

Valutazione dello stress organizzativo nel settore del credito



Dott. Paolo Pappone

Psichiatra -

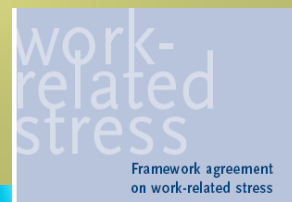
Dipartimento di Salute Mentale ASL NA1

Brussels, 8 October 2004. Today, the four major European social partner organisations signed a framework agreement on work-related stress, an issue which is a concern for both employers and workers.

The agreement was then presented to the European Commission. This agreement, concluded after nine months of negotiations, is to be implemented by the members of ETUC, UNICE/UEAPME, and CEEP, rather than by European legislation.



Lo stress da lavoro è stato identificato a livello europeo, nazionale ed internazionale come elemento di preoccupazione sia per gli imprenditori che per i lavoratori. Avendo individuato la necessità di una specifica azione congiunta su questo tema e anticipando una consultazione della Commissione sullo stress, le parti sociali europee hanno incluso l'argomento nel programma di lavoro 2003-2005 del dialogo sociale.



2. **Descrizione dello stress e dello stress da lavoro**

Lo stress è una condizione, accompagnata da sofferenze o disfunzioni fisiche, psichiche, psicologiche o sociali, che scaturisce dalla sensazione individuale di non essere in grado di rispondere alle richieste o di non essere all'altezza delle aspettative.

L'individuo può ben adattarsi ad affrontare un'esposizione alla pressione a breve termine, cosa che può anche essere considerata positiva, ma ha una maggiore difficoltà a sostenere un'esposizione prolungata a una intensa pressione. Inoltre i singoli individui possono reagire diversamente ad una stessa situazione data oppure possono reagire diversamente a situazioni simili in momenti diversi della propria vita.



3. **Descrizione dello stress e dello stress da lavoro/2**

Lo stress non è una malattia, ma un'esposizione prolungata ad esso può ridurre l'efficienza nel lavoro e può causare malattie. Lo stress derivante da motivi esterni all'ambiente di lavoro può portare a cambiamenti nel comportamento e ad una riduzione dell'efficienza nel lavoro. Tutte le manifestazioni da stress nel lavoro non possono essere ritenute correlate al lavoro stesso. Lo stress da lavoro può essere causato da fattori diversi, come ad esempio il contenuto del lavoro, la sua organizzazione, l'ambiente, la scarsa comunicazione, eccetera.



4. **Identificare i problemi di stress da lavoro/2**

L'identificazione dell'esistenza di un problema di stress da lavoro può richiedere l'analisi di elementi quali:

- **l'organizzazione del lavoro e dei suoi processi** (accordi sul tempo di lavoro, grado di autonomia, incontro tra capacità dei lavoratori e requisiti del lavoro, carico di lavoro, eccetera),
- **le condizioni lavorative ed ambientali** (esposizione a comportamenti offensivi, rumore, calore, sostanze pericolose, eccetera),
- **la comunicazione** (incertezza sulle aspettative del lavoro, prospettive occupazionali, cambiamenti futuri, eccetera) e
- **fattori soggettivi** (pressioni emotive e sociali, sensazione di inadeguatezza, percezione di mancanza di sostegno, eccetera).



4. Identificare i problemi di stress da lavoro/3

Se viene identificato un problema di stress da lavoro, bisogna agire per prevenirlo, ridurlo o eliminarlo.

La responsabilità di definire misure appropriate spetta all'imprenditore. Tali misure debbono essere portate avanti con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.



Stress organizzativo

È una condizione generale dell'ambiente lavorativo determinata da **fattori multipli, differenziati e interagenti** che inducono una condizione di malessere per **sovraccarico** o per **dissonanza** con le esigenze personali.

