

# **IRECOOP VENETO**

## **LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO**

Strumenti di rilevazione  
ed esperienze a confronto

**Treviso, 15 aprile 2009**

Dr.ssa Irma Seminara  
Psicologa  
Formatrice in ambito Salute e Sicurezza

# PROGRAMMA

- Inquadramento stress
- Stress al lavoro
- Proposta di metodo di valutazione dello stress lavoro correlato
- Esempio di indagine

# INQUADRAMENTO STRESS

- 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 stati era di circa 20 000 Milioni EUR
- Il numero di persone che soffrono di stress legato all'attività lavorativa è destinato ad aumentare.

<http://osha.europa.eu/topics/stress>

## **DATI FONDAZIONE EUROPEA DEL 2007**

---

L'ultima indagine "Condizioni di Lavoro nell'Unione Europea" della Fondazione Europea (2007) ha evidenziato che i problemi di salute connessi al lavoro, cui i **lavoratori italiani** fanno riferimento con maggiore frequenza, sono:

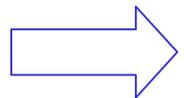
- ⇒ **mal di schiena (24%)**
- ⇒ **lo stress (27%)**
- ⇒ **la fatica (25%)**
- ⇒ **dolori muscolari (22%)**

Dati confermati nella Regione Veneto (ricerca 2006) che ha coinvolto 2.000 lavoratori di 30 aziende (settore industria e terziario)

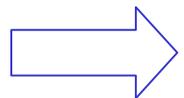
# Agenzia Europea per la salute e sicurezza sul lavoro

## CARATTERISTICHE STRESSANTI DEL LAVORO (Hacker, 1991)

Le caratteristiche del lavoro che possono indurre stress appartengono a due categorie:



**CONTESTO DEL LAVORO**



**CONTENUTO DEL LAVORO**

## Caratteristiche stressanti del lavoro (Hacker, 1991)

### **CONTESTO LAVORATIVO**

<b>CATEGORIA</b>	<b>CONDIZIONI DI DEFINIZIONE DEL RISCHIO</b>
<b>Funzione e cultura organizzativa</b>	<b>Scarsa comunicazione, livelli bassi per la risoluzione dei problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi</b>
<b>Ruolo nell'ambito dell'organizzazione</b>	<b>Ambiguità e conflitto di ruolo</b>
<b>Evoluzione della carriera</b>	<b>Incertezza o fase di stasi per la carriera, promozione insufficiente o eccessiva, retribuzione bassa, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro</b>
<b>Autonomia decisionale/ controllo</b>	<b>Partecipazione ridotta al processo decisionale, mancanza di controllo sul lavoro (partecipazione)</b>
<b>Rapporti interpersonali sul Lavoro</b>	<b>Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto, mancanza di supporto sociale</b>
<b>Interfaccia casa/lavoro</b>	<b>Conciliazione vita /lavoro</b>

## Caratteristiche stressanti del lavoro (Hacker, 1991)

<b>CONTENUTO DEL LAVORO</b>	
<b>CATEGORIA</b>	<b>CONDIZIONI DI DEFINIZIONE DEL RISCHIO</b>
<b>Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro</b>	<b>Problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro</b>
<b>Pianificazione dei compiti</b>	<b>Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzo delle capacità, incertezza elevata</b>
<b>Carico di lavoro / ritmo di lavoro</b>	<b>Carico di lavoro eccessivo o ridotto, mancanza di controllo sul ritmo, livelli elevati di pressione in relazione al tempo</b>
<b>Orario di lavoro</b>	<b>Lavoro a turni, orari di lavoro senza flessibilità, orari imprevedibili, orari di lavoro lunghi</b>

# DECRETO LEGISLATIVO 9 aprile 2008, n. 81

## Articolo 2 DEFINIZIONI

Comma o) *Definizione di «salute»:*

**stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità.**



# DECRETO LEGISLATIVO 9 aprile 2008, n. 81

## Articolo 28

### OGGETTO DELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI

1. La valutazione ....., 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,**

## Articolo 29

### Modalità di effettuazione della valutazione dei rischi

1. Il datore di lavoro effettua la valutazione ed elabora il documento, in collaborazione con il responsabile del servizio di prevenzione e protezione e il medico competente.

# ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO

## ART. 2 – FINALITÀ

1. **accrescere la consapevolezza e la comprensione dello stress lavoro-correlato** da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti, e attirare la loro attenzione sui segnali che potrebbero denotare problemi di stress lavoro-correlato.
2. offrire ai datori di lavoro ed ai lavoratori un quadro di riferimento per **individuare e prevenire o gestire problemi di stress lavoro-correlato. Non è invece quello di attribuire la responsabilità dello stress all'individuo.**
3. non concerne la violenza, le molestie e lo stress post – traumatico.

# LO STRESS LEGATO ALL'ATTIVITÀ LAVORATIVA

**Lo stress non è una malattia  
ma una esposizione prolungata allo stress può ridurre  
l'efficienza sul lavoro e causare problemi di salute**

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.

## ART. 1 INTRODUZIONE



Potenzialmente lo stress può riguardare

- ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore,
- indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda,
- indipendentemente dal settore di attività
- indipendentemente dalla tipologia del contratto o del rapporto di lavoro.

Ciò non significa che tutti i luoghi di lavoro e tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati

## **ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO (8/10/2004)**

Un alto assenteismo o un'elevata rotazione del personale, conflitti interpersonali o lamentele frequenti da parte dei lavoratori sono alcuni dei sintomi che possono rivelare la presenza di stress da lavoro.

### **INDIVIDUAZIONE DEI PROBLEMI DI STRESS DA LAVORO *attraverso***

- **un'analisi di fattori quali l'organizzazione e i processi di lavoro:** pianificazione dell'orario di lavoro, grado di autonomia, grado di coincidenza tra esigenze imposte dal lavoro e capacità/conoscenze dei lavoratori, carico di lavoro, ecc.
- **le condizioni e l'ambiente di lavoro:** esposizione ad un comportamento illecito, al rumore, al calore, a sostanze pericolose, ecc.
- **la comunicazione:** incertezza circa le aspettative riguardo al lavoro, prospettive di occupazione, un futuro cambiamento, ecc.
- **i fattori soggettivi:** pressioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di una mancanza di aiuto, ecc.

