



Laboratorio LavOriO (Facoltà di Psicologia e Dipartimento di Scienze dell'Educazione) e Sezione di Medicina del Lavoro, Dipartimento di Medicina Interna, dell' Invecchiamento e Malattie Nefrologiche,
Alma Mater Studiorum Università di Bologna

Il metodo START

STress Assessment Reasearch **Toolkit**

Francesco S. Violante
Maria Carla Tabanelli

Alma Mater Studiorum Università di Bologna, Sezione di Medicina del Lavoro,
Dipartimento di Medicina Interna, dell' Invecchiamento e Malattie Nefrologiche.

Perugia, 22 Giugno 2012



Origine del metodo (da STAR a START)

Partendo da un'analisi scientifica degli aspetti sopra descritti (si veda, ad Es. Tabanelli M.C., Depolo M., Cooke R.M., Sarchielli G., Bonfiglioli R., Mattioli S., Violante F.S. (2008), Available instruments for measurement of psychosocial factors in the work environment, International Archives of Occupational and Environmental Health, 82:1-12), le equipe di ricercatori di Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni e di Medicina del Lavoro dell'Università di Bologna hanno elaborato la metodologia "START".



La valutazione dei fattori di rischio psicosociale nel metodo START

- Nel caso dei fattori di rischio psicosociale, la loro natura rende di fatto impossibile operare con la logica del nesso causale diretto e dell'individuazione di soglie accettabili di esposizione, come tradizionalmente si fa, ad esempio, per l'esposizione ad agenti fisici o chimici. In questo campo occorre, invece, operare secondo una metodologia di intervento che privilegi la rilevazione dei fattori che possono segnalare le opportunità di intervento per valorizzare gli aspetti positivi e migliorare quelli potenzialmente critici, oltre che una precisa contestualizzazione dei possibili fattori di rischio.



La valutazione dei fattori di rischio psicosociale nel metodo START

- Al fine di superare tali limiti, diventa necessario l' utilizzo di strumenti che permettono di rilevare i fattori stress lavoro-correlato, attraverso **differenti misurazioni, sia di carattere soggettivo sia di carattere oggettivo** (Hasselhorn et al., 2004; Kompier, 2005; Theorell & Hasselhorn, 2005).



Metodo START

- Questa metodologia è già stata utilizzata in precedenti ricerche in diverse realtà lavorative dell'industria avanzata, dei servizi sanitari, della grande distribuzione organizzata, delle banche ed altre ancora, confermando i vantaggi di questo approccio, ovvero:
 - la rilevazione di dati oggettivi e misurabili, che vengono confrontati con dati di benchmarking internazionali, nazionali e di settore (ove possibile);
 - il coinvolgimento dei lavoratori già nella fase di valutazione preliminare;
 - l'obiettività delle conclusioni derivate dall'analisi.