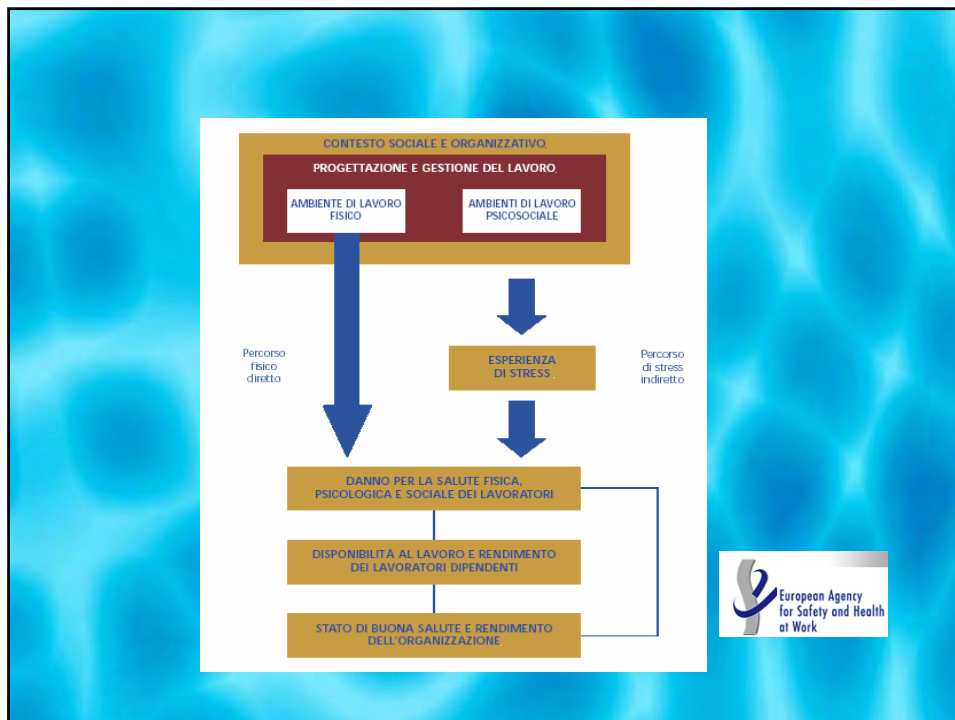
Si accompagna generalmente ad un vissuto soggettivo di base di **inadeguatezza**, di incapacità a raggiungere un obiettivo o a fronteggiare un'emergenza vissuta come potenzialmente dannosa.

(Pappone, Citro, 2004)

"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".

National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) – USA, 1999



Modelli di studio dello stress

Il termine stress ha diversi utilizzi:

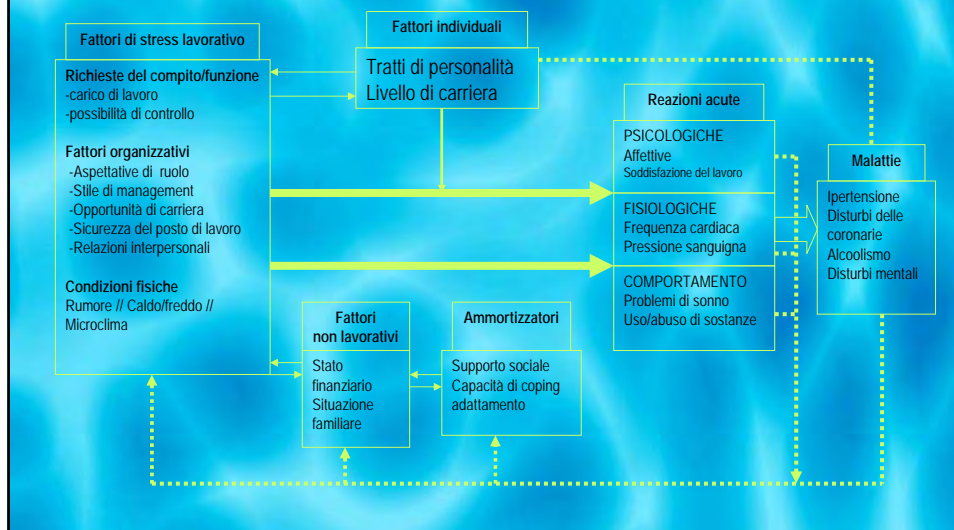
- Come **condizione ambientale**
- Come **valutazione** di una condizione ambientale
- Come **risposta** ad una condizione ambientale (Selye)
- Come **discrepanza percepita** tra le richieste ambientali e la capacità di farvi fronte, dove le conseguenze del fallimento sono percepite come importanti dal soggetto

Nell'identificare i fattori che possono rappresentare gli stressor, sono stati individuati di volta in volta:

- **Condizioni oggettive** (turni, disoccupazione, ecc.)
- **Condizioni soggettive** (percezione di eccessivo carico di lavoro, conflitti, ambiguità di ruolo, ecc.)

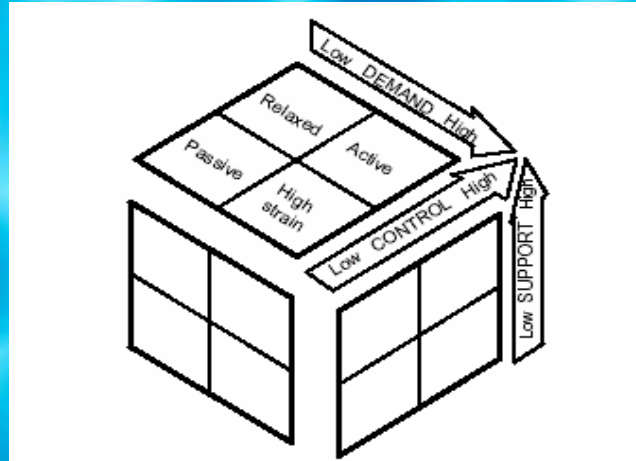
(Baldasseroni et alii, 2002)

Modello delle relazioni tra stress lavorativo e salute Da Hurrell J.J., 1987 (mod.)