# METODO PER LA VALUTAZIONE DELLO STRESS LAVORO – CORRELATO

**PROPOSTA SPISAL 20-21-22**

**IN FASE DI DISCUSSIONE**

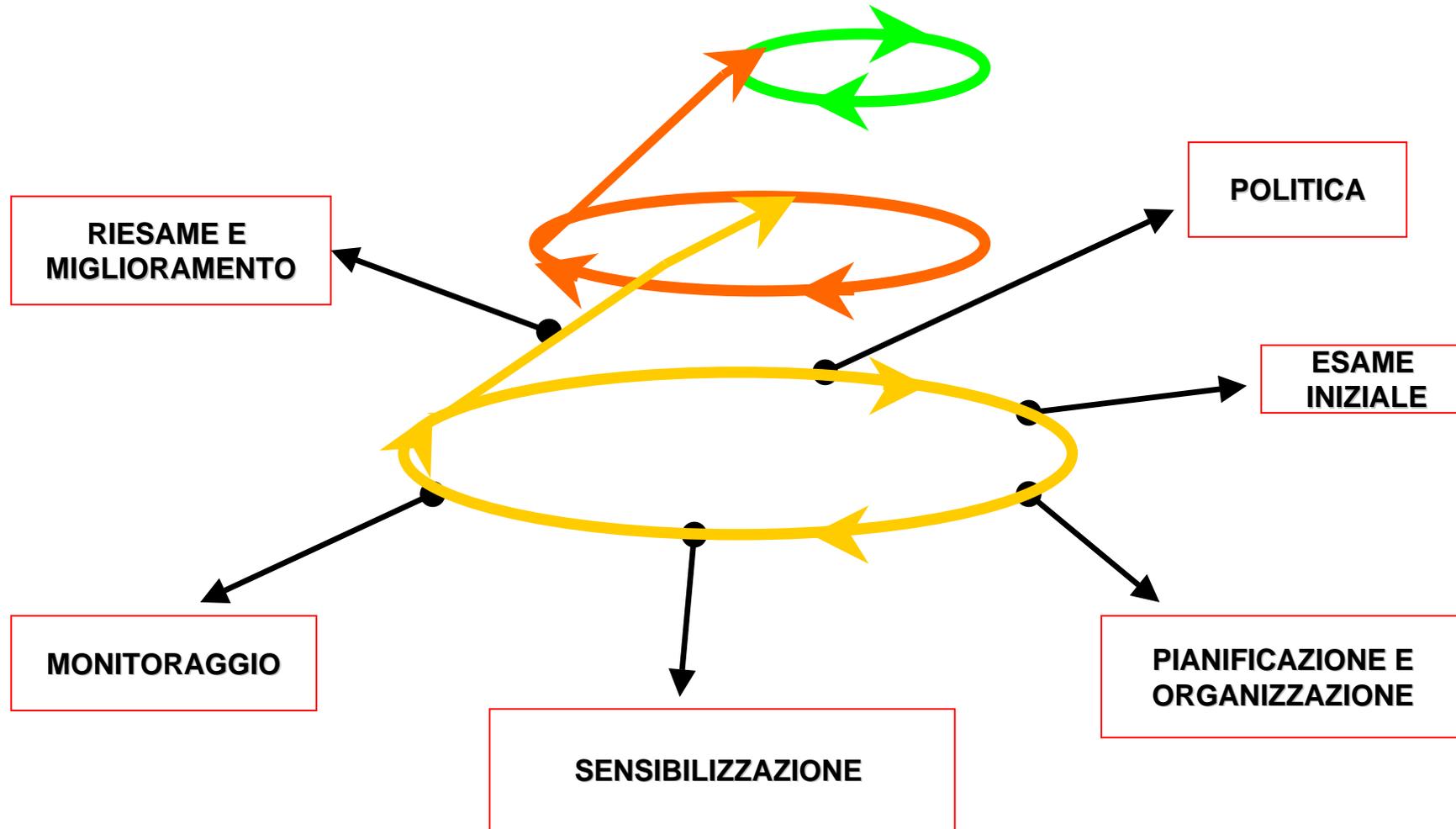
Nell'ambito dell'organizzazione aziendale della sicurezza il datore di lavoro, il RSPP, il Medico Competente ed il RLS procedono alla valutazione

VERSIONE DEFINITIVA PUBBLICATA DA APRILE

<http://prevenzione.ulss20.verona.it/spisal.html>

# LINEE GUIDA ISPESL-UNI-INAIL

---



# VALUTAZIONE DEI RISCHI CICLO DI CONTROLLO

---



# SITUAZIONI ORGANIZZATIVE “CRITICHE”:

- Troppo o troppo poco da fare
- Estrema rigidità e/o ambiguità dei compiti
- Assenza o esasperazione dei conflitti di ruolo
- Responsabilità nulla o eccessiva, specialmente verso terzi
- Ripetitività e monotonia nelle attività
- Necessità di elevato livello di vigilanza
- Elevato carico psicofisiologico (turni, rumore, sforzo fisico, pericolo..)

La presenza di una o più di queste situazioni va considerata come manifestazione di una condizione di rischio che deve essere approfondita e indagata nelle sue cause

# METODO DI INTERVENTO

Nell'ambito dell'organizzazione aziendale della sicurezza si procede alla valutazione attraverso il coinvolgimento di RSPP, Medico Competente, RLS, dirigenti, preposti, lavoratori:

