



ISTITUTO COMPRENSIVO DI TARCENTO
Viale G. Matteotti, 56 - Tarcento (Udine)

INCONTRO DI APPROFONDIMENTO SULLO STRESS LAVORO CORRELATO

FASI E PROCEDURE PER LE VALUTAZIONI

MARTEDÌ 12 APRILE 2016

17.00 - 19.00



Paolo Fusari
psicologo del lavoro
www.paolofusari.it

Di cosa parliamo

- Benessere organizzativo e benessere delle persone
- Cosa vuol dire stress nel contesto di lavoro
- Lo stress “buono” e lo stress “cattivo”
- La prima Fase della Valutazione - La Fase Preliminare
- Le procedure e gli strumenti
- La seconda Fase della Valutazione - La Fase Approfondita
- Cosa fare per la prevenzione dello stress

Benessere sul lavoro

**Cosa vuol dire
“*stare bene sul lavoro*”,
benessere,
salute e sicurezza**

Il Benessere del contesto di lavoro si chiama:

IL BENESSERE ORGANIZZATIVO

“si riferisce alla capacità di un'organizzazione di promuovere e di mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori in ogni tipo di occupazione”

F. Avallone e M. Bonaretti, 2003

Chiaramente ci sarà sempre qualcosa che non va!

Però vale la pena di provare!!

Per migliorare



Benessere della persona = Benessere del contesto di lavoro



Come fare?

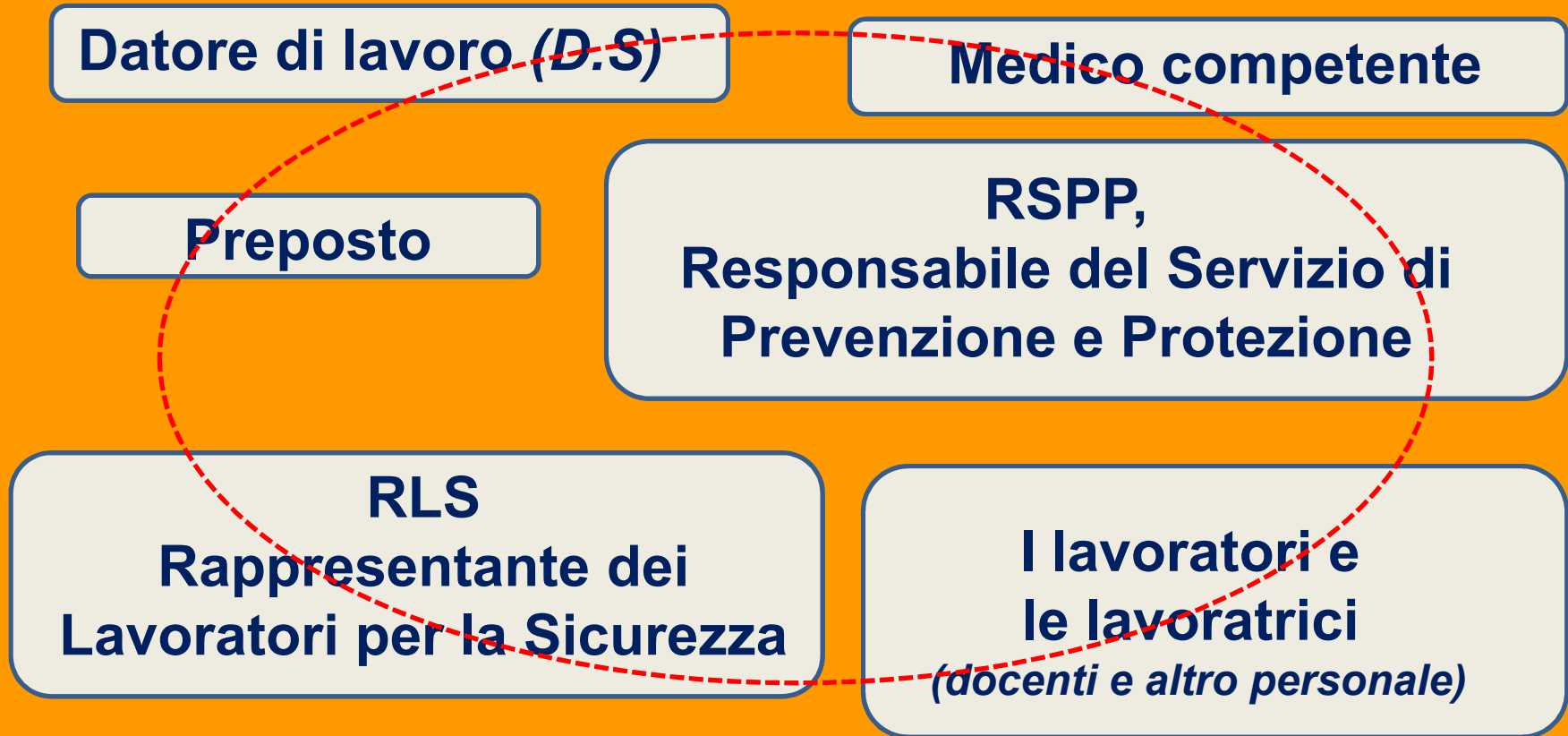
*Se una persona
sta bene sul posto di lavoro
tutto va un po' meglio ...*

*Come si può
favorire
il benessere
nei contesti di lavoro?*

Esempi di azioni per promuovere il benessere, la salute e la sicurezza sul lavoro

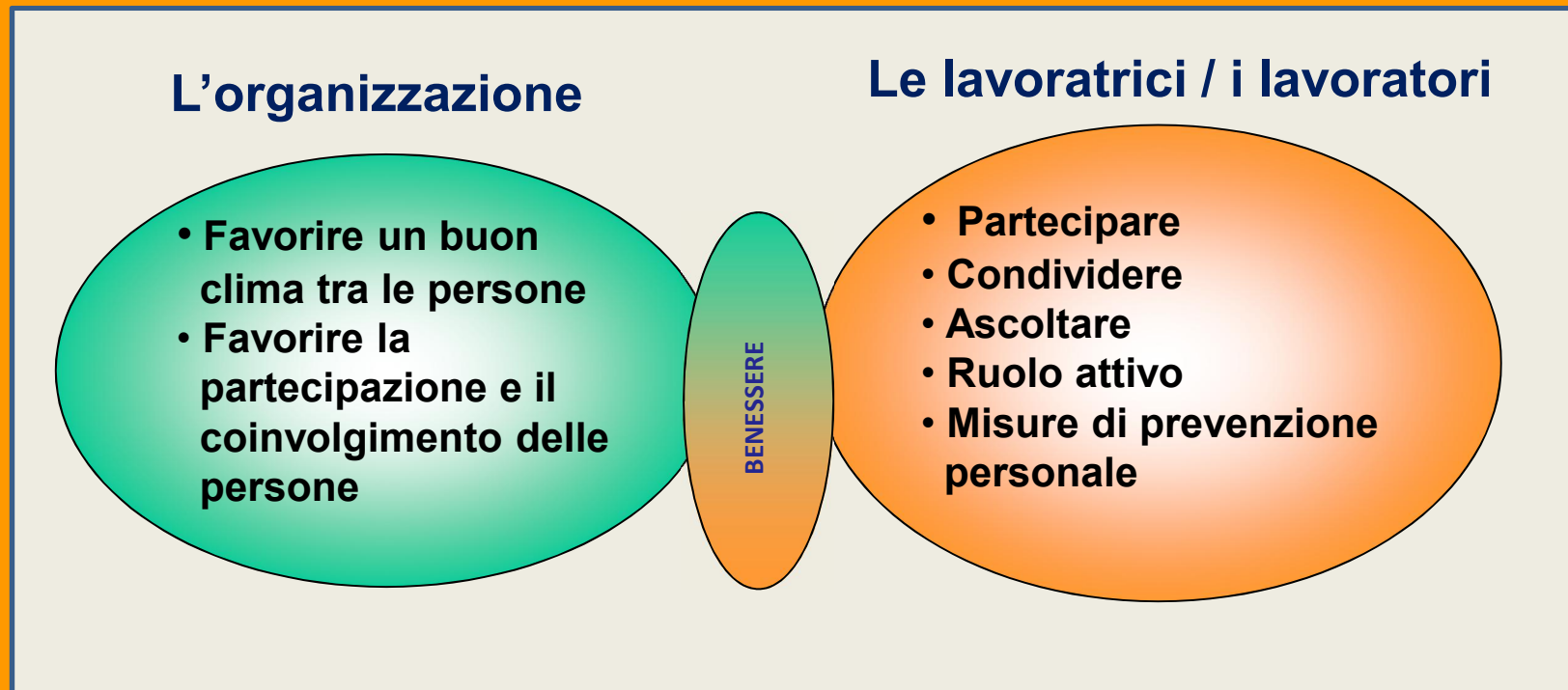


Quali sono gli attori per il benessere, la prevenzione, la salute e la sicurezza sul lavoro