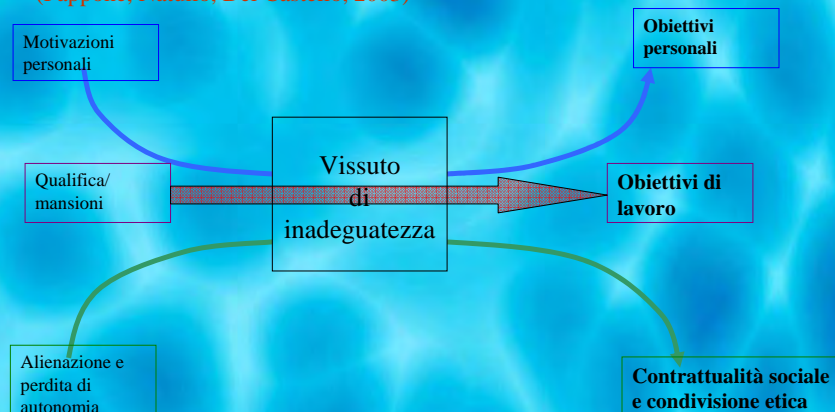
Il modello demand-control-support

(Karasek e Theorell, 1990; Johnson e Hall, 1988).



Componenti soggettive dell'esperienza di Stress

(Pappone, Natullo, Del Castello, 2003)



Il vissuto fondamentale in condizioni di **STRESS ORGANIZZATIVO** è il **senso di inadeguatezza** che può essere sinteticamente rappresentato nelle seguenti espressioni:

“non sono in grado di :

- raggiungere il mio obiettivo**
- reggere questo ritmo**
- sopportare questo tipo di relazioni interpersonali**
- di conciliare il lavoro con la vita personale, ecc...”**

Il senso di frustrazione indotto dal vissuto di incapacità e **l'impossibilità della fuga** da una condizione frustrante generano una condizione di stress che si manifesta inizialmente con sintomi d'ansia, successivamente con lo sviluppo di una condizione depressiva.

CATEGORIE VALUTATE TRAMITE IL QUESTIONARIO SOGGETTIVO

1. Pressione al ritmo di lavoro

Riguarda la proporzione tra la quantità di lavoro e il tempo disponibile per portarlo a termine in modo adeguato. Si riflette nella possibilità di avere un controllo sul ritmo, usufruire di pause o essere costretti a lavorare oltre il termine.

2. Incolumità fisica

Definito dal rischio di essere esposti a danno per la salute fisica, per traumi, eventi o agenti nocivi.

3. Comfort ambientale

Misura l'influenza di fattori fisici-strutturali dell'ambiente di lavoro rispetto al benessere del lavoratore; rumore, calore, fumo, ergonomia della postazione di lavoro ecc.

4. Rischio di errore con conseguenze importanti - Livello di responsabilità

Misura la percezione dei rischi connessi ai compiti da svolgere e della tutela dell'organizzazione rispetto alle responsabilità. Include la possibilità di momenti di verifica che consentano il controllo di errori.

5. Ruolo nell'organizzazione

Misura l'appropriatezza della stima e dignità attribuita rispetto alla posizione gerarchica e alle competenze professionali; include l'identità o conflitto tra i valori personali e i contenuti/finalità del lavoro da svolgere, la compatibilità tra ruoli simultanei e la chiarezza e definizione dei compiti attribuiti al ruolo.

6. Gratificazione, ricompense e feedback

Si intende l'adeguatezza e la congruità degli incentivi economici e morali; include la possibilità di avere feedback appropriati sulla qualità del lavoro svolto da parte della dirigenza o dei colleghi di lavoro.

7. Formazione e competenze

Si intende l'attuazione di programmi formativi che consentano l'acquisizione di competenze di ruolo o l'aggiornamento riguardante procedure e prodotti.

8. Cambiamento
Sono compresi tutti gli eventi di cambiamento che intervengono relativamente a ruoli, funzioni, organizzazione gerarchica, strutture, procedure, proprietà, logiche aziendali, norme, ecc.

9. Applicabilità di normative e procedure di sicurezza
Si intende la possibilità di adempiere alle mansioni rispettando i regolamenti in materia di sicurezza e la normativa nelle condizioni reali di lavoro (si dovrebbe distinguere tra ritmo di lavoro e fattori organizzativi).