## 1. ANALISI INDICATORI OGGETTIVI AZIENDALI DI STRESS (Utilizzo Check-list)

**SE POSITIVA** Valutazione dei risultati attraverso percentuale di rischio

## 2. APPROFONDIMENTO CON QUESTIONARIO

## 3. RILEVAZIONE, ANALISI, RESTITUZIONE DATI

Individuazione aree e segmenti di lavoro più a rischio

## 4. PIANIFICAZIONE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

**BOZZA AL 06 Marzo 2009**

Nell'ambito  
dell'organizzazione  
aziendale della sicurezza  
il datore di lavoro, il  
RSPP, il Medico  
Competente ed il RLS  
procedono alla

COMPILAZIONE



VERSIONE DEFINITIVA PUBBLICATA DA APRILE  
<http://prevenzione.ulss20.verona.it/spisal.html>

## **CHECKLIST**

### **INDICATORI AZIENDALI STRESS LAVORO CORRELATO**

**60 INDICATORI**

Riferimento

- Agenzia Europea Salute e Sicurezza sul Lavoro
- Linee Guida SIMLII

ISTRUZIONI

# ***Agenzia Europea Salute e Sicurezza sul Lavoro***

## **Caratteristiche stressanti del lavoro**

---

<b>CONTESTO LAVORATIVO</b>
Funzione e cultura organizzativa
Ruolo nell'ambito dell' organizzazione
Evoluzione della carriera
Autonomia decisionale/controllo
Rapporti interpersonali sul Lavoro
Interfaccia casa/lavoro

<b>CONTENUTO DEL LAVORO</b>
Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro
Pianificazione dei compiti
Carico di lavoro/ritmo di lavoro
Orario di lavoro

**ESEMPIO**
**INDICATORI AZIENDALI**

<b>INDICATORI AZIENDALI</b>						
<b>N</b>	<b>INDICATORE</b>	Diminuito	Inalterato	Aumentato	PUNTEGGIO	NOTE
<b>1</b>	INFORTUNI: andamento negli ultimi tre anni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	
<b>2</b>	MALATTIE PROFESSIONALI andamento negli ultimi tre anni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	
<b>3</b>	ASSENZA PER MALATTIA (non gravidanza) andamento negli ultimi tre anni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	.....	
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>						

**ESEMPIO****CONTESTO DEL LAVORO**

<b>FUNZIONE E CULTURA ORGANIZZATIVA</b>						
<b>N</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>CORREZIONE PUNTEGGIO</b>	<b>PUNTEGGIO FINALE</b>	<b>NOTE</b>
<b>1</b>	Presenza organigramma aziendale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>2</b>	Presenza di procedure aziendali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>3</b>	Diffusione delle procedure aziendali ai lavoratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>4</b>	Presenza di obiettivi aziendali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>5</b>	Diffusione degli obiettivi aziendali ai lavoratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>6</b>	Presenza di un sistema di comunicazione aziendale (bacheca, internet, busta paga, volantini....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>7</b>	Presenza riunioni/incontri tra dirigenti e lavoratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>8</b>	Presenza di un piano formativo per lo sviluppo professionale dei lavoratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>9</b>	Presenza di momenti di comunicazione dell'azienda a tutto il personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>						

**ESEMPIO****CONTENUTO DEL LAVORO**

<b>CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO</b>						
<b>N</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>CORREZIONE PUNTEGGIO</b>	<b>PUNTEGGIO FINALE</b>	<b>NOTE</b>
1	I lavoratori hanno autonomia nell'esecuzione dei compiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2	Ci sono variazioni imprevedibili della quantità di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 - .....		
3	Vi è assenza di compiti per lunghi periodi nel turno lavorativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 - .....		
4	E' presente un lavoro caratterizzato da alta ripetitività	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 - .....		
5	Il ritmo lavorativo per l'esecuzione del compito, è prefissato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 - .....		
6	Il ritmo di lavoro è determinato dalla macchina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 - .....		
7	Il lavoratore non può agire sul ritmo della macchina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 - .....		
8	I lavoratori devono prendere decisioni rapide	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 - .....		
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>						

Contesto  
del lavoro

+

Contenuto  
del lavoro

INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	BASSO 0 – 25%		MEDIO 25 – 50%		ALTO 50 – 100%	
		DA	A	DA	A	DA	A
Funzione e cultura organizzativa							
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione							
Evoluzione della carriera							
Autonomia decisionale – controllo del lavoro							
Rapporti interpersonali sul lavoro							
Interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro*							
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>							