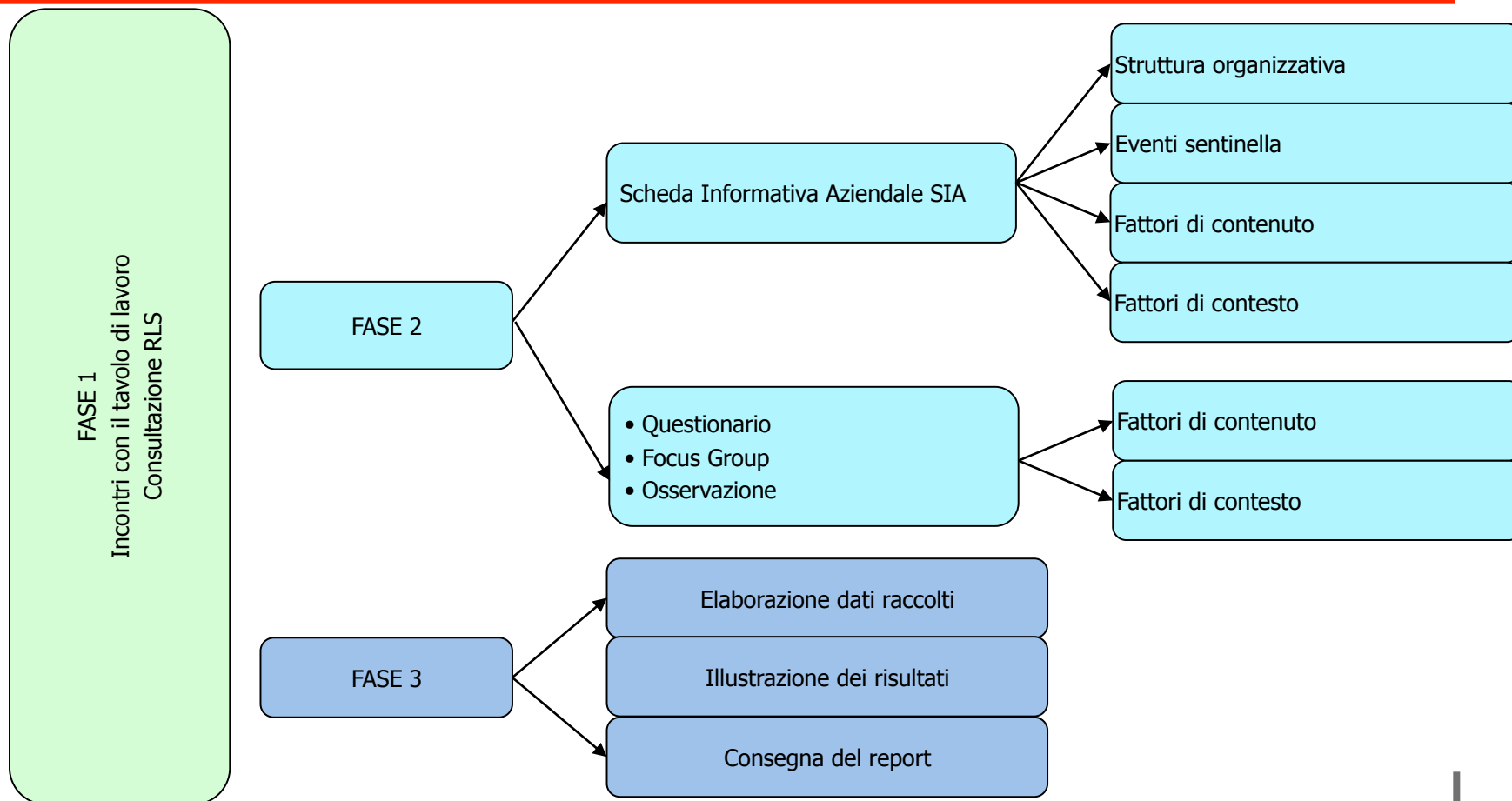
Metodo START: basi scientifiche

- Il metodo START è basato principalmente sul Job-Demands Resources Model che permette di classificare i fattori di rischio psicosociale come domande e risorse (Schaufeli, Salanova, 2002), attraverso ***l'uso di tutti o di alcuni strumenti*** (già in fase preliminare) di natura diversa e tipologie di dati (oggettivi/soggettivi) diversificati: scheda informativa aziendale SIA (oggettivo), questionario (soggettivo) focus group (soggettivo), checklist di osservazione (oggettivo).
- Il metodo ha infatti come obiettivo principale, quello di evitare bias che derivano dall'uso esclusivo di strumenti o solo soggettivi o solo oggettivi, permettendo in questo modo una diagnosi più precisa di un fenomeno.



Il metodo START

STress Assessment Reasearch Toolkit





Primo obiettivo del metodo START

Non solo soddisfare i requisiti di legge ma anche conoscere il fenomeno stress all' interno dell' organizzazione al fine di impostare un **processo iniziale** di prevenzione e gestione dei fattori di rischio psicosociale e di stress lavoro-correlato



Caratteristiche della metodologia utilizzata

- Avvio di un processo dello stress lavoro-correlato
- Collegialità della valutazione (lavoratori, responsabili aziendali, medico competente, RSPP, psicologi)
- Consultazione dei RLS
- Rilevazione di **dati oggettivamente misurabili e coinvolgimento dei lavoratori in fase preliminare**
- Esame non solo dei fattori di rischio stress presenti in azienda, ma anche dei possibili interventi di tutela, di prevenzione e di miglioramento




Scheda Informativa Aziendale SIA

- La SIA, è una scheda strutturata che contiene informazioni relative a fattori oggettivi (eventi sentinella, fattori di contenuto e contesto del lavoro) di tipo quantitativo e qualitativo.
- I fattori vengono rilevati sull'ultimo triennio al fine di evidenziare un andamento interno aziendale (vd. Circolare Ministeriale) e, laddove possibile, confrontati con dati di benchmarking nazionali ed internazionali. E' necessario sottolineare che i confronti effettuati con i dati di benchmarking presenti in letteratura, possono presentare differenze sostanziali nelle modalità di calcolo dei fattori presi in considerazione, non permettendo sempre effettive comparazioni ma riflessioni generali.