Cosa possono fare gli attori per il benessere organizzativo

Possono contestualmente mettere in atto azioni per il benessere organizzativo, ad esempio:



L'organizzazione

- Favorire un buon clima tra le persone
- Favorire la partecipazione e il coinvolgimento delle persone

Le lavoratrici / i lavoratori

- Partecipare
- Condividere
- Ascoltare
- Ruolo attivo
- Misure di prevenzione personale

BENESSERE

Parliamo di Stress Lavoro Correlato



Origini della parola Stress

La parola stress deriva dallo “slang” della
rivoluzione industriale inglese:
**indica la resistenza opposta dalle strutture
metalliche allo sforzo**
(utilizzata ancora nella metallurgia, ingegneristica, ecc.)

Entra nel linguaggio medico e
psicobiologico negli anni '40:
**“una risposta generale e
aspecifica,
ovvero stereotipata dell'organismo
a qualsiasi richiesta proveniente
dall'ambiente”**
(Seyle 1950)



Definizione **scientifica** riconosciuta di stress sul lavoro

STRESS DOVUTO AL LAVORO

“Lo stress dovuto al lavoro può essere definito come un insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifesta quando le richieste poste dal lavoro non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore.

Lo stress connesso al lavoro può influire negativamente sulle condizioni di salute e provocare persino infortuni.” (NIOSH, 1999)



In pratica

Lo stress si può manifestare quando le persone percepiscono uno squilibrio tra le richieste poste e le possibilità personali

Una distanza tra le richieste avanzate dal lavoro e le risorse a disposizione del lavoratore per far fronte a tali richieste



Definizione **europea** riconosciuta di stress sul lavoro

ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS LAVORATIVO

■ ART. 3

- Lo stress è una condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologia o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro
-lo stress non è una malattia.
-può essere causato da fattori diversi....

+
attenzione

L'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004 dice:

Art. 3 - Descrizione dello stress e dello stress lavoro-correlato.

4. Lo stress che ha origine fuori dall'ambito di lavoro può condurre a cambiamenti nel comportamento e ad una ridotta efficienza sul lavoro.

+
attenzione

Non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato.

Lo stress lavoro correlato può essere causato da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione del lavoro e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, etc.

L'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004 dice:

Art. 1 Introduzione – c. 2

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.

+
attenzione

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

+
attenzione

Quando si affrontano i problemi dello stress lavoro-correlato è essenziale tener conto delle diverse caratteristiche dei lavoratori

Parliamo di Stress Lavoro Correlato



Possibili
fonti di
stress



Parliamo di Stress Lavoro Correlato

Lo stress può far bene? Si chiama **Eustress**

- ❑ Lo stress è un elemento essenziale della nostra esistenza
- ❑ Ci spinge a cercare una condizione di equilibrio tra le continue sollecitazioni del mondo interno ed esterno

I suoi benefici

- ❑ è uno stress positivo, è fisiologico, è la giusta tensione
- ❑ una attivazione che consente di rispondere all'ambiente
- ❑ si è più vigili e attenti ci consente di apprendere
- ❑ più concentrati , ci dà la carica/spinta
- ❑ ci rende più capaci di adattarci positivamente alle situazioni
- ❑ miglioriamo il modo di affrontare le situazioni critiche



Lo stress fa bene?

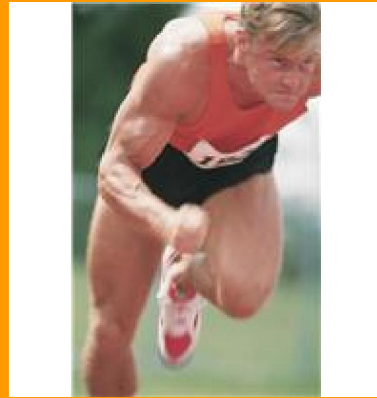
Lo stress non sempre deve essere inteso come una condizione negativa, infatti negli studi effettuati si sostiene che esiste un rapporto tra il livello di stress, attivazione e capacità di apprendimento.

Dunque uno stato di stress, non superante la capacità di resistenza del soggetto allo stesso, migliora le prestazioni

Tensione,
concentrazione,
stress

Sforzo, tensione
prestazione

Rilascio, fine dello sforzo e della prestazione



Parliamo di Stress Lavoro Correlato

Condizioni dello stress negativo:

- troppo elevato o prolungato troppo nel tempo
- alto dispendio di energia da parte della persona
- condizione di attivazione permanente

DISTRESS



E allora ... da un punto di vista soggettivo:

- la persona è più vulnerabile
- perché non è più capace di adattarsi
- supera i limiti di resistenza

Quali le possibili conseguenze? Se prolungato nel tempo

Reazioni emotive

irritabilità, ansia, disturbi del sonno, depressione, ipocondria, spossatezza, problemi relazionali in famiglia

Reazioni cognitive

difficoltà di concentrazione, perdita memoria, scarsa propensione all'apprendimento di cose nuove, ridotta capacità decisionale

Reazioni comportamentali

abuso di sostanze stupefacenti, alcol, tabacco, comportamenti distruttivi

aumento infortuni

riduzione della produttività

errori

scarso controllo dei tempi di lavoro

assenze

problemi disciplinari

aumento dei costi di indennizzo e delle spese mediche

Stress = burn - out, mobbing ?

E' utile non confondere i tre fenomeni che hanno caratteristiche e valori diversi

Burn - out

Nelle valutazioni dello stress lavoro correlato si tiene conto anche dei fattori di rischio relativamente al burn - out.

Ovviamente sono utili approfondimenti più mirati

Mobbing

Trattandosi di comportamenti individuali, volontari, illeciti e dolosi non può essere oggetto di valutazione del rischio in senso stretto.

Tuttavia nelle valutazioni dello stress si prendono in considerazione aspetti dell'organizzazione del lavoro che possono rappresentare segnali di attenzione

Burn - out in breve

- Una condizione emotiva
- sentirsi emotivamente svuotati
- indifferenza e negatività verso gli altri, se stessi, il lavoro
- inadeguatezza al lavoro
- caduta dell'autostima
- sentimento di insuccesso nel lavoro

Alcune professioni sono più a rischio



Mobbing in breve

- ❑ **Atti e comportamenti discriminatori/vessatori**
- ❑ **forme di persecuzione psicologica o violenza morale**
- ❑ **opprimere, umiliazione, emarginazione, pregiudizi**



Parliamo di Stress Lavoro Correlato



Valutazione dei Rischi aziendali 81/08 Art. 28. - Oggetto della valutazione dei rischi

Deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei

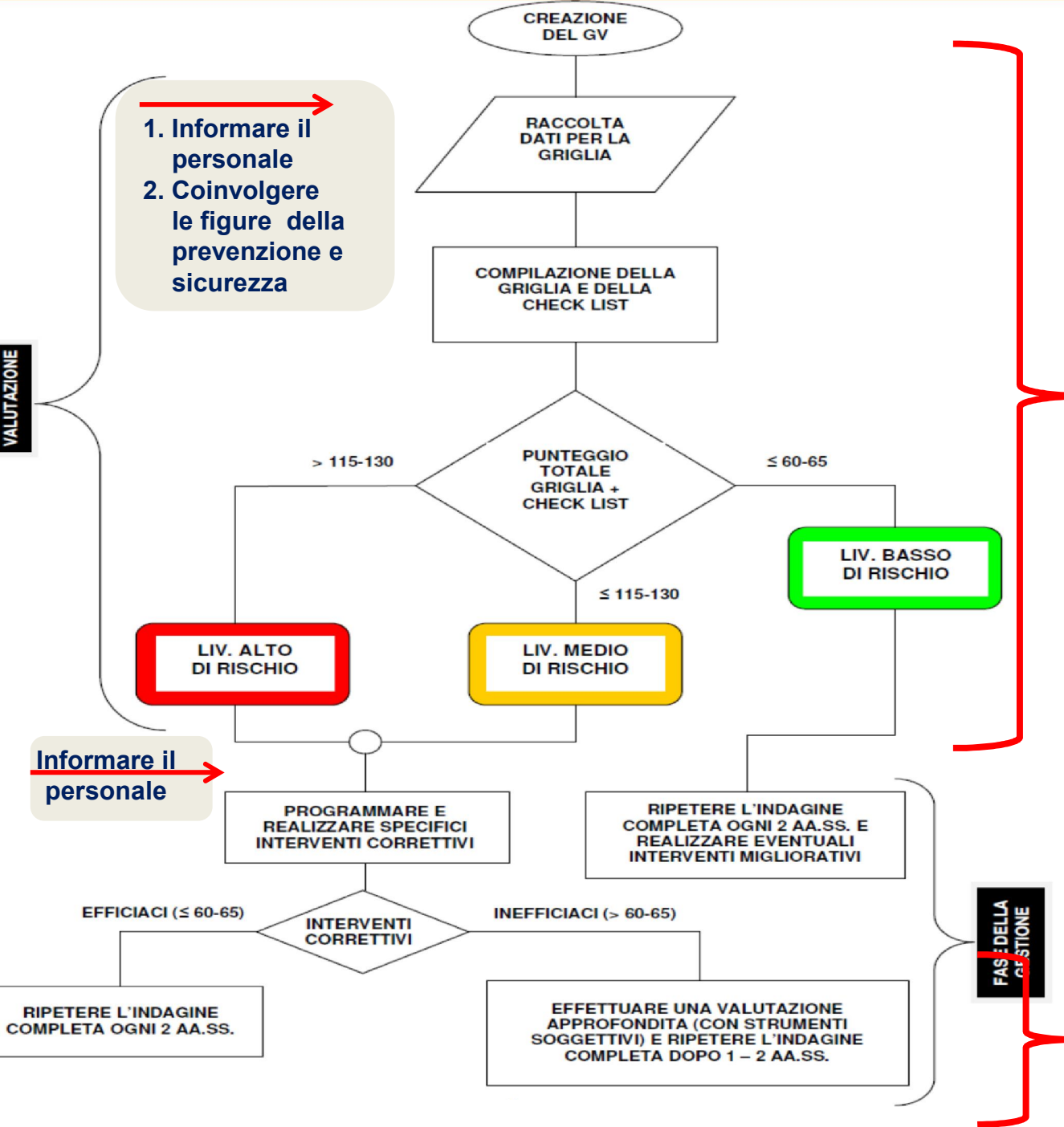
lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli

collegati allo stress lavoro - correlato

Come si fa?

**Prima Fase
Valutazione
Preliminare
o Oggettiva**

**Seconda
Fase
Valutazione
Approfondita
o Soggettiva**



VALUTAZIONE

FAS 2 DELLA VALUTAZIONE

1. Informare il personale
2. Coinvolgere le figure della prevenzione e sicurezza

Informare il personale

Prima Fase: come si valuta?

La valutazione va fatta prendendo in esame:

1

Non singoli ma Gruppi Omogenei di lavoratori ... esposti a rischi dello stesso tipo (*aree e mansioni*)

Gruppi Omogenei:

- Insegnanti
- Amministrativi
- Collaboratori
- Tecnici (per alcune tipologie di istituti superiori).

2

Secondo una individuazione che ogni datore di lavoro può autonomamente effettuare in ragione della effettiva organizzazione aziendale

3

Le necessarie attività devono essere compiute con riferimento a **tutte le lavoratrici e a tutti i lavoratori, compresi dirigenti e preposti**



Prima fase: come fare?

1

Possono essere utilizzate **Liste di controllo** applicabili anche dai soggetti aziendali della prevenzione

Per quanto concerne il ruolo delle figure della prevenzione presenti in azienda, viene precisato che in relazione alla valutazione dei fattori di contesto e di contenuto ...
occorre sentire i lavoratori e/o il RLS/RSPP

2

Nelle aziende di maggiori dimensioni è possibile sentire un **campione rappresentativo di lavoratori**.
La modalità attraverso cui sentire i lavoratori è rimessa al datore di lavoro anche in relazione alla metodologia di valutazione adottata.

3



Presupposti metodologici : Prima fase

Intervento precedente di progettazione della valutazione

1

Informativa iniziale ai lavoratori sullo scopo e le modalità della valutazione

2



Produzione di un **report finale**

3

Discussione del Report tra Gruppo di Valutazione e Gruppi interessati

4

Garantire la diffusione dei risultati
Illustrare le proposte di azioni correttive
Raccogliere suggerimenti

5

Pianificare gli interventi e **Monitoraggio**

6

Prima fase: Il Gruppo di Valutazione

Il Gruppo di Valutazione può essere così composto:

1. Dirigente Scolastico (o il suo Vicario)
2. **Responsabile SPP o l'addetto**
3. RLS (Rappresentante Lavoratori Sicurezza)
4. **Responsabili dei plessi (ruolo docente) o una rappresentanza per ogni sede**
5. D.S.G.A. Direttore dei Servizi Generali e Amministrativi della scuola o un suo delegato
6. **Amministrativo**
7. **Medico Competente - M.C.**

Può essere ampliato secondo esigenze e valutazioni di opportunità

E comunque opportuno che sia snello ma rappresentativo di tutti i Gruppi Omogenei e di facile convocazione

Prima fase: in cosa consiste?

Rilevazione degli “*indicatori di rischio da stress lavoro correlato oggettivi e verificabili e ove possibile numericamente apprezzabili*”, appartenenti “quanto meno” alle seguenti Famiglie distinte:

1. **Eventi sentinella** *(generale per tutti i Gruppi)*
2. **Ambiente di Lavoro** *(generale per tutti i Gruppi)*
3. **Contesto del Lavoro** *(generale per tutti i Gruppi)*
4. **Contenuto del Lavoro** *(distinto per Gruppi):*
 - Insegnanti*
 - Amministrativi*
 - Ausiliari*
 - Tecnici, se presenti*

Prima fase: come si valuta?

EVENTI SENTINELLA (9 indicatori aziendali)

1. Invii Commissione Medica per casi specifici assenze ripetute malattia
2. **Richieste trasferimento incompatibilità**
3. Richieste spostamenti incompatibilità
4. **Esposti o segnalazioni per problemi relazionali o organizzativi**
5. Procedimenti sanzioni disciplinari
6. **Indici infortunistici**
7. Media assenze dal lavoro
8. **Giorni assenza per malattia**
9. Visite MC su richiesta

EVENTI SENTINELLA Aggiuntivi (4 indicatori aziendali)

1. Indice di affollamento classi
2. **Classi con allievi DSA**
3. Esposti di classi/genitori

(generale per tutti i Gruppi)

Esempio di Griglia di raccolta (Eventi Sentinella) - dati oggettivi

(a cura del Gruppo di Valutazione)

N.	INDICATORE	CATEGORIA	Situazione ottimale	Situazione d'allerta	Situazione d'allarme	Punti finali
1	N. di invii alla <i>Commissione medica di verifica</i> per problemi connessi a comportamenti o ad assenze ripetute per malattia	Insegnanti	Nessun caso 0 punti	≤ 5% di casi (1) 3 punti	≤ 5% di casi (1) 6 punti	
		Pers. ATA	Nessun caso 0 punti	≤ 5% di casi (2) 3 punti	≤ 5% di casi (2) 6 punti	
2	N. di richieste di trasferimento per incompatibilità	Insegnanti	Nessun caso 0 punti	≤ 5% di casi (1) 3 punti	≤ 5% di casi (1) 6 punti	
		Pers. ATA	Nessun caso 0 punti	≤ 5% di casi (2) 3 punti	≤ 5% di casi (2) 6 punti	
3	N. di richieste di spostamenti interni per incompatibilità con la situazione lavorativa	Insegnanti	Nessun caso 0 punti	≤ 5% di casi (1) 2 punti	≤ 5% di casi (1) 4 punti	
		Pers. ATA	Nessun caso 0 punti	≤ 5% di casi (2) 2 punti	≤ 5% di casi (2) 4 punti	

Prima fase: come si valuta?