10. Adeguatezza delle risorse disponibili
Comprende tutti gli aspetti dell'organizzazione del lavoro che consentono il corretto e veloce svolgimento dei compiti (es. tempi di consegna o attesa, disponibilità di moduli, funzionamento della strumentazione, ecc.)

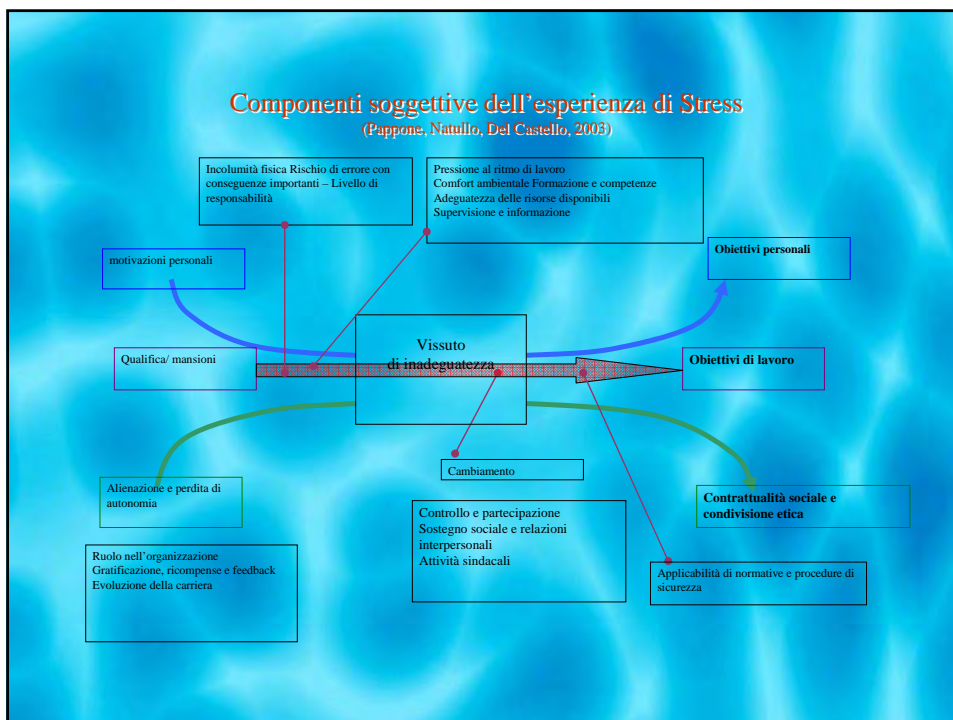
11. Supervisione e informazione
Si riferisce alla qualità del supporto informativo disponibile ed agli aspetti interpersonali relativi al rapporto tra i supervisori e i dipendenti meno esperti.