Scheda Informativa Aziendale SIA

- La scheda SIA utilizzata permette la raccolta di dati oggettivi quantitativi e qualitativi:
 - A. Sezione dedicata alla struttura organizzativa: 7 items
 - B. Sezione dedicata agli eventi sentinella: 75 items
 - C. Sezione dedicata al contenuto di lavoro: 21 items
 - D. Sezione dedicata al contesto di lavoro: 41 itemsPer un **totale di circa 144 items** per ogni anno preso in considerazione.



Scheda Informativa Aziendale SIA

Esempi di dati raccolti

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Tipologia di Azienda

Organico e tipologia di addetti

EVENTI SENTINELLA

Turnover

Infortuni

Assenze dal lavoro

Trasferimenti, cambi di ruolo

Trasferte e ferie

Procedimenti, sanzioni, denunce

Cambiamenti organizzativi

Segnalazioni del medico competente

FATTORI DI CONTENUTO DEL LAVORO

Tipologia contrattuale e orario di lavoro

Strutture di supporto tecnico ambiente e attrezzature di lavoro

FATTORI DI CONTESTO DEL LAVORO

Evoluzione e sviluppo di carriera

Organigramma, ruoli e mansioni

La formazione

La formazione dei neoassunti

Strumenti di comunicazione organizzativa e supporto sociale

Servizi e benefit previsti dall'azienda



Osservazione

Osservazione tramite checklist

Per comprendere compiti lavorativi e natura dell'attività.

Valutazione sul campo tramite psicologi con formazione specifica.

Metodo sperimentato in uno studio pilota, condotto con due giudici indipendenti, su lavoratori in ambito sanitario per misurare l'accordo fra osservatori.

I dati emersi hanno confermato l'affidabilità della checklist di osservazione, che si è confermata strumento agevole dotato di validità e praticità.

(Panari C *et al.*, *Risorsa Uomo* 2009).

ESEMPIO	DIMENSIONI
CONTENUTO DEL LAVORO	Velocità di esecuzione
	Pause
	Varietà del compito
CARICO DI LAVORO	Contatto con il cliente
DIFFICOLTA' LAVORATIVE	Imprevisti
	Interruzioni
SUPPORTO SOCIALE	Relazioni sociali
CONTROLLO	Controllo della propria attività
AMBIENTE DI LAVORO	Ambiente



Questionario

Questionario: indaga fattori quali, ad esempio, sviluppo personale, soddisfazione lavorativa, processi di comunicazione, oltre ad esplorare dimensioni comuni alla checklist: contenuto del lavoro, carico di lavoro, supporto sociale (Siegrist J et al., 2009).

ESEMPIO	DIMENSIONI
CONTENUTO DEL LAVORO	Velocità di esecuzione
	Pause
	Varietà del compito
CARICO DI LAVORO	Contatto con il cliente
DIFFICOLTA' LAVORATIVE	Imprevisti Interruzioni
SUPPORTO SOCIALE	Relazioni sociali
CONTROLLO	Controllo della propria attività
SVILUPPO PROFESSIONALE	Formazione Programmi di carriera
AMBIENTE DI LAVORO	Ambiente



Il focus group

Il focus group prevede una analisi di tipo quali-quantitativo. Questo per far sì che accanto al dato qualitativo, sia possibile anche tracciare un quadro quantitativo che permetta di rilevare un indice di impatto dei singoli fattori esaminati, oltre che confrontare i dati riportati dai lavoratori in più focus group.

44 domande suddivise in 2 aree che fanno riferimento al contenuto e al contesto del lavoro (Cox et al., 2000).

ESEMPIO	DIMENSIONI
CONTENUTO DI LAVORO	Orario di lavoro
	Ruolo
	Compiti lavorativi
	Carico di lavoro
CONTESTO DI LAVORO	Controllo
	Relazioni sociali
	Supporto
	Strumenti organizzativi



Sintesi dei dati raccolti nel metodo START

Lo scopo della valutazione è individuare tre classi di elementi:

- elementi indicatori di una **criticità in atto**, tali cioè da richiedere (anche in assenza di danni operanti) misure correttive. Si segnala a tale proposito che non sono state rilevate criticità in atto.
- elementi indicatori di **punti di attenzione**, che è opportuno mantenere sotto monitoraggio per evitare che da criticità potenziali divengano criticità in atto (ciò che ancora non sono);
- elementi indicatori di **risorse**, tali da essere coltivati per assicurarne la permanenza e se possibile, lo sviluppo, in quanto opportunità di prevenzione e di miglioramento del benessere dei lavoratori.