AMBIENTE DI LAVORO (7 Fattori)

*(generale per tutti i
Gruppi)*

CONTESTO DEL LAVORO (8 Fattori)

1. Microclima aule e ambienti
2. **Illuminazione**
3. Riverbero (*rimbombo*) negli ambienti
4. **Rumore esterno**
5. Pulizia ambienti
6. **Spazi esterni adeguati**
7. Raggiungibilità della scuola

1. Conoscenza e rispetto
Regolamento d'Istituto
2. **Criteri assegnazione classi**
3. Richieste orari di servizio
4. **Adeguatezza Circolari**
5. Ruoli, compiti e funzioni del personale
6. **Istruzioni e indicazioni per svolgere il lavoro**
7. Obiettivi e priorità condivisi
8. **Rapporti D.S. e personale**

Prima fase: come si valuta?

CONTENUTO DEL LAVORO (9 Fattori)

1. Coerenza Cc. di Classe su valutazione allievi
2. **Condivisione principi e messaggi educativi**
3. Sostegno D.S. su ruolo educativo docenti
4. **Sostegno e rispetto nei Cc.di Classe su casi difficili**
5. Incontri a carattere multidisciplinare
6. **Criteri condivisi formazione classi**
7. Attività curriculari di recupero lingua italiana per stranieri
8. **Trasparenza con le famiglie**
9. **Promozione aggiornamento docenti**



DOCENTI

Prima fase: come si valuta?

CONTENUTO DEL LAVORO (7 Fattori)

1. Mansioni ben definite
2. **Lavoro senza interruzioni**
3. Esecuzione compiti agevolmente
4. **Quantità di lavoro**
5. Coerenza richieste D.S. e D.S.G.A.
6. **Software di facile impiego**
7. Supporto D.S.G.A. per nuove procedure

AMMINISTRATIVI

CONTENUTO DEL LAVORO (7 Fattori)

1. Mansioni ben definite
2. **Lavoro senza interruzioni**
3. Esecuzione compiti agevolmente
4. **Quantità di lavoro**
5. Coerenza richieste D.S. e D.S.G.A.
6. **Macchine e attrezzature di facile impiego**
7. **Carico di lavoro equamente ripartito**

AUSILIARI

Esempio di Check List per Ambiente, Contesto e Contenuto del lavoro

N.	INDICATORE	Buona situazione	Discreta situazione	Mediocre situazione	Cattiva situazione	Punti finali
1	Il microclima (<i>temperatura e umidità dell'aria</i>) delle aule e degli altri ambienti è adeguato?	Si, ovunque e in ogni stagione	Si, ma non ovunque e non sempre	No, in diversi ambienti e spesso	No, in quasi tutti gli ambienti e quasi sempre	

AMBIENTE

N.	INDICATORE	Buona situazione	Discreta situazione	Mediocre situazione	Cattiva situazione	Punti finali
1	Il regolamento d'istituto viene rispettato da tutto il personale scolastico?	Si, viene tenuto sempre presente da tutti	Generalmente si, ma a volte qualcuno non lo applica	No, c'è chi lo applica e chi no	No, quasi nessuno se ne ricorda	

CONTESTO

N.	INDICATORE	Buona situazione	Discreta situazione	Mediocre situazione	Cattiva situazione	Punti finali
1	C'è coerenza all'interno dei cc.d.c. /team sui criteri di valutazione dell'apprendimento degli allievi?	Si, c'è coerenza e piena condivisione	Generalmente si, ma qualche problema può nascere agli scrutini	No, non sempre e i problemi emergono agli scrutini	No, gli insegnanti si trovano spesso in totale disaccordo tra loro	
2	I principi e i messaggi educativi sono condivisi all'interno dei cc.d.c. /team?	Si, c'è coerenza e piena condivisione	Generalmente si, ma qualche problema può nascere per alcune situazioni	No, non sempre e i problemi emergono in diverse situazioni	No, gli insegnanti si trovano spesso in totale disaccordo tra loro	

CONTENUTO

Prima fase: la valutazione preliminare

Calcolo dei punteggi

Ad ogni indicatore è associato un **punteggio** che concorre al punteggio complessivo dell'area. I punteggi delle 3 aree vengono sommati.

La somma dei punteggi attribuiti alle 3 aree consente di identificare il posizionamento nella **"tabella dei livelli di rischio"**, esprimendo il punteggio ottenuto in valore percentuale, rispetto al punteggio massimo

Prima fase: la valutazione preliminare. I PUNTEGGI

LIVELLO DI RISCHIO

NOTE

RISCHIO BASSO NON RILEVANTE

L'analisi degli indicatori **non evidenzia** particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress. **Ripetere indagine ogni 2 aa.ss**, effettuare eventuali interventi migliorativi nelle aree che dovessero essere comunque risultate negative.

RISCHIO MEDIO

L'analisi degli indicatori **evidenzia** condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress lavoro- correlato; vanno adottate azioni correttive e verificata l'efficacia. **Ripetere indagine dopo 1 anno aa.ss**. In caso di inefficacia, si procede, alla fase di valutazione approfondita e ripetere dopo 1 o 2 anni .

RISCHIO ALTO

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, verificata l'efficacia. **Ripetere indagine dopo 1 anno aa.ss**. In caso di inefficacia, si procede alla fase di Valutazione Approfondita

Prima fase: la valutazione preliminare I risultati

Se la valutazione preliminare non rileva elementi di rischio da stress lavoro - correlato



Nel caso in cui la **valutazione preliminare** abbia un **“esito positivo”**

si conclude con un **“esito negativo”**, tale risultato è riportato nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) con la previsione, comunque, di un Piano di Monitoraggio.

cioè emergano elementi di rischio *“tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, si procede alla pianificazione ed alla adozione degli opportuni interventi correttivi ...”*; se questi ultimi si rilevano **“inefficaci”**, si passa alla valutazione successiva, cosiddetta :

“valutazione approfondita”

Stress Lavoro Correlato (D.lgs.81/08)

La valutazione di secondo livello

Chiamata anche

**Valutazione approfondita
Valutazione della
percezione soggettiva**

A cosa serve la Valutazione approfondita?



Per definire ed individuare in modo più puntuale, attraverso il coinvolgimento dei lavoratori, le azioni correttive da adottare e i piani di miglioramento

Quando fare la Valutazione approfondita? (1)

Si sono evidenziati **livelli di rischio rilevanti**
(nella Prima Fase Preliminare)

Sono emersi **significativi elementi di rischio**
(in alcuni Gruppi Omogenei/partizioni organizzative)



Le eventuali misure preventive adottate (per la Prima Fase) necessitano di **ulteriori ed urgenti interventi/piani di miglioramento**

Quando fare la Valutazione approfondita? (2)

A titolo d'esempio è indicata anche se non obbligatoria:

in caso di ***incertezza sul livello di rischio*** nella fase di valutazione preliminare

in caso di ***incertezza nella verifica*** dell'efficacia delle misure correttive adottate



in caso di ***rilevanti differenze di valutazione*** tra chi ha partecipato alla fase preliminare

Quando fare la Valutazione approfondita? (3)

Anche quando non risulta obbligatoria è opportuna in ogni circostanza

Specialmente in aziende di maggiori dimensioni

Il confronto dei risultati (*Prima fase*) con la rilevazione della percezione soggettiva dei lavoratori **porta sempre ad una più accurata valutazione dello stress lavoro - correlato**



Consente, in collaborazione con i lavoratori o i loro rappresentanti, la possibilità di attuare **ulteriori interventi migliorativi per le condizioni lavorative individuate come più a rischio**

Cosa si osserva nella Valutazione approfondita?

La percezione soggettiva
dei lavoratori



L'analisi e la valutazione

sulle **Famiglie di Fattori/Indicatori** (Fattori di Contesto e di Contenuto del lavoro) già oggetto di Valutazione nella Fase Preliminare

dei **Gruppi Omogenei di lavoratori** (Mansioni/Aree) rispetto ai quali sono state rilevate eventuali problematiche

Con quali strumenti si svolge la valutazione approfondita?