INDICATORE	TOTALE PUNTEGGIO PER INDICATORE	BASSO		MEDIO		ALTO	
		DA	A	DA	A	DA	A
Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro							
Pianificazione dei compiti							
Carico di lavoro – ritmo di lavoro							
Orario di lavoro							
<b>TOTALE PUNTEGGIO</b>							

## TABELLA DI LETTURA: TOTALE PUNTEGGIO

	DA	A	LIVELLO DI RISCHIO	NOTE
			<b>RISCHIO BASSO</b> 25%	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro, si consiglia di monitorare l'organizzazione ogni due anni (in assenza di cambiamenti organizzativi). Per ogni condizione identificata di devono adottare comunque le azioni di miglioramento mirate.
			<b>RISCHIO MEDIO</b> 50%	L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Per ogni condizione identificata di devono adottare comunque le azioni di miglioramento mirate. Si consiglia una valutazione della percezione dello stress dei lavoratori, anche attraverso il medico competente. Monitoraggio annuale degli indicatori.
			<b>RISCHIO ALTO</b> + di 50%	L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che indicano la presenza di stress correlato al lavoro. Si deve effettuare una valutazione della percezione dello stress dei lavoratori. Monitoraggio delle condizioni di stress e dell'efficacia delle azioni di miglioramento .

# VALUTAZIONE DELLO STRESS DEI LAVORATORI

## (indagine di approfondimento)

---

- Concordare il livello di indagine (generale/per settori/per mansione) e/o l'eventuale campionatura

### SCELTA/ADEGUAMENTO STRUMENTO INDAGINE

- JCQ - Job Content Questionnaire (Karasek 1998)
- QUESTIONARIO ISPESL "le persone ed il lavoro"
- Benessere organizzativo PA – (Avallone 2004)
- PSS – Perceived Stress Scale (Cohen et al. 1983)
- OSI - Occupational Stress Inventory (Cooper et al. 1988)
- JSQ - Job Stress Questionnaire (Hurrell 1988, NIOSH)
- OSQ - Occupational Stress Questionnaire (Elo et al. 1992)
- JSS - Job Stress Survey (Spielberg 1994)
- OCS – Occupational Check up System (Leiter e Maslach, 2005)
- ERI - Effort Reward Imbalance (Siegrist, 1996)
- Q-Bo Questionario (De Carlo, Falco 2008)
- .....

[robert\\_karasek@uml.edu](mailto:robert_karasek@uml.edu)

[emanuela.fattorini@ispesl.it](mailto:emanuela.fattorini@ispesl.it)

[www.magellanopa.it](http://www.magellanopa.it)

# MISURE DI PREVENZIONE per la gestione dello stress

## 1. INTERVENTO PRIMARIO:

controllo dei rischi agendo sull'organizzazione dell'azienda, sulla gestione e progettazione del lavoro e l'ergonomia

## 2. INTERVENTO SECONDARIO:

formazione aziendale ed individuale

## 3. INTERVENTO TERZIARIO:

assistenza dei lavoratori vittime delle conseguenze negative dello stress

## PREVENIRE, ELIMINARE O RIDURRE I PROBLEMI DI STRESS DA LAVORO

La responsabilità di stabilire le misure adeguate da adottare spetta al datore di lavoro. Queste misure saranno attuate con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.

- **misure di gestione e di comunicazione** in grado di chiarire gli obiettivi aziendali e il ruolo di ciascun lavoratore, di assicurare un sostegno adeguato da parte della direzione ai singoli individui e ai team di lavoro , di portare a coerenza responsabilità e controllo sul lavoro, di migliorare l'organizzazione, i processi, le condizioni e l'ambiente di lavoro.
- **la formazione dei dirigenti e dei lavoratori** per migliorare la loro consapevolezza e la loro comprensione nei confronti dello stress, delle sue possibili cause e del modo in cui affrontarlo, e/o per adattarsi al cambiamento
- **l'informazione e la consultazione dei lavoratori** e/o dei loro rappresentanti, in conformità alla legislazione europea e nazionale, ai contratti collettivi e alle prassi.