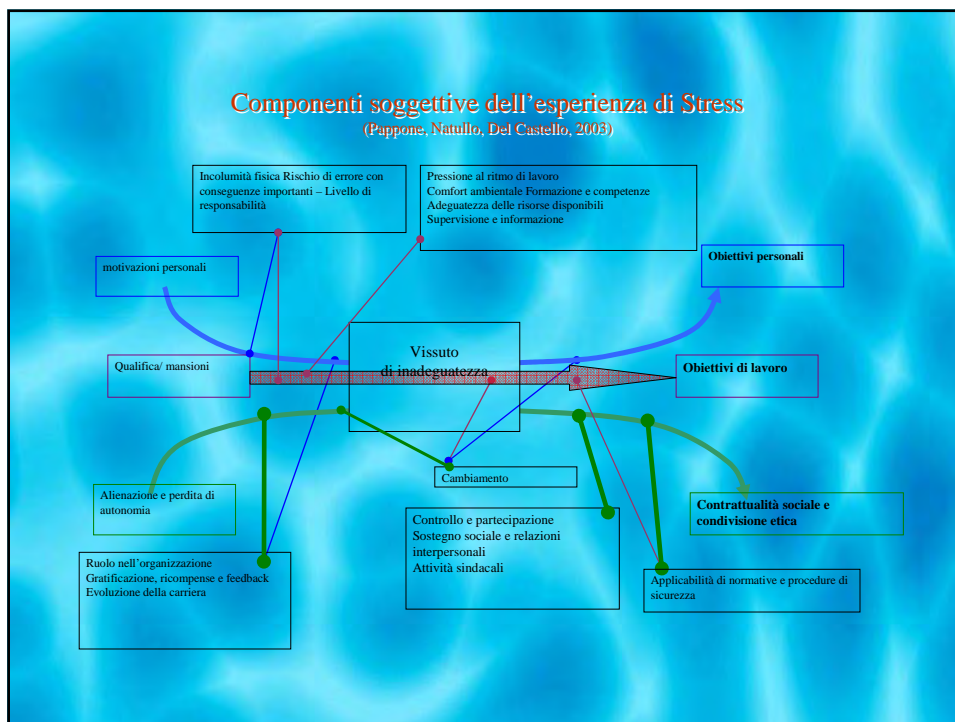
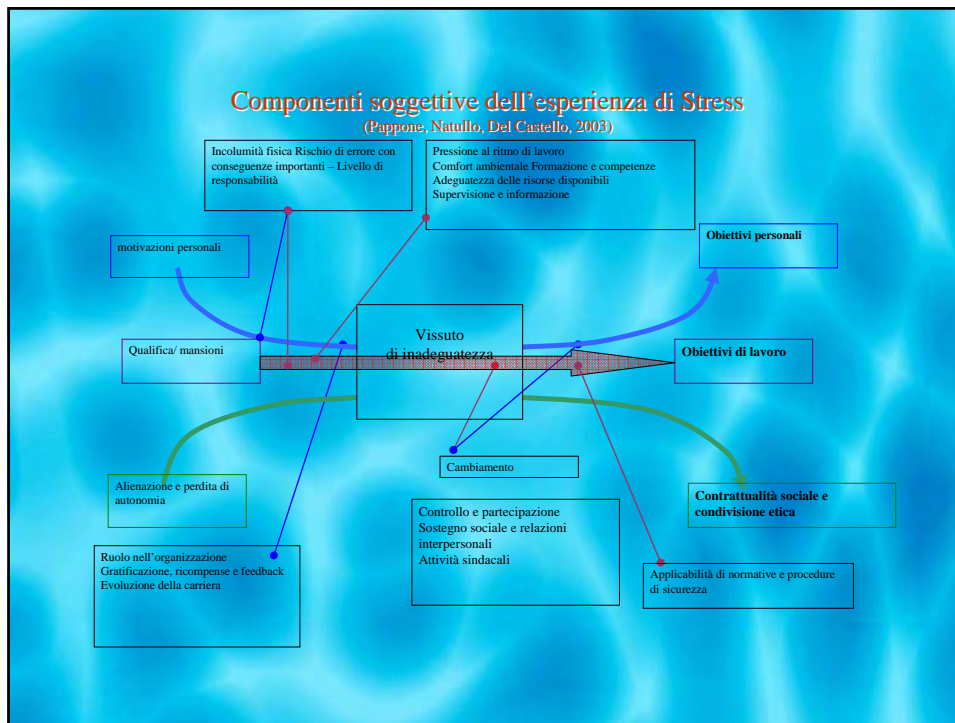
12. Controllo e partecipazione
Misura il grado di controllo/discrezionalità che il lavoratore può esercitare circa i vari aspetti del proprio lavoro e il livello di partecipazione a lui consentito rispetto alla gestione e ai processi decisionali dell'azienda; include anche il livello di autonomia decisionale.