Gli aspetti a cui nella tabella non corrisponde alcuna indicazione sono considerati sostanzialmente **neutri**, cioè non costituiscono né punti di attenzione né risorse nella valutazione del rischio esistente.



Un esempio nella grande distribuzione: SIA

DIMENSIONI	ASPETTI INDAGATI	ASPETTI DI RILIEVO
RISORSE UMANE	Formazione del personale in servizio	RISORSA

- La quantità di ore di formazione fornite dall' Azienda, conta una media di circa 14 ore/anno per dipendente, ed ha coinvolto il 99% del personale.
- A livello nazionale, i dati riportati nel V Rapporto Sociale Nazionale di ... mostrano una media di 15 ore di formazione a dipendente, mentre i dati riportati nel Fourth European Working Conditions Survey (2005), vedono l' Italia collocata tra i paesi che forma solo un 20% circa della popolazione lavorativa e in particolare per i lavoratori del commercio in Europa (“Wholesale and retail trade”) colloca al 23,5% coloro che hanno avuto almeno una occasione di formazione pagata dal datore di lavoro.



Un esempio nella grande distribuzione: il questionario e l'osservazione

CONTENUTO DEL LAVORO			
	VALORE DI SINTESI (intera org.ne)	ASPETTI DI RILIEVO	PUNTI DI ATTENZIONE
QUESTIONARIO: RIPETITIVITÀ/NOIA	Alto	CRITICITÀ	E' critica per più della metà dei lavoratori nel centro distribuzione . Considerando i ruoli, è alta anche negli addetti cassa .
CHECKLIST " ADDETTO CENTRO DISTRIBUZIONE ": VARIETÀ DEL COMPITO (NUMERO DI OPERAZIONI ESEGUITE)	BASSO	CRITICITÀ	La posizione dell' addetto al centro distribuzione si caratterizza per una scarsa varietà di operazioni.
CHECKLIST " ADDETTO CASSA ": VARIETÀ DEL COMPITO (NUMERO DI OPERAZIONI ESEGUITE)	BASSO	CRITICITÀ	La posizione dell' addetto alla cassa si caratterizza per una scarsa varietà di operazioni.



Un esempio nella grande distribuzione: il questionario e l'osservazione

CONTESTO DEL LAVORO			
	VALORE DI SINTESI (intera org.ne)	ASPETTI DI RILIEVO	PUNTI DI ATTENZIONE
QUESTIONARIO: CONTROLLO SUL PROPRIO LAVORO	Medio-alto	NO CRITICITÀ	È una criticità per gli addetti del centro di distribuzione , dove circa un terzo dei lavoratori presenta livelli di pronta attenzione.
CHECKLIST “ ADDETTO CENTRO DISTRIBUZIONE ”: CONTROLLO DELLA PROPRIA ATTIVITÀ	BASSO	MEDIA CRITICITÀ	Per quanto riguarda il controllo sul proprio lavoro, la maggior parte delle operazioni sono ritmate da macchine/attrezzature, in quanto la maggior parte delle operazioni è automatizzata.