Esperienze di valutazione  
stress lavoro correlato e promozione  
benessere organizzativo  
Spisal Ulss 20 Verona

DR.SSA ANTONIA BALLOTTIN  
Psicologo del lavoro

## ESPERIENZE

## LAVORATORI

## CRITICITA'

**Aziende Metalmeccaniche**  
**Azienda Siderurgica**

2084 lavoratori  
220 lavoratori

**Infortuni**  
**Comportamenti non sicuri**

**Pubblica Amministrazione**

200 lavoratori

**Riorganizzazione**  
**Gestione disabilità**

**Azienda Sanitaria**

190 lavoratori

**Pari opportunità**  
**Assenteismo**

**Azienda Sanitaria**

600 lavoratori

**Valutazione dei rischi**

**Pronto soccorso**

120 lavoratori

**Burn out**

**Scuole**

130 lavoratori

**Burn out**

# QUESTIONARI UTILIZZATI

- A. QUESTIONARIO ISPESL “LE PERSONE ED IL LAVORO”  
56 domande [emanuela.fattorini@ispesl.it](mailto:emanuela.fattorini@ispesl.it)
- B. QUESTIONARIO DIPARTIMENTO FUNZIONE PUBBLICA  
68 domande [www.magellanopa.it](http://www.magellanopa.it)
- C. JOB CONTENT QUESTIONNAIRE (KARASEK 1998)  
49 domande [robert\\_karasek@uml.edu](mailto:robert_karasek@uml.edu)

## A. QUESTIONARIO ISPESL “LE PERSONE ED IL LAVORO”

Fa riferimento al modello teorico di Cox e Griffiths (1995) e agli orientamenti dell’Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro che individua nel *contesto lavorativo* e nel *contenuto del lavoro* i fattori di rischio stressogeni.

<b>CONTESTO LAVORATIVO</b>
Funzione e cultura organizzativa
Ruolo nell’ambito dell’ organizzazione
Evoluzione della carriera
Autonomia decisionale/controllo
Rapporti interpersonali sul Lavoro
Interfaccia casa/lavoro

<b>CONTENUTO DEL LAVORO</b>
Ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro
Pianificazione dei compiti
Carico di lavoro/ritmo di lavoro
Orario di lavoro

## B. QUESTIONARIO DIPARTIMENTO FUNZIONE PUBBLICA - MAGELLANO

Il questionario è articolato in 8 sezioni (dati anagrafici, caratteristiche dell'ambiente di lavoro, sicurezza, caratteristiche del lavoro, indicatori negativi e positivi di benessere, il benessere psicofisico, l'apertura all'innovazione).