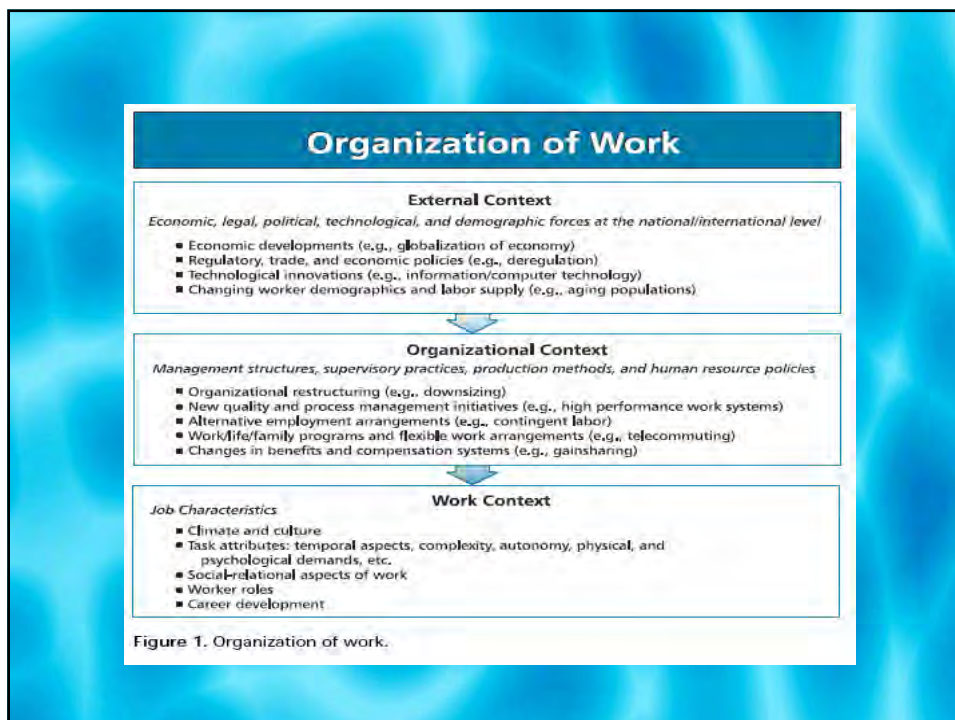
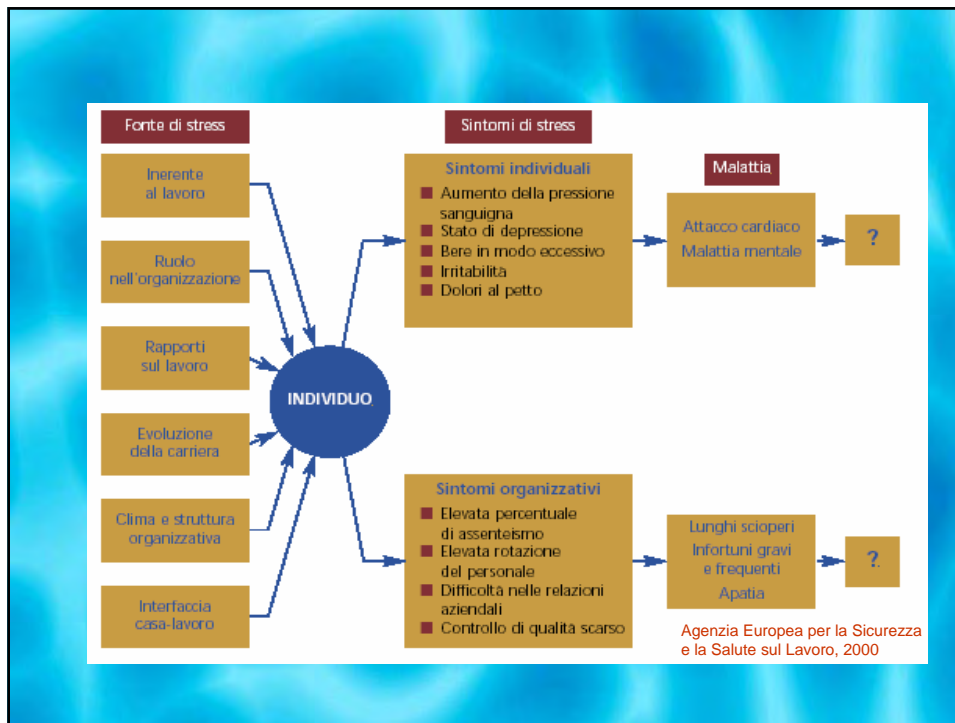
13. Sostegno sociale e relazioni interpersonali
Si riferisce alla disponibilità e alla qualità di un supporto socio-emotivo da parte di colleghi e superiori in ambito lavorativo.

14. Evoluzione della carriera
Misura il grado di certezza/incertezza del posto di lavoro, la percezione circa l'adeguatezza delle promozioni ed il rispetto di criteri validi per tutti i lavoratori.