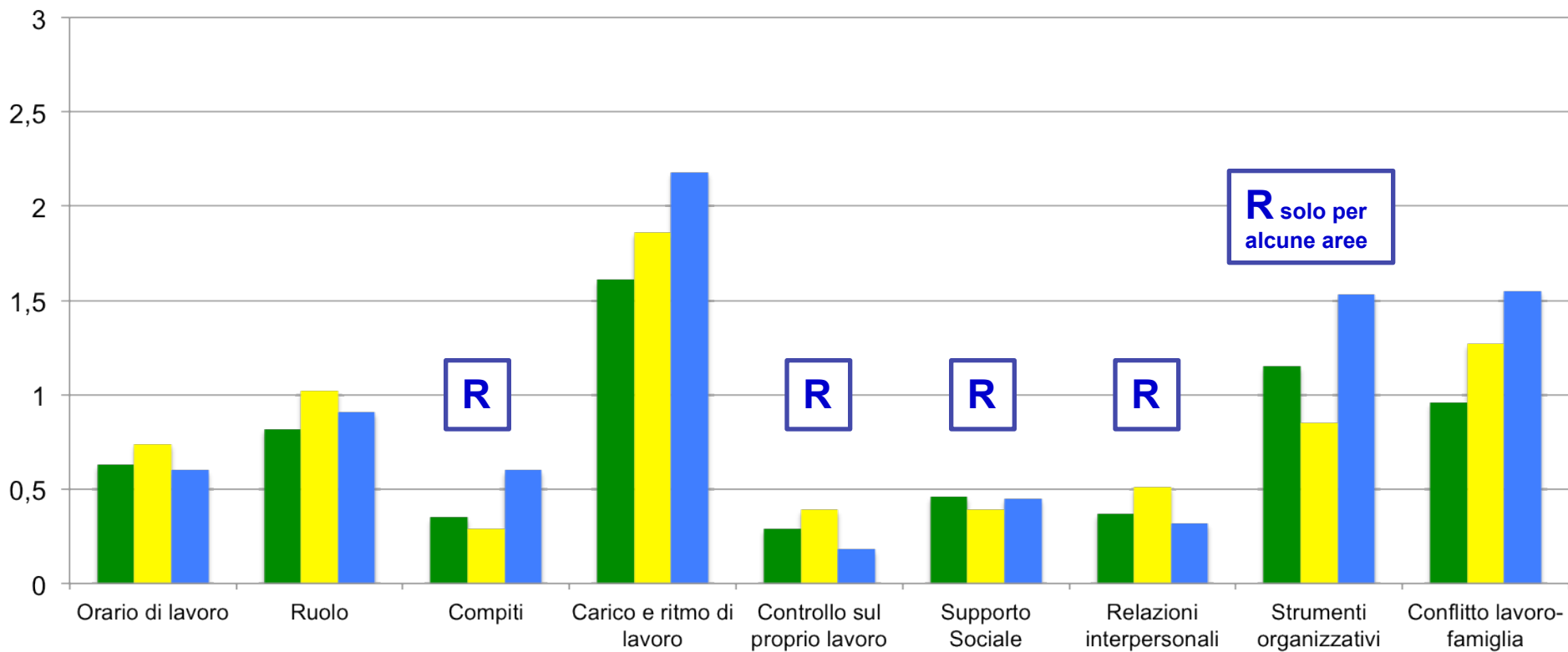


Un esempio nella grande distribuzione: il questionario e l'osservazione

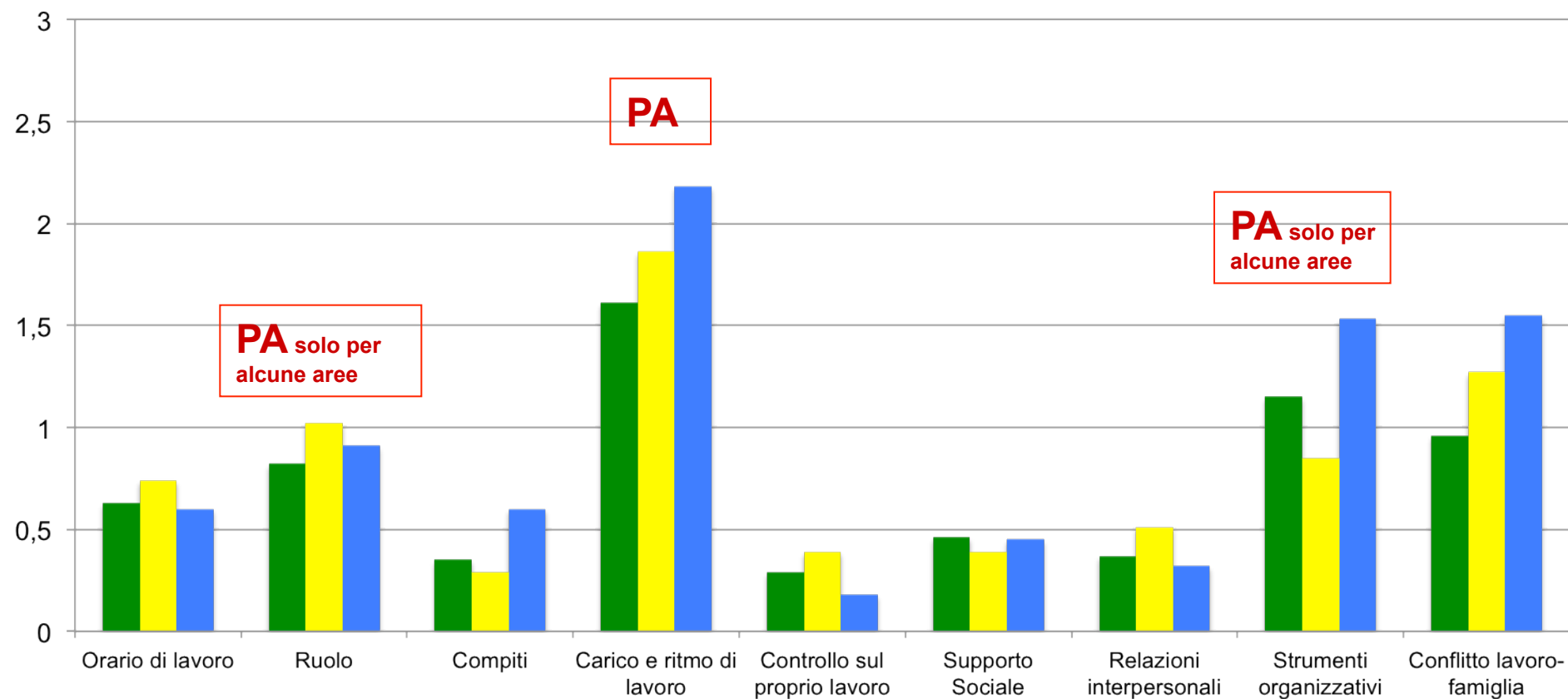
CONTESTO DI LAVORO

	VALORE DI SINTESI (intera org.ne)	ASPETTI DI RILIEVO	PUNTI DI ATTENZIONE sulla base delle analisi differenziali
QUESTIONARIO: SUPPORTO SOCIALE DEI COLLEGHI	Alto	RISORSA	Tra i punti di forza dell'organizzazione si rileva il supporto sociale dei colleghi.
CHECKLIST " ADDETTO GASTRONOMIA ": INTERAZIONI SOCIALI CON COLLEGHI E SUPERIORI	Medio	RISORSA	Gli scambi verbali con i colleghi e superiori sono considerati come una risorsa.
CHEKLIST " ADDETTO GENERI VARI ": INTERAZIONI SOCIALI CON COLLEGHI E SUPERIORI	Medio	RISORSA	Gli scambi verbali con i colleghi e superiori sono considerati come una risorsa.
CHECKLIST " ADDETTO CASSA ": INTERAZIONI SOCIALI CON COLLEGHI E SUPERIORI	Basso	BASSA CRITICITÀ	Gli scambi verbali con i colleghi e superiori sono mediamente bassi. Le scarse opportunità di relazione sono anche legate alla posizione fisica in cui il lavoratore si trova ad esercitare il proprio ruolo di cassiere.

Un esempio nel settore del credito: il focus group (le risorse)



Un esempio nel settore del credito: il focus group (i punti di attenzione)



Un esempio nel settore del credito: sintesi dei dati raccolti tra SIA e focus group



AREE	ASPETTI DI RILIEVO		
	Criticità in atto	Punti di attenzione	Risorse
Struttura organizzativa	Neutro	Neutro	Neutro
Eventi Sentinella	Neutro	Neutro	Neutro
Fattori di Contenuto	Neutro	Carico e ritmo di lavoro (FG) <i>Ruolo: solo per alcune aree</i>	Tipologia contrattuale (SIA) Controllo sul proprio lavoro (FG) Compiti lavorativi (FG)
Fattori di Contesto	Neutro	Strumenti organizzativi: solo per alcune aree	Servizi e benefit (SIA) Supporto Sociale (FG) Relazioni interpersonali (FG) Strumenti organizzativi: solo per alcune aree