A titolo esemplificativo sono:

- a) *questionari*
- b) *focus group*
- c) *interviste semistruzzurate*



La scelta dello strumento deve basarsi su una valutazione della sua utilità effettiva nella ricerca delle soluzioni/misure correttive

Con quali strumenti si svolge la valutazione approfondita?

Un modello suggerito e riconosciuto
è il Management Standards con il
**Questionario -
Strumento indicatore**

Facile
somministrabilità

Garanzia anonimato

Utilizzabile in
maniera efficace, in
tutti i contesti di
lavoro con 10 o più
lavoratori



Il Modello Management Standards

il Questionario - Strumento indicatore

Le **6** dimensioni esplorate relative al lavoro

1

La DOMANDA

4

Le RELAZIONI

2

Il CONTROLLO

5

Il RUOLO

3

Il SUPPORTO

6

Il CAMBIAMENTO

Le 6 dimensioni nel dettaglio

LA DOMANDA

Carico di lavoro, organizzazione del lavoro, ambiente di lavoro. Possibilità di soddisfare le richieste provenienti dal lavoro, risposte a problemi individuali

II CONTROLLO

Autonomia di svolgimento della propria attività lavorativa. Possibilità decidere come svolgere il proprio lavoro

II SUPPORTO (DAI SUPERIORI)

Incoraggiamento, supporto, risposte fornite, informazioni dai superiori

IL SUPPORTO (TRA PARI)

Incoraggiamento, supporto, risposte fornite, informazioni dai colleghi

Le 6 dimensioni nel dettaglio

LE RELAZIONI

Lavoro positivo, conflitti, comportamenti difficili

IL RUOLO

Comprensione e chiarezza circa il proprio ruolo e le proprie responsabilità

II CAMBIAMENTO

Gestione dei cambiamenti organizzativi nel contesto aziendale, coinvolgimento, informazioni

Il Questionario - Strumento indicatore (1)

		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"/>

Il Questionario - Strumento indicatore (2)

		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"/>

Il Questionario - Strumento indicatore (3)

		FORTEMENTE IN DISACCORDO	DISACCORDO	NE D'ACCORDO NE DISACCORDO	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"/>

Un esempio dei risultati finali

Ottimo livello di prestazione ed è necessario mantenerlo	Buon livello di prestazione	Evidente necessità di evidenti interventi correttivi	Necessità di interventi correttivi
--	-----------------------------	--	------------------------------------



Con quali strumenti si svolge la valutazione approfondita?

Il Focus group

Il confronto diretto con i lavoratori permette di mettere in evidenza non solo elementi di criticità, ma anche di acquisire suggerimenti per le misure di miglioramento



LE CARATTERISTICHE

- un gruppo ristretto
- diretto da un conduttore/moderatore
- presente anche un Assistente/osservatore
- almeno 6 - 7 partecipanti

Con quali strumenti si svolge la valutazione approfondita?

Le interviste semi-strutturate



LE CARATTERISTICHE

- ❑ **Lista di base** di domande da fare all'intervistato, in modo da raccogliere comunque informazioni sui temi considerati rilevanti
- ❑ **Su questa traccia** si favorisce una partecipazione più attiva dell'intervistato, che potrà approfondire meglio il tema fornendo una gamma di informazioni più ampia

L'adattamento al contesto aziendale specifico

1. **Scelta di strumenti e modelli** in grado di studiare le criticità emerse nella fase preliminare
2. **Applicare e adattare i modelli e gli strumenti** alla propria realtà
3. **Integrazione con il processo valutativo** da stress lavoro già effettuato
4. **Confronto** tra le proprie condizioni organizzative e le "buone pratiche di gestione" previste dal modello



Presupposti metodologici

Intervento precedente di progettazione della valutazione **1**

Informativa iniziale ai lavoratori sullo scopo e le modalità della valutazione **2**

Interviste
somministrazione
questionari anonimi,
privacy, **3**

Produzione di un **report finale** **4**

Discussione del report tra Gruppo Valutazione e gruppi interessati **5**

I dati risultanti dalla valutazione preliminare devono essere **“integrati con quelli relativi alla percezione soggettiva dei lavoratori”**



Cosa fare dopo? *La pianificazione degli interventi successivi*

I risultati ottenuti devono essere oggetto di pianificazione e analisi al fine di permettere al datore di lavoro **l'adozione delle eventuali misure correttive necessarie alla eliminazione/riduzione del rischio e del relativo piano di monitoraggio**



Garantire la diffusione dei risultati

Comunicazione efficace dei risultati e degli eventuali interventi correttivi a tutti

Coinvolgere i lavoratori per tradurre operativamente le azioni correttive individuate (*focus group, incontri informativi, ecc.*)

Va documentato il coinvolgimento dei lavoratori nel monitoraggio per la verifica dell'efficacia delle misure correttive

Prevenire lo stress nei contesti di lavoro



Cosa possiamo fare per prevenire lo stress da lavoro correlato



Adottare strategie di **"coping"**
che vuol dire trovare modalità e tecniche
per controllare gli eventi difficili o
superiori alle proprie risorse

ALLENAMENTI ED ESERCIZI PER AFFRONTARE
E PREVENIRE LO STRESS DA LAVORO
CORRELATO

Cosa possiamo fare in pratica per prevenire lo stress da lavoro correlato

1. **Adottare un comportamento *assertivo***
2. **Adottare un comportamento *resiliente***
3. **Saper *fronteggiare le situazioni* e risolvere problemi**
4. **Saper riconoscere e *gestire le emozioni***
5. **Saper *gestire il proprio tempo***

IL COMPORTAMENTO ASSERTIVO



**“Non stare
sulla
difensiva”**

Come esercitarsi per gli atteggiamenti assertivi

IL COMPORTAMENTO ASSERTIVO

Dal latino: “asserere”

❑ **Affermare, sostenere**

È un “potere positivo” per:

❑ **essere persuasivi**

❑ **avere credibilità**

❑ **essere fermi e autorevoli**

❑ **esercitare un ruolo attivo**

***Essere assertivi significa affrontare le situazioni e le relazioni,
... non “abbandonare il ...”campo”...***

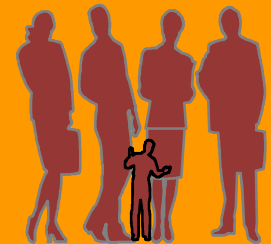
IL COMPORTAMENTO ASSERTIVO



- rispetto di sé**
- rispetto dell'altro**
- consapevolezza e determinazione nel raggiungere un obiettivo**
- mantenere sempre positiva la relazione, anche in situazioni difficili**

L'ASSERTIVITÀ: UNA DEFINIZIONE

**Capacità di esprimere
le proprie idee, bisogni, emozioni
affermando i propri diritti
e rispettando quelli dell'altro**



***Il comportamento assertivo rappresenta
l'alternativa all'aggressività ed alla passività***

UNA NUOVA DEFINIZIONE DI ASSERTIVITÀ



Yin e Yang : come si manifestano

YANG

**Dare
Parlare
Guidare
Agire
Velocità
Movimento**



YIN

**Ricevere
Ascoltare
Essere guidati
Aspettare
Lentezza
Quiete**

La resilienza psicologica

- la capacità di affrontare e superare le avversità della vita*
- la capacità di persistere nel perseguire obiettivi sfidanti, fronteggiando in maniera efficace le difficoltà e gli eventi negativi che si incontrano sul cammino*
- la capacità di adattarsi con successo alle difficoltà e agli eventi stressanti*



è, in altre parole, la resistenza mentale

La persona resiliente è:

Ottimista , vive gli eventi negativi come momentanei e circoscritti

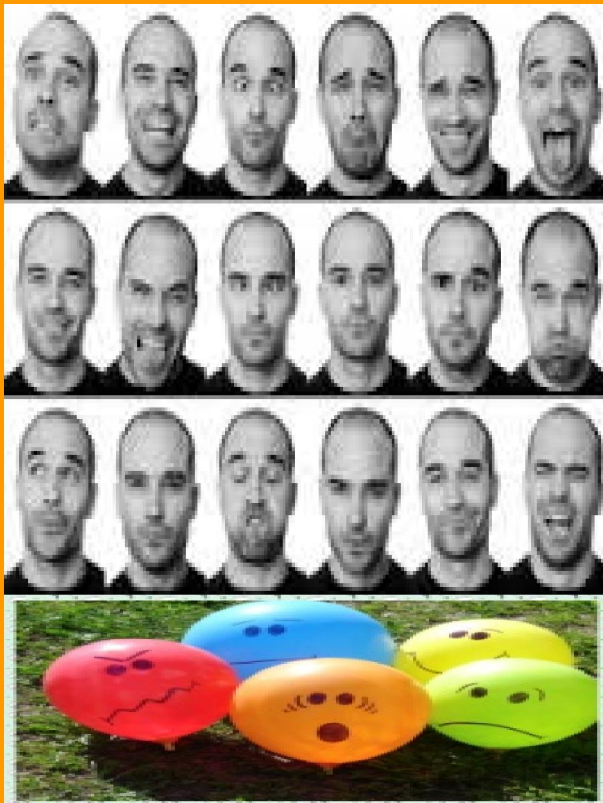
Capace di avere un ampio margine di controllo sulla propria vita e sull'ambiente

Fortemente motivata a raggiungere gli obiettivi che si è prefissata

Capace di vedere i cambiamenti come una sfida e come un'opportunità, piuttosto che come una minaccia

Capace di fronte a sconfitte e frustrazioni e di non perdere comunque la speranza

Le emozioni non stanno fuori dal contesto di lavoro



GESTIONE E RICONOSCIMENTO DELLE NOSTRE EMOZIONI

Le nostre emozioni
Riconoscimento e gestione delle
emozioni sul lavoro

L'autocontrollo - la gestione delle emozioni: definizione

EMOZIONE: dal latino *emovere*

- trasportare fuori*
- smuovere*
- scuotere*
- non stare sulla difensiva*



L'autocontrollo - la gestione delle emozioni: definizione

*Non esistono
emozioni positive o negative*



***Ma eventualmente
emozioni
piacevoli o spiacevoli***



L'autocontrollo la gestione delle emozioni: quali le emozioni di base

*Non esistono emozioni buone o cattive
(semmai possiamo parlare di emozioni
piacevoli e non piacevoli)*

quello che conta è la buona gestione delle emozioni

Le emozioni di base

- rabbia***
- tristezza***
- paura***
- gioia***



L'autocontrollo - la gestione delle emozioni: come funziona il percorso dell'emozione



Esempio: le due facce dell'emozione Rabbia

Una faccia della medaglia	La seconda faccia della medaglia
<ol style="list-style-type: none">1. Evito situazioni2. Subisco passivamente3. Minimizzo4. Scoppio d'ira5. Colpevolizzo gli altri6. Scarse soluzioni7. Astio/Odio	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Consente di agire<input type="checkbox"/> Determinazione<input type="checkbox"/> Motivazione ad affrontare il problema<input type="checkbox"/> Creatività (<i>trovo altre soluzioni</i>)<input type="checkbox"/> Faccio valere i miei diritti

Esempio: le due facce dell'emozione Paura

Una faccia della medaglia

1. **Panico**
2. **Procrastinazione**
3. **Apprensione**
4. **Poca autostima**
5. **Svalutazione di sé**
6. **Rabbia**

La seconda faccia della medaglia

- Concentrazione sull'obiettivo**
- Azione attiva**
- Fiducia in se stessi**
- Ricerca di serenità**

Esempio: le due facce dell'emozione Tristezza

Una faccia della medaglia

1. Magone
2. Depressione
3. Piangere/ trattenere il pianto
4. Non ci si affeziona a niente ed a nessuno
5. Non si prende *“nulla per noi”*

La seconda faccia della medaglia

- Prendere il tempo necessario per elaborare quanto accaduto**
- Riconsiderare gli eventi per quello che sono stati e per cosa si è imparato**
- Non esasperare le proprie valutazioni negative**

A cosa può servire la Gioia

**È una emozione
che può
migliorarci**



Perché permette di:

- 1. riconoscere i diversi aspetti della realtà**
- 2. essere più motivati a risolvere problemi**
- 3. essere più flessibili**
- 4. utilizzare meglio i processi cognitivi di valutazione**

MA COME SI FA A RICONOSCERE E GESTIRE LE EMOZIONI?

Esercitarsi nel percorso della gestione delle emozioni sul lavoro



**Esempi di Buone pratiche
per la gestione efficace
delle emozioni**

Esercitarsi e imparare a dare un nome alle emozioni

Paura

Spavento, nervosismo, ansia, terrore

Rabbia

Collera, furia, animosità, ira, violenza, irritazione, fastidio

Vergogna

Senso di colpa, imbarazzo, umiliazione

Disgusto

Sdegno, avversione, disprezzo

Tristezza

Dolore, abbattimento, solitudine, pena

Sorpresa

Ammirazione, stupore, meraviglia, shock

Amore

Adorazione, gentilezza, fiducia, affinità

Gioia

Divertimento, euforia, estasi, felicità



Esercitarsi e imparare a dare un nome alle emozioni



Chiamiamo o riconosciamo le nostre emozioni in tanti modi ed espressioni. Esercitarsi a dare altri nomi o definizioni alle emozioni



Emozione	Altri termini per definire l'emozione
Paura	Spavento, nervosismo, ansia, terrore
Rabbia	
Tristezza	
Gioia	
Sorpresa	
Disgusto	