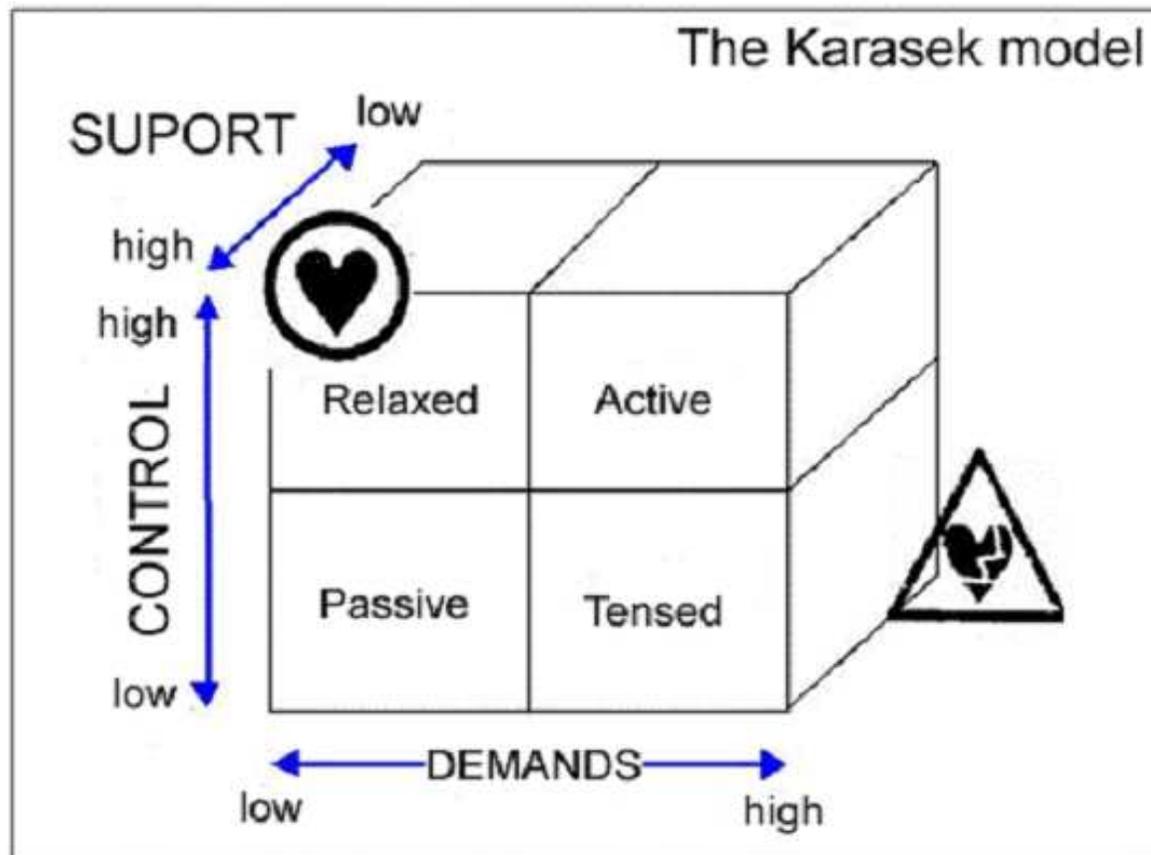


## C. QUESTIONARIO JOB CONTENT QUESTIONNAIRE

**Impegno richiesto:** carico di lavoro sia per quantità che per qualità

**Controllo/decisioni:** sulla propria vita lavorativa:

**Sostegno sociale:** appoggio da parte di superiori e colleghi



**ALCUNI DATI GENERALI SUL CAMPIONE**

- Nazionalità: italiani (96,6%) extracomunitari (2,5%)  
cittadini dell'Ue (0,9%)
- Genere: maschi - 82,1% femmine- 17,9%,
- Età: fascia centrale 26-45 anni (67,9%)  
fascia di età 46-55 anni (20,2%)
- Titolo di studio:  
diploma di scuola media inferiore (47,6%)  
diploma di scuola media superiore (45%)
- Qualifica: 81,3% Operai

## **ALCUNI RISULTATI**

### **CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI**

45,3 %	Rileva cambiamenti significativi negli ultimi tempi
--------	---

### **CONSEGUENZE CAMBIAMENTI**

30,2 %	Peggioramento organizzazione del lavoro
18,5 %	Peggioramento relazioni interpersonali

### **SICUREZZA IN AZIENDA**

70 %	Dà un giudizio da buono a sufficiente
30 %	Percepisce la propria azienda come mediocrementemente e scarsamente sicura

## LA FORMAZIONE SULLA SICUREZZA IN AZIENDA

<b>27 %</b>	Sostiene di <u>non avere mai seguito</u> un corso di formazione alla sicurezza promosso dall'impresa in cui lavora
<b>22,4 %</b>	Sostiene di <u>non aver ricevuto informazioni adeguate</u> sui rischi specifici e sulle misure di prevenzione e protezione adottate dall'impresa stessa.
<b>34 %</b>	dei lavoratori vessati ritiene di <u>non aver ricevuto</u> informazioni adeguate sui rischi specifici