Domande (punti di attenzione) e risorse nella letteratura

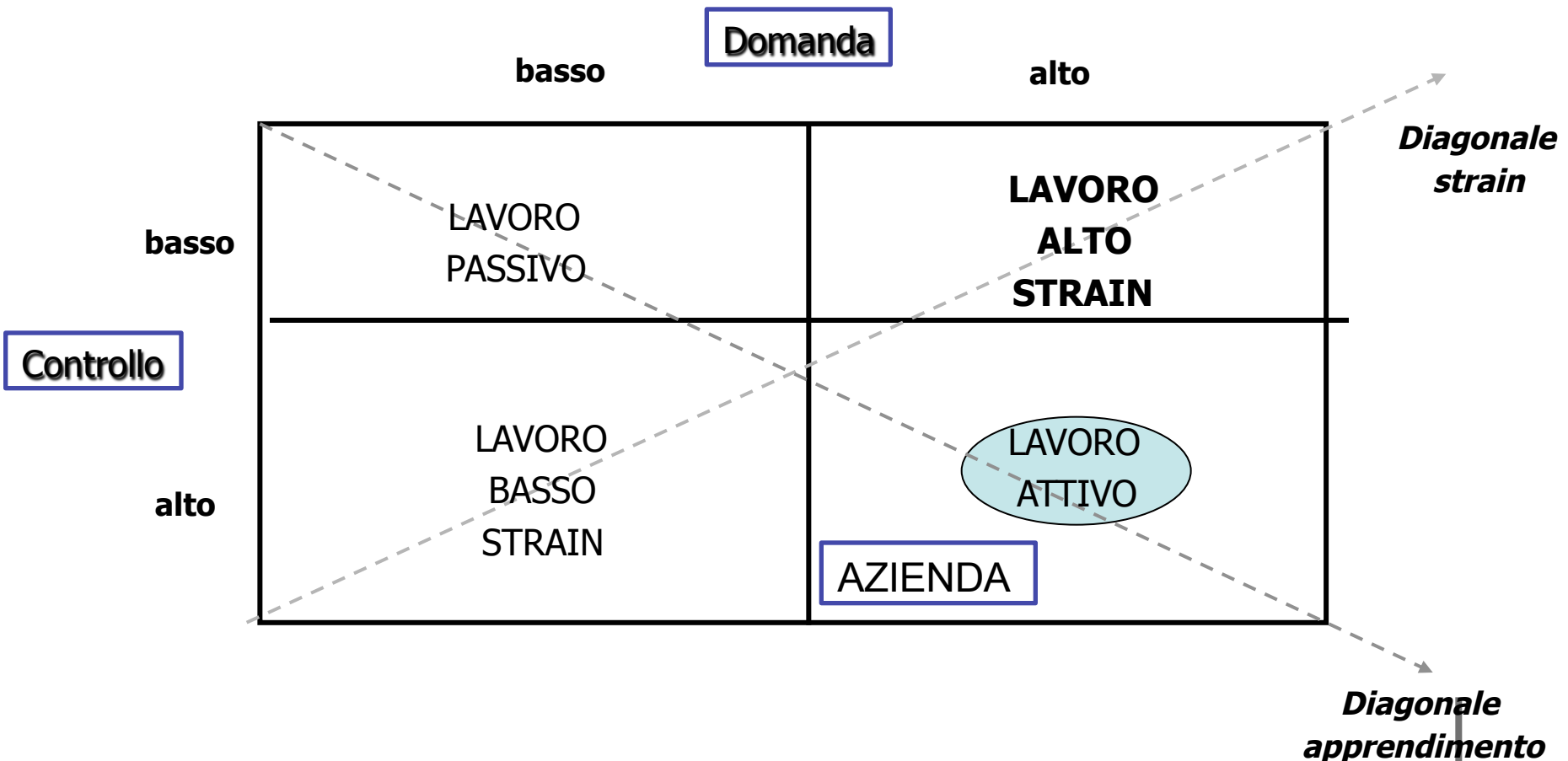
Per analizzare una efficace valutazione dello stress-lavoro correlato è necessario fare riferimento alle domande lavorative ma anche alle risorse (Guglielmi et al. 2011 in corso di stampa), che svolgono una funzione importante, in quanto costituiscono un fattore protettivo nei confronti di eventuali criticità presenti nell'ambiente lavorativo e allo stesso tempo, un punto di partenza per formulare delle azioni correttive.



Domande (punti di attenzione) e risorse nella letteratura

Il ramo della psicologia che studia il benessere e la qualità della vita lavorativa si rifà in parte al modello JDCS di Karasek e Theorell (Job Demands-Control-Support Model, 1990). Secondo questo modello, alti livelli di domande lavorative in associazione a bassi livelli di controllo sul proprio lavoro e basso supporto sociale possono portare a effetti negativi sulla salute dei lavoratori.

Job Demand-Control Model Karasek 1979



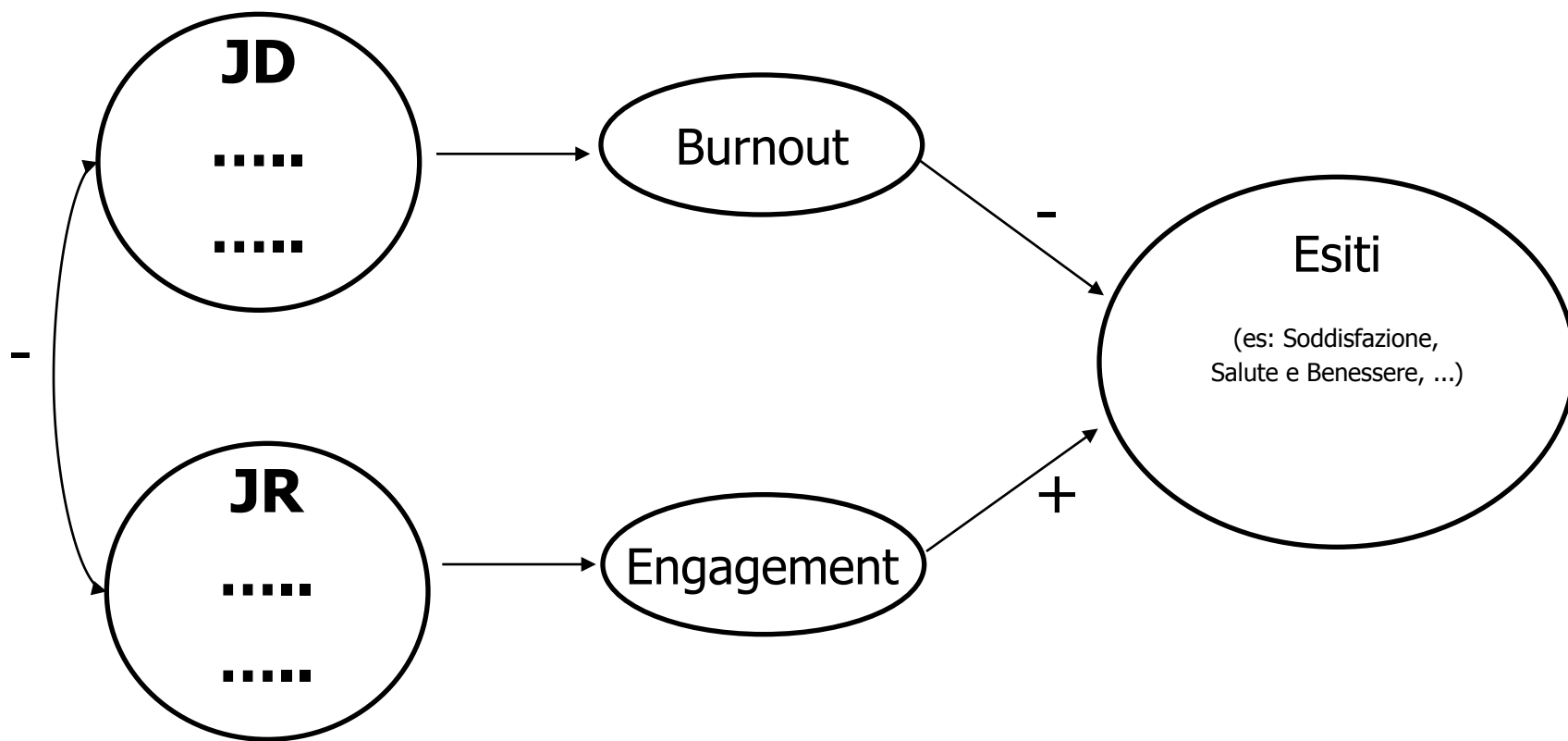


Domande (punti di attenzione) e risorse nella letteratura

Anche un altro modello molto studiato in letteratura, il Job Demand Resource Model (Demerouti et al., 2001; Bakker e Demerouti, 2007; Guglielmi et al., 2009), afferma che le risorse lavorative (come ad esempio il supporto sociale), possono moderare l'effetto delle domande lavorative sullo strain.



Job Demand-resource model (Demerouti, Bakker, Nachreiner e Schaufeli, 2001)





Studi di validazione del metodo “START”

- Tabanelli M.C., Depolo M., Cooke R.M., Sarchielli G., Bonfiglioli R., Mattioli S., Violante F.S. Available instruments for measurement of psychosocial factors in the work environment. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 2008, 82:1-12
- Panari C., Tabanelli M.C., Guglielmi D., Violante F.S. Assessment of work related stress determinants: agreement between observers using an observational instrument. *Risorsa Uomo: Rivista di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione*, Vol. 15, n. 4, 2009
- Violante F.S., Tabanelli M.C., Guglielmi .D, Depolo M. Metodo di valutazione dei fattori di rischio relativi allo stress lavoro-correlato. *Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia*, 2010; 32:4, suppl 2.



***Grazie
dell'attenzione***