Esercitarsi e imparare a valutare le intensità delle emozioni

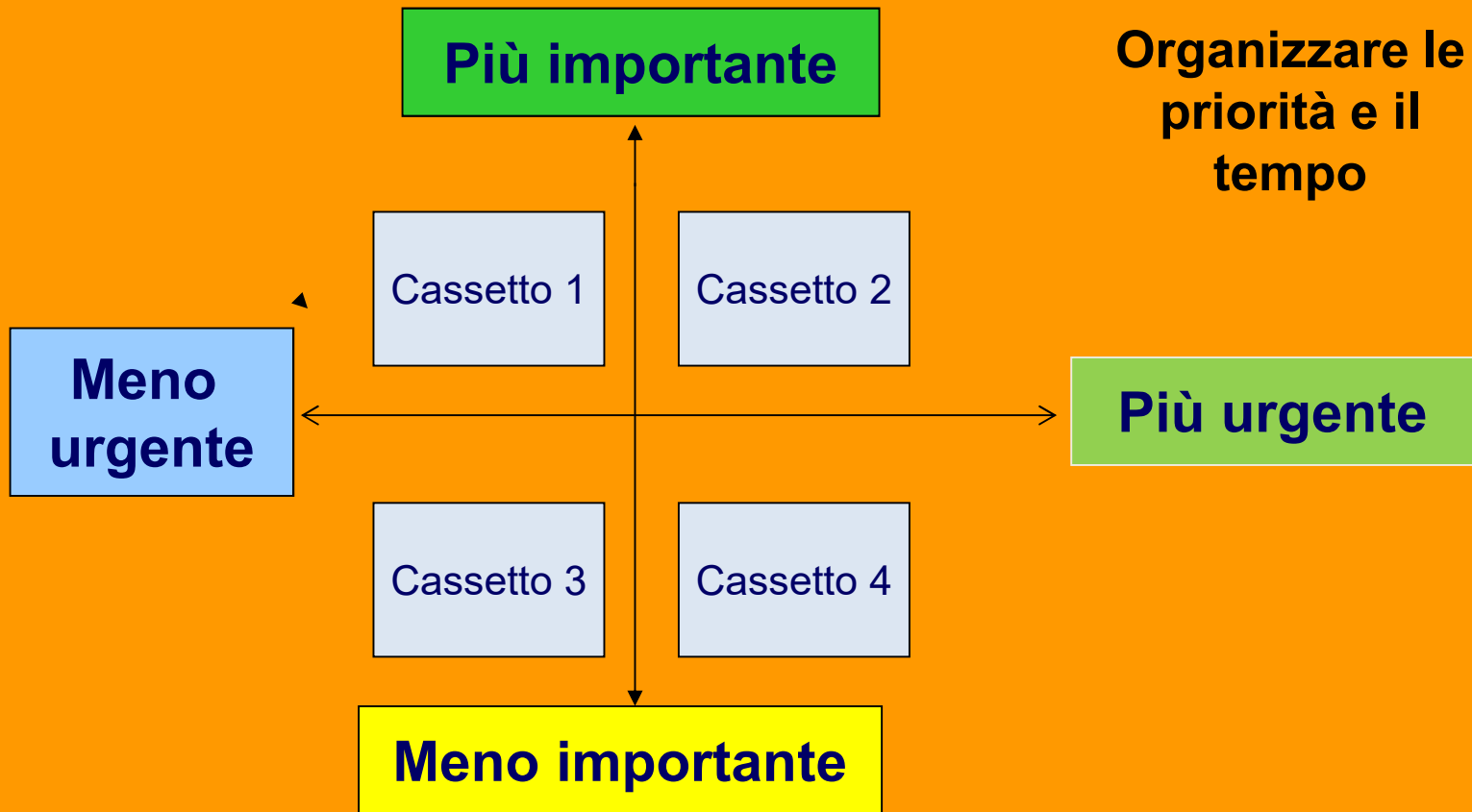


Emozione	Bassa intensità	Alta intensità
Rabbia	Fastidio	Ira
Attesa	Interesse	Vigilanza
Gioia	Serenità	Estasi
Fiducia	Accettazione	Adorazione
Paura	Preoccupazione	Terrore
Sopresa	Distrazione	Stupore
Tristezza	Malinconia	Dolore
Disgusto	Noia	Ribrezzo

SAPER GESTIRE IL PROPRIO TEMPO AIUTA A PREVENIRE LO STRESS

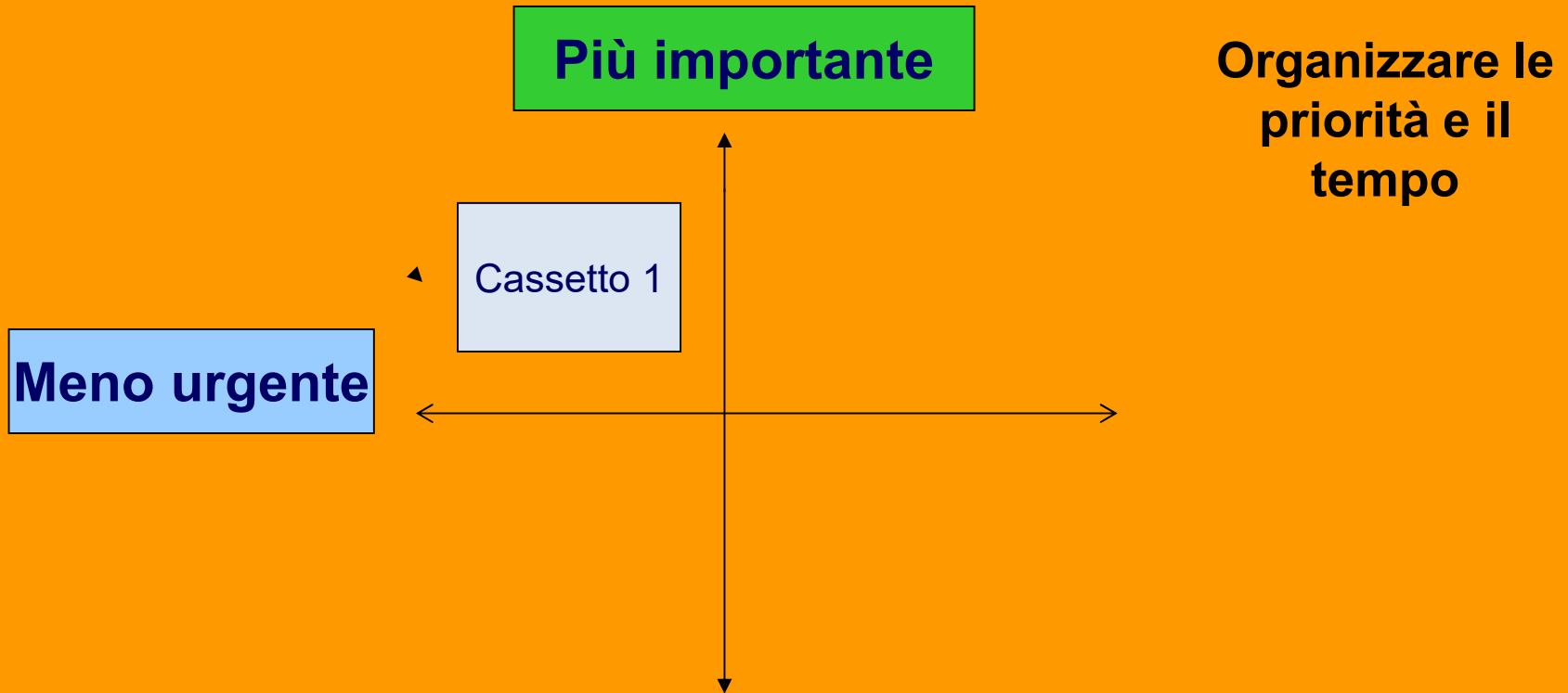


La gestione del proprio tempo



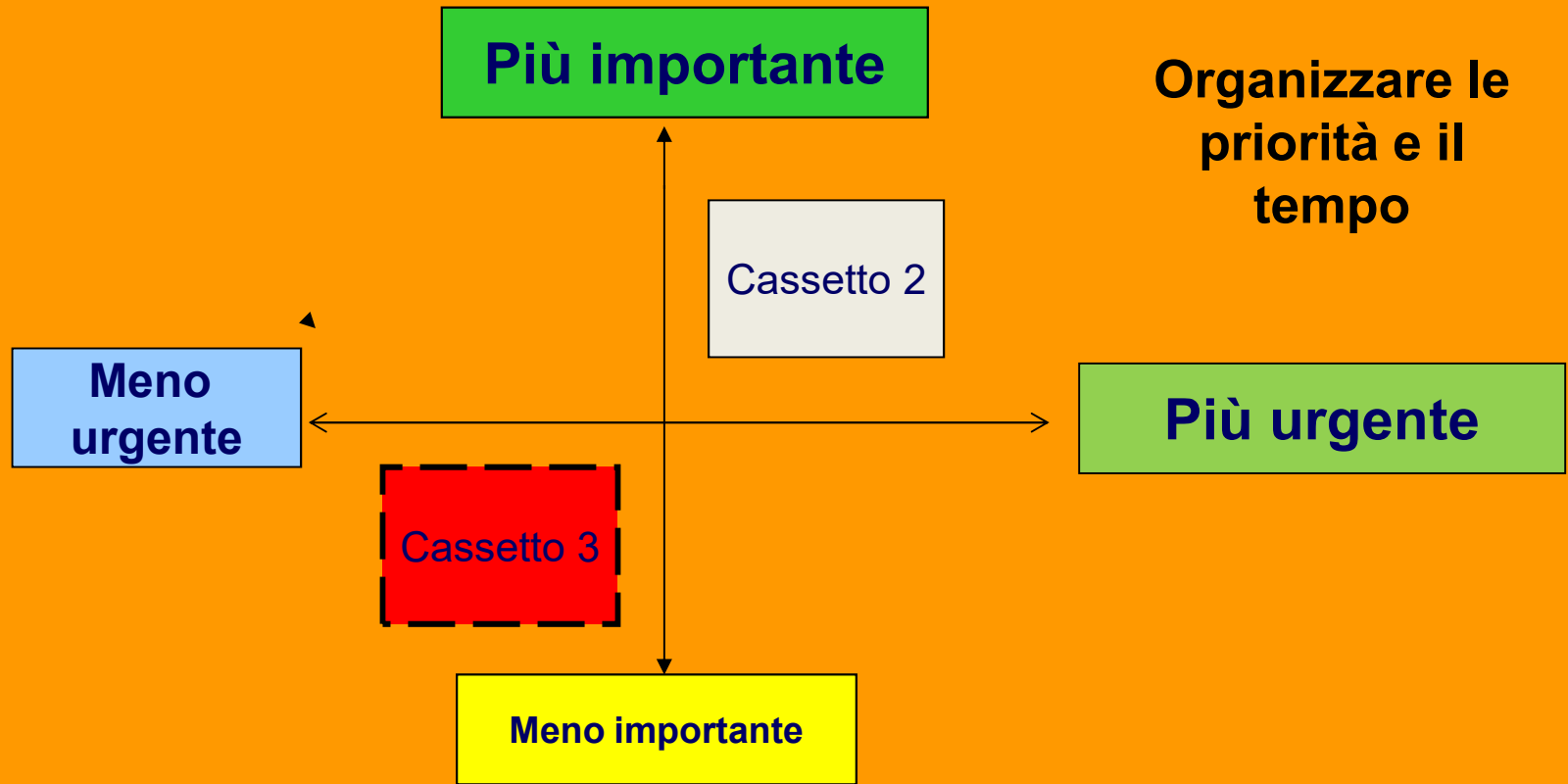
Le priorità secondo l'importanza e l'urgenza

La gestione del proprio tempo



Queste attività si possono pianificare e programmare
Calendario, agenda alla mano e domandarsi: “Quando?”