15. Attività sindacali
Si riferisce alla percezione dell'adeguatezza delle attività sindacali.







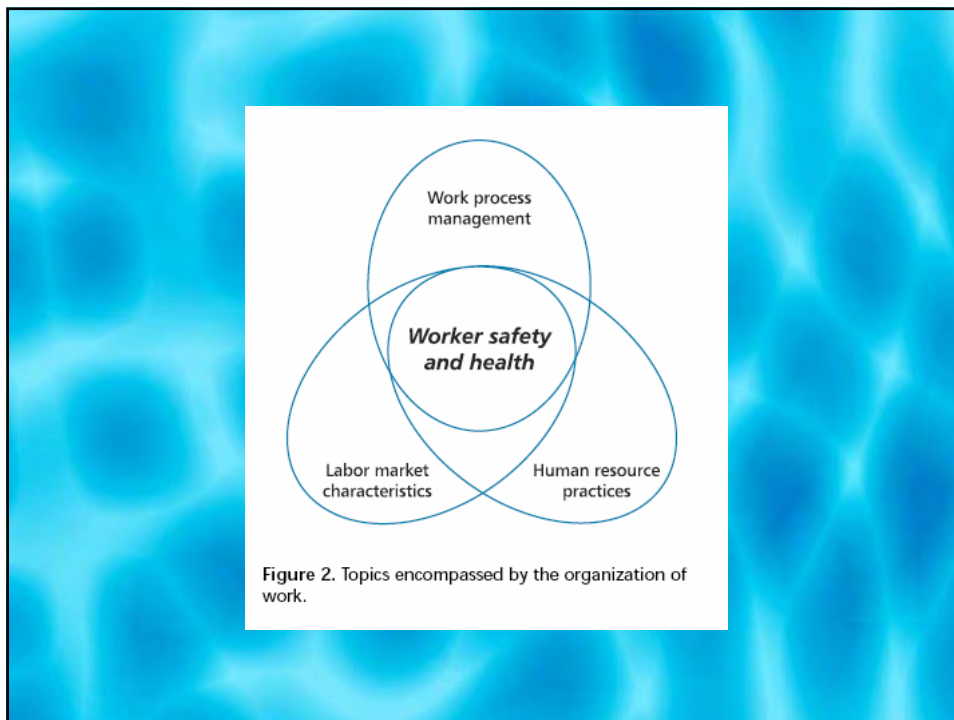
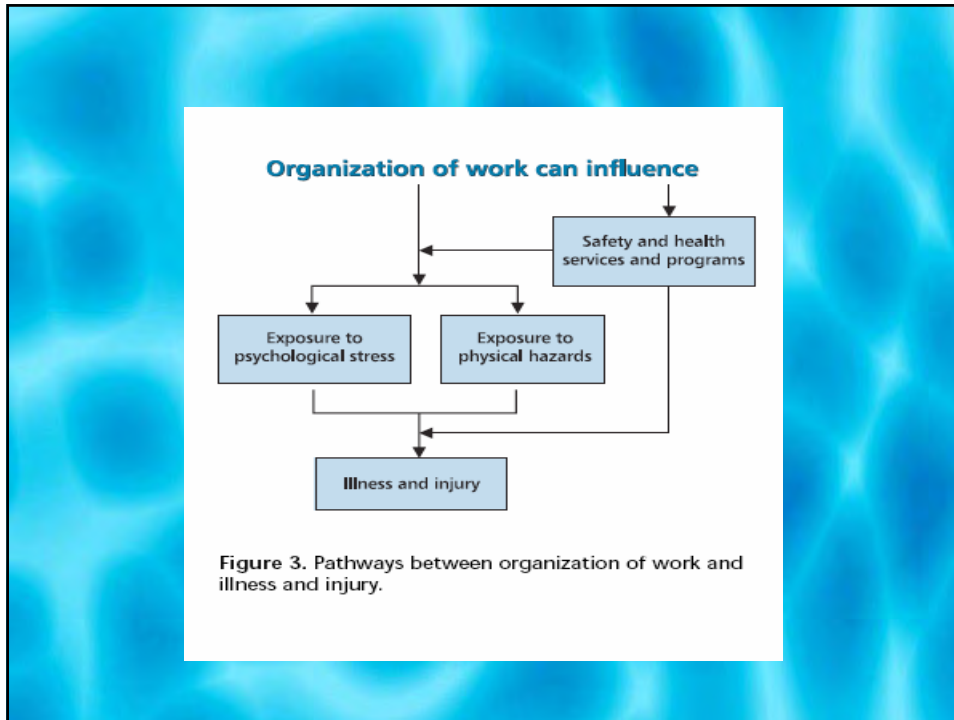


Tabella 1.1
Modificazioni biologiche e comportamentali nelle tre fasi dello stress.
(Biondi M., Pancheri P. 1999)

Fase di allarme	Fase di resistenza	Fase di esaurimento
Modificazioni acute, reversibili ed adattative	Organizzazione stabile, ma ancora reversibile Limite delle riserve funzionali	Crollo delle difese, impossibilità di ulteriore adattamento agli stressor
LIVELLO NEUROTRASMETTITORIALE		
Sollecitazione acuta dei sistemi NA, 5-HT, Ach, con modificazione transitoria del loro reciproco equilibrio funzionale (riduz. del rapporto catecolamine/Ach?)	Sollecitazione cronica dei sistemi neurotrasmettitoriali con riduzione del margine di resistenza funzionale Iperattività recettoriale reversibile	Insufficienza funzionale non reversibile dei sistemi neurotrasmettitoriali Iperattività non reversibile recettoriale
LIVELLO NEUROENDOCRINO		
Attivazione acuta del sistema ipotalamo-ipofiso corticosurrenale	Attivazione cronica ma reversibile del sistema ipotalamo-ipofiso-corticosurrenale	Iperattivazione stabile, non reversibile, del sistema ipotalamo-ipofiso-corticosurrenale Alterazioni stabili a livello di altri sistemi
LIVELLO COGNITIVO		
Elaborazione cognitiva dell'evento perdita; disagio soggettivo (depressione transitoria); motivazione alla ricerca di soluzioni	Elaborazione cognitiva secondaria dell'evento perdita; organizzazione dei meccanismi di coping; disagio soggettivo (depressione stabile ma reversibile)	Fallimento dei meccanismi di coping; lutto cronico; perdita della motivazione alla soluzione; depressione grave non reversibile
LIVELLO COMPORTAMENTALE		
Comportamenti attivi di compenso; ricerca attiva di soluzioni all'evento perdita (nuovi legami di adattamento)	Organizzazione comportamentale di tipo depressivo ma reversibile	Riduzione dell'attività; organizzazione stabile di tipo depressivo