## QUALI SOGGETTI DEL SISTEMA SALUTE E SICUREZZA SONO PRESENTI IN AZIENDA

I Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza sono conosciuti dal	<b>58 %</b>
Il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione dal	<b>35,2 %</b>
Il Medico competente dal	<b>56,6 %</b>
Rappresentanza sindacale unitaria (Rsu) dal	<b>93,9 %</b>

## VALUTAZIONE DEI DIRIGENTI

<b>54 %</b>	Ritiene inadeguate le competenze dei diretti superiori nella gestione delle risorse umane
<b>44,9 %</b>	Non si sente supportato
<b>34,9 %</b>	Ritiene che il proprio superiore non abbia la capacità di utilizzare le proprie competenze professionali

## VALUTAZIONE ORGANIZZAZIONE

<b>75,1 %</b>	Non è a conoscenza delle strategie e programmi a medio termine dell'impresa
<b>54,5 %</b>	Ritiene di non essere nelle condizioni migliori per svolgere il lavoro
<b>49,2 %</b>	Valuta inefficace il sistema di comunicazione in uso nella sua impresa
<b>42,8 %</b>	Ritiene non adeguata l'organizzazione del lavoro

## **AZIONI DI MIGLIORAMENTO – FORMAZIONE DIRIGENTI E PREPOSTI**

---

- **Processi decisionali:** la gestione delle informazioni - le fasi di un processo decisionale
- **La delega:** la delega corretta e le vie di controllo - coinvolgimento e responsabilizzazione – la motivazione del personale ad accettare la delega - assegnare ruoli e compiti: saper valutare atteggiamenti e attitudini;
- **Comunicazione:** comunicazione efficace – comunicazione assertiva – comunicazione organizzativa – i flussi di comunicazione top-down e bottom-up – modelli e copioni di comunicazione in gruppi di lavoro;
- **Leadership:** I diversi stili di leadership per guidare un gruppo – saper adattare lo stile di leadership alla situazione;
- **Problem solving:** problema e condizioni - problem setting e problem solving - tecniche di analisi – causa effetto
- **La Valutazione dei collaboratori:** la valutazione del potenziale, la valutazione delle posizioni, la valutazione delle prestazioni

L'analisi ha coinvolto **160** lavoratori di un'azienda di servizi ( F 61,7% - M 26,6%)

## PRINCIPALI RISULTATI

- **29,7%:** mansione non congruente alla propria qualifica
- **25%:** non adeguato utilizzo delle proprie capacità professionali
- **43,3%:** non adeguata la competenza del dirigente nel gestire le risorse umane
- **32,1%:** non viene messo nelle migliori condizioni per svolgere il proprio lavoro in termini d'informazione e attrezzature

## SALUTE

**53,9%:** buono stato di salute

**33,6%:** stato di salute mediocre  
o pessimo

**53,1%** tono dell'umore positivo

**38,3%:** indifferente, avvilito,  
depresso

## COMUNICAZIONE

- **39,1%** dichiara di non essere a conoscenza delle strategie aziendali
- **31,3%** inefficace il sistema di comunicazione in azienda

# **AZIONI DI MIGLIORAMENTO**

## **AREA RISORSE UMANE ORGANIZZAZIONE**

- \* SELEZIONE DELLE PERSONE X LE POSIZIONI DI LAVORO**
- \* CURA DELLA SOCIALIZZAZIONE IN INSERIMENTO NEL SERVIZIO**
- \* INDIVIDUAZIONE E COMUNICAZIONI DI MANSIONI ESTERNE ALL'AREA PER POSSIBILI MOBILITA' INTERNE**
- \* REGOLE CONDIVISE PER LA MOBILITA' INTERNA**

## **DIRIGENZA AREA COINVOLTA**

- \* FORMALE INDICAZIONE DI RUOLI E RESPONSABILITA' SERVIZI**
- \* PROMOZIONE AMBIENTE COMUNICATIVO**
- \* CREAZIONE E GESTIONE DI GRUPPO DI LAVORO SUI PROBLEMI DELLA SPECIFICA SITUAZIONE DI LAVORO**