

# CONVEGNO NAZIONALE LA GESTIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO: ESPERIENZE, MONITORAGGIO E PROSPETTIVE DI SVILUPPO



## L'ESPERIENZA DELLE PMI

**Prof. Luigi Perbellini – Dr. Andrea Serpelloni**

in collaborazione con :

D.ssa Francesca Benedetti, Dr Gianluigi Lazzarini e D.ssa Antonia Ballottin

Medicina del Lavoro - Dipartimento di Diagnostica e Sanità Pubblica - Università di Verona

*SPISAL di Verona*



## **Perché nelle piccole aziende la valutazione dello SLC assume caratteristiche diverse rispetto una media-grande azienda?**

- L'organizzazione del lavoro è molto diversa;
- Nella piccola azienda le relazioni interpersonali e la gestione manageriale assumono valenze determinanti rispetto alle grande aziende;
- La gestione di un numero limitato di dati non può avere valenza statistica;
- L'anonimato e la privacy sono difficilmente rispettabili in una valutazione dello SLV in una piccola azienda;

## SPERIMENTAZIONE DEL METODO



**71** aziende coinvolte



**9** = Numero medio di lavoratori

TOTALE **OLTRE 700** lavoratori



con un minimo di **5** ed un massimo di **30** lavoratori

Aziende di molteplici settori lavorativi: commercio, calzature, meccanica, stampa, servizi, impianti elettrici, marmo, agricoltura, amministrativi, chimica, sanità ...

# SPERIMENTAZIONE DEL METODO



Dipartimento di Sanità Pubblica e Medicina di Comunità.  
Medicina del Lavoro

**PROGETTO "NAIL": "PIANO DI MONITORAGGIO E DI INTERVENTO PER L'OTTIMIZZAZIONE DELLA VALUTAZIONE E GESTIONE DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO"**

AZIENDA : . . . . . (il nome dell'azienda viene usato per la relazione)

Numero di dipendenti . . . . . MEDICO COMPETENTE : . . . . .

**INTERVISTA SEMISTRUTTURATA PER LA VALUTAZIONE DELLO STRESS**

Prevedere un'introduzione nel quale l'intervistatore si presenta, illustra il metodo e garantisce che le risposte saranno anonime;

- > Durante l'intervista seguire lo schema: leggere domanda e indicare il livello di criticità;
- > Nel caso in cui la risposta indichi una criticità (CASELLE GRIGIE), approfondire la situazione e indicare quali tra le proposte sono state individuate;
- > Le considerazioni del lavoratore (sulle criticità o possibili soluzioni) sono da indicare.

1

**Le caselle colorate di grigio indicando la necessità di procedere con le domande della lista di controllo.**

DOMANDE INTERVISTA SEMISTRUTTURATA (HSE)							ULTERIORI INDICAZIONI
5. Sono soggetto a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi	<input type="checkbox"/> MAI <input type="checkbox"/> RARAMENTE <input type="checkbox"/> QUALCHE VOLTA <input type="checkbox"/> SPESSO <input type="checkbox"/> SEMPRE						
DOMANDE LISTA DI CONTROLLO	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no	10. (Sentinella) Presenti "istanze giudiziarie per licenziamento/demansionamento/molestie morali e/o sessuali"					
	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no	8. Svolge un lavoro a rischio di aggressione fisica/lavoro solitario?					
	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no	61. Vengono gestiti eventuali comportamenti prevaricatori o illeciti da parte dei colleghi o dei superiori?					
6. Ho scadenze irraggiungibili	<input type="checkbox"/> MAI <input type="checkbox"/> RARAMENTE <input type="checkbox"/> QUALCHE VOLTA <input type="checkbox"/> SPESSO <input type="checkbox"/> SEMPRE						56. Può decidere come organizzare il suo lavoro?
DOMANDE LISTA DI CONTROLLO	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no	19. Adeguatezza risorse umane allo svolgimento dei compiti (6 Pianificazione dei Compiti)					
7. Se il lavoro diventa difficile, posso contare sull'aiuto dei miei colleghi	<input type="checkbox"/> MAI <input type="checkbox"/> RARAMENTE <input type="checkbox"/> QUALCHE VOLTA <input type="checkbox"/> SPESSO <input type="checkbox"/> SEMPRE						
DOMANDE LISTA DI CONTROLLO	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no	60. Possibilità di comunicare con il titolare da parte dei lavoratori?					
8. Ricevo informazioni di supporto che mi aiutano nel lavoro che svolgo	<input type="checkbox"/> MAI <input type="checkbox"/> RARAMENTE <input type="checkbox"/> QUALCHE VOLTA <input type="checkbox"/> SPESSO <input type="checkbox"/> SEMPRE						
DOMANDE LISTA DI CONTROLLO	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no	45. Presenza di momenti di comunicazione a tutto il personale					