Chronic stress at work and the metabolic syndrome: prospective study

Tarani Chandola, Eric Brunner and Michael Marmot

BMJ 2006;332:521-525; originally published online 20 Jan 2006;
doi:10.1136/bmj.38693.435301.80

Participants 10 308 men and women, aged 35-55, employed in 20 London civil service departments at baseline (the Whitehall II study); follow-up was an average of 14 years.

Conclusions Stress at work is an important risk factor for the metabolic syndrome. The study provides evidence for the biological plausibility of the link between psychosocial stressors from everyday life and heart disease.

Una standardizzazione forzata della misurazione *non* è ciò che si auspica in questa sede e andrebbe contrastata per gli effetti che esercita sul progresso scientifico. Quello che invece *si* auspica è l'introduzione di procedure di misurazione migliori, in conformità alle procedure ottimali riconosciute nelle aree di interesse ed applicate nell'ambito di un contesto teorico ben definito.

Va da sé che la misurazione dello stato di stress deve basarsi principalmente su misure soggettive fondate sul processo di valutazione e sull'esperienza emotiva di stress (Cox, 1985; Cox & Ferguson, 1994)

Agenzia
europea per la
Salute e la
Sicurezza sul
lavoro (2000)

Costruzione di un nuovo strumento di valutazione

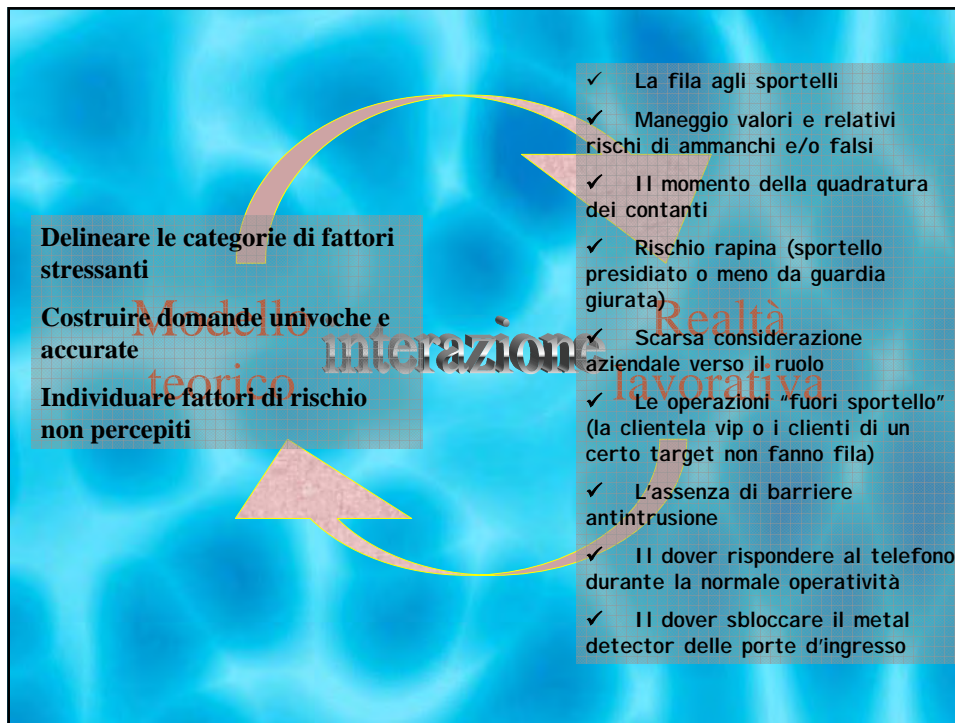
Indagine preliminare e interviste
di valutazione dei fattori di
stress

Elaborazione di un modello teorico
adeguato

Costruzione di uno strumento di
valutazione basato sul criterio
della triangolazione

Pretest con i lavoratori

Verifica statistica della validità
dello strumento



Qualità del questionