti intervenire per combattere il “Job Burnout” e di promuovere l'impegno nel lavoro, di rendere agevole l'individuazione e la comprensione degli elementi che incidono sul successo dell'organizzazione e, infine, di rafforzare il legame tra i lavoratori e l'organizzazione, avviando un processo strutturato di comunicazione.

Nel corso dell'indagine sono state raccolte informazioni sullo stato di adattamento al lavoro di circa 1600 lavoratori, attraverso l'elaborazione della percezione che essi hanno sui diversi aspetti dell'organizzazione.

Nei riquadri abbiamo riportato sinteticamente i risultati emersi nelle 3 realtà analizzate.

Azienda A- Settore privato

Il CLIMA organizzativo, ovvero la percezione che il personale ha avuto dei diversi aspetti dell'organizzazione e del lavoro PSICHICO, è risultata essere nella media, nella valutazione complessiva..

Valutando nello specifico gli aspetti che possono facilitare un miglioramento nello sviluppo organizzativo, anche a partire dagli elementi di positività, abbiamo potuto valutare come il **CONTROLLO** abbia costituito un punto di forza dell'organizzazione, tant'è che, quando questo appare debole o non è considerato, non è sostituito da un'adeguata **INTEGRAZIONE SOCIALE** tra i lavoratori stessi, finendo con il costituire un fattore di criticità, potenziale causa del rischio di Burn-out.

Azienda B- Settore pubblico

Il CLIMA organizzativo, ovvero la percezione che il personale ha dei vari aspetti dell'organizzazione e del lavoro PSICHICO, è apparsa nella media, nella valutazione globale. Volendo individuare gli aspetti che possano facilitare il cambiamento e lo sviluppo organizzativo possiamo considerare **L'INTEGRAZIONE SOCIALE**, accanto alla **COESIONE DI GRUPPO**, come un punto di forza in alcuni settori in particolare che, tuttavia, quando è stato debole, ha posto in evidenza l'assenza di una **LEADERSHIP** in grado di esercitare un **CONTROLLO** adeguato sull'organizzazione.

Azienda C-Settore pubblico

Il CLIMA organizzativo, ovvero la percezione che il personale ha dei vari aspetti dell'organizzazione e del lavoro PSICHICO, è stato nella media, nella valutazione globale. Volendo individuare gli aspetti che possano facilitare un miglioramento nello sviluppo organizzativo possiamo considerare la **LEADERSHIP** come un punto di forza dell'organizzazione. Quando essa è stata debole o non è stata considerata o non è sembrata in grado di esercitare un **CONTROLLO** adeguato sui lavoratori, non è sostituita da **INTEGRAZIONE SOCIALE** e **COESIONE DI GRUPPO** tra i lavoratori stessi, condizionando maggiormente del rischio di Burn-out.

CONCLUSIONI: I risultati emersi dal confronto delle tre valutazioni di secondo livello effettuate hanno consentito di evidenziare elementi critici e/o potenzialità presenti nelle organizzazioni che non è possibile rilevare nella valutazione di primo livello. In questo modo è diventato possibile proporre strategie di intervento utili a prevenire il rischio di Burn-out e a migliorare il benessere organizzativo. Quanto emerso ci consente di sottolineare quanto possa essere importante e proficuo procedere a una valutazione più approfondita dell'organizzazione, al fine di innalzare i livelli di benessere dei lavoratori e di migliorare il clima aziendale, anche quando, secondo quanto indicato dalla normativa vigente, una seconda valutazione non sarebbe prevista, in rapporto con gli esiti rilevati dalla valutazione di primo livello.

Bibliography:

- AA.VV. **L'operatore cortocircuitato**. (1987) Strumenti per la rilevazione del burn-out fra gli operatori sociali. Ed. CLUP
- Agostini L., Pacchi C., Parisi R., "Burnout e servizi sociosanitari. Un'indagine esplorativa". In: Difesa Sociale, 1990 pp. 41-62
- Cherniss C. (1986); **La sindrome del burn-out. Lo stress lavorativo degli operatori dei servizi socio sanitari**. CST Centro Scientifico, Torino.
- Manuale INAIL: (2011) :VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO Manuale ad uso delle aziende in attuazione del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.