2

# ESPERIENZA 1: AZIENDA GRAFICA



**16** LAVORATORI  
13 INTERVISTE

DOMANDA

CONTROLLO

SUPPORTO  
MANAGEMENT

SUPPORTO  
COLLEGHI

RELAZIONI

RUOLO

CAMBIAMENTO

AREA VERDE	condizione ottimale, rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore all'80° percentile
AREA AZZURRA	buon livello di prestazione, rappresenta chi si colloca alla pari o sopra il 50° percentile, ma al di sotto dell'80°;
AREA GIALLA	evidente necessità di interventi correttivi, rappresenta chi è al di sotto del 50° percentile ma non inferiore al 20°
AREA ROSSA	necessità di immediati interventi correttivi, rappresenta chi è al di sotto del 20° percentile.

# ESPERIENZA 1: AZIENDA GRAFICA



RISULTATO HSE	INDICAZIONI DALLA LISTA DI CONTROLLO INAIL
<b>DOMANDA</b> (si riferisce ad aspetti quali il carico, l'organizzazione e l'ambiente di lavoro)	<ul style="list-style-type: none"><li>• il 53,8% dei lavoratori viene interrotto frequentemente durante l'attività lavorativa e deve eseguire più compiti contemporaneamente</li><li>• il 23,1% svolge abitualmente lavoro straordinario</li><li>• il 15,4% afferma che deve lavorare oltre l'orario di lavoro</li><li>• il 7,7% ritiene poco adeguati gli strumenti forniti dall'azienda.</li></ul>
<b>CAMPO NOTE</b>	
NON VI E' UNA GESTIONE DEGLI ORDINI E DELLE CONSEGNE  SI LAVORA SULL'URGENZA E NON SI RISPETTANO LE SCADENZE	

# ESPERIENZA 1: AZIENDA GRAFICA



RISULTATO HSE	INDICAZIONI DALLA LISTA DI CONTROLLO INAIL
<p><b>SUPPORTO</b>            (Include l'incoraggiamento, il sostegno anche psicologico e le risorse fornite dall'azienda, dal datore di lavoro e dai colleghi).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 53,8% dei lavoratori afferma che non vengono fatti incontri periodici con i responsabili e che non vi è un'adeguata comunicazione a tutto il personale</li> <li>• 23,1% segnala l'impossibilità di comunicare con il titolare</li> <li>• 7,7% indica che non sempre l'azienda gestisce i comportamenti prevaricatori.</li> </ul>
<p><b>CAMPO NOTE</b></p>	
<p>NON VENGONO FATTE RIUNIONI E NON VI SONO MOMENTI DI CONFRONTO PER ORGANIZZARE L'ATTIVITA' LAVORATIVA E LE VARIE PROBLEMATICHE</p> <p>NON E' POSSIBILE COMUNICARE CON IL DATORE DI LAVORO E I PROBLEMI NON VENGONO RISOLTI</p> <p>LA MANCATA GESTIONE DEI PROBLEMI PROVOCA LITIGI CON I COLLEGHI</p>	

# ESPERIENZA 1: AZIENDA GRAFICA



RISULTATO HSE	INDICAZIONI DALLA LISTA DI CONTROLLO INAIL
<b>CONTROLLO</b> (si riferisce all'autonomia dei lavoratori sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 53,8% dei lavoratori non può decidere come organizzare il lavoro</li> <li>• 15,4% segnala la mancanza di strumenti di partecipazione aziendale</li> </ul>
CAMPO NOTE	
DIPENDE DALLA MANCATA ORGANIZZAZIONE DEGLI ORDINI E DELLE CONSEGNE	

RISULTATO HSE	INDICAZIONI DALLA LISTA DI CONTROLLO INAIL
<b>RUOLO</b> (Verifica la consapevolezza del lavoratore della sua posizione nell'organizzazione...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23,1% dei lavoratori indica la mancanza di procedure aziendali e di definizione dei ruoli.</li> </ul>
CAMPO NOTE	
ALL'INTERNO DELL'AZIENDA ESISTE IL MANSIONARIO ED IL MANUALE DELLE PROCEDURE MA NON VENGONO SEGUITE, L'AZIENDA NON E' CERTIFICATA ISO 9001 O ALTRO...	



# ESPERIENZA 1: AZIENDA GRAFICA



## EVIDENTE NECESSITÀ DI INTERVENTI CORRETTIVI

DOMANDA

SUPPORTO

## INTERVENTI MIGLIORATIVI

CONTROLLO

RUOLO

## ESPERIENZA 2: AZIENDA DI SERVIZI



**10** IMPIEGATI  
8 INTERVISTE

DOMANDA

CONTROLLO

SUPPORTO  
MANAGEMENT

SUPPORTO  
COLLEGHI

RELAZIONI

RUOLO

CAMBIAMENTO

AREA VERDE	condizione ottimale, rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore all'80° percentile
AREA AZZURRA	buon livello di prestazione, rappresenta chi si colloca alla pari o sopra il 50° percentile, ma al di sotto dell'80°;
AREA GIALLA	evidente necessità di interventi correttivi, rappresenta chi è al di sotto del 50° percentile ma non inferiore al 20°
AREA ROSSA	necessità di immediati interventi correttivi, rappresenta chi è al di sotto del 20° percentile.

## ESPERIENZA 2: AZIENDA DI SERVIZI



RISULTATO HSE	INDICAZIONI DALLA LISTA DI CONTROLLO INAIL
<b>RELAZIONI</b> (Includono la promozione di comunicazioni civili e trasparenti per evitare conflitti ed affrontare comportamenti poco accettabili)	<ul style="list-style-type: none"><li>• NON SEGNALANO CRITICITA'</li></ul>
<b>CAMPO NOTE</b>	
I LAVORATORI INDICANO CHE POTREBBE ESSERE MIGLIORATA LA COMUNICAZIONE INTERNA, NELLO SPECIFICO RIUNIONI PIU' EFFICACI	

## ESPERIENZA 3: ISTITUTO SCOLASTICO



 **10** AMMINISTRATIVI  
**10** INTERVISTE

DOMANDA

CONTROLLO

SUPPORTO  
MANAGEMENT

SUPPORTO  
COLLEGHI

RELAZIONI

RUOLO

CAMBIAMENTO

AREA VERDE	condizione ottimale, rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore all'80° percentile
AREA AZZURRA	buon livello di prestazione, rappresenta chi si colloca alla pari o sopra il 50° percentile, ma al di sotto dell'80°;
AREA GIALLA	evidente necessità di interventi correttivi, rappresenta chi è al di sotto del 50° percentile ma non inferiore al 20°
AREA ROSSA	necessità di immediati interventi correttivi, rappresenta chi è al di sotto del 20° percentile.

## ESPERIENZA 3: ISTITUTO SCOLASTICO



Problematiche importanti emerse in fase del colloquio.

- carico lavorativo elevato con necessità di maggior personale
- non essere formati nel gestire i nuovi protocolli/normative che vengono imposti dal Ministero dell'Istruzione.
- tutti i lavoratori si lamentavano di dover svolgere lavoro straordinario e di dover seguire più compiti nello stesso tempo.
- la collaborazione tra colleghi è difficile perché ciascuno lavora in autonomia e in
- caso di assenza nessuno riesce a sostituire gli altri.
- rapporti conflittuali con la dirigenza (preside) che non permette autonomia lavorativa alla dirigenza amministrativa.

## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE



- ✓ **Prima di iniziare l'intervista è importante spiegare al lavoratore l'obiettivo della valutazione, garantire la privacy, spiegare che l'intervista non verterà su aspetti personali, ma organizzativi**
- ✓ **La presenza del medico competente o dello psicologo del lavoro è importante per aiutare il lavoratore a proporre delle proprie soluzioni organizzative**
- ✓ **Quando emerge una criticità questa deve essere contestualizzata all'interno dell'organizzazione**

## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE



- ✓ **Adattamento ai tempi e alle modalità organizzative dell'azienda**
- ✓ **Consente di creare una relazione di fiducia con la persona**
- ✓ **Restituzione dei risultati ai lavoratori**



**GRAZIE!**