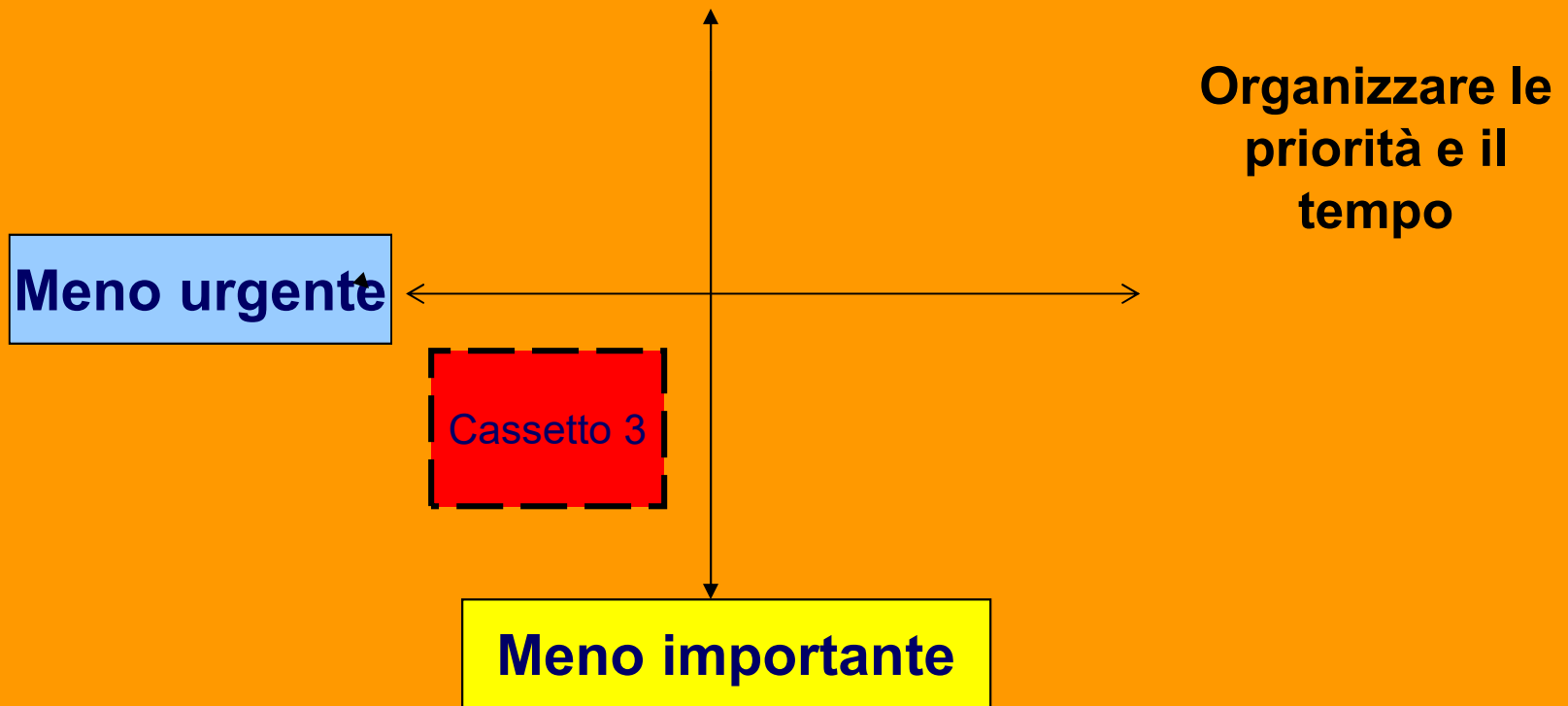
La gestione del proprio tempo



E' il luogo delle priorità. Si possono generare ansie e preoccupazioni se il compito è impegnativo, suddividetelo in parti e iniziate a risolverne uno

Eviterete così di rimandare e di aprire il Cassetto 3

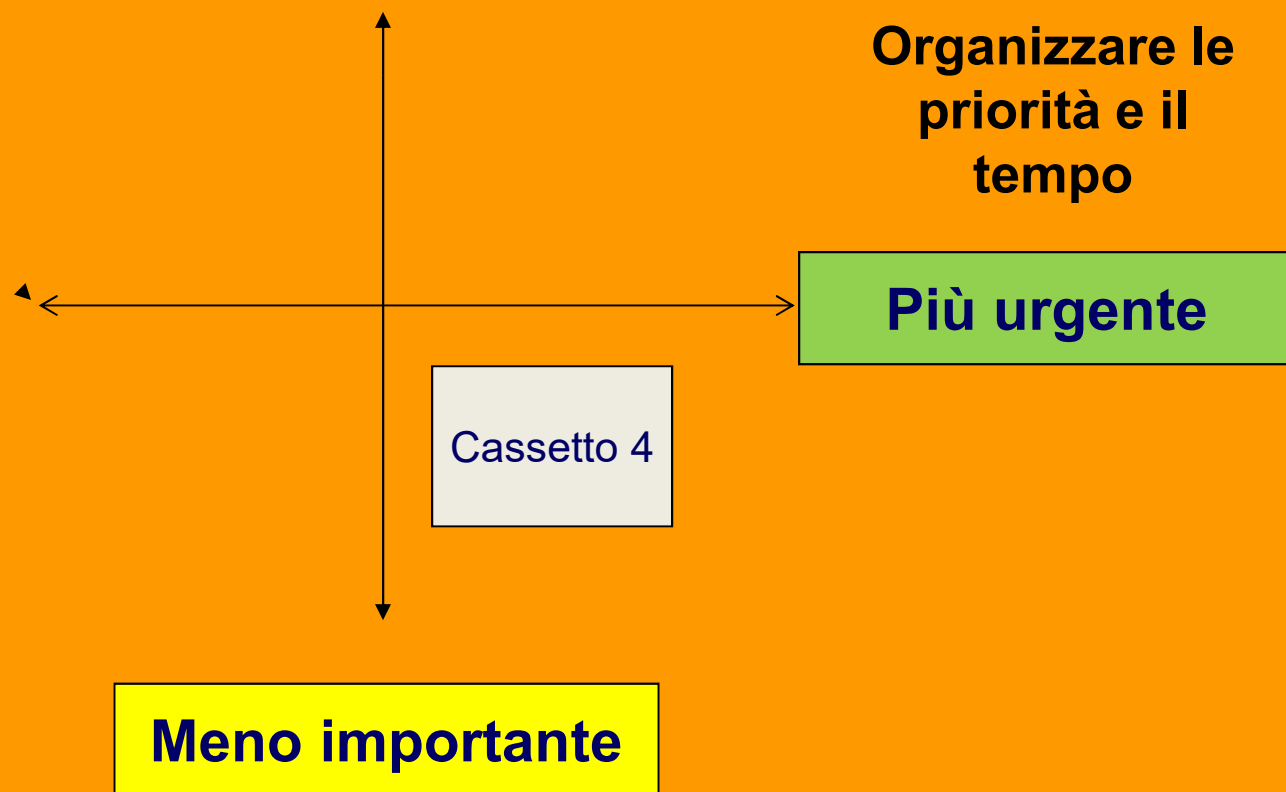
La gestione del proprio tempo



Creare il “Cassetto” 3

attività che si possono cestinare o mettere in stand by

La gestione del proprio tempo



Sono attività meno importanti ma da fare velocemente

Grazie



**Benessere,
salute e sicurezza
delle persone nel
lavoro**



www.paolofusari.it
info@paolofusari.it



facebook

MARTEDÌ 12 APRILE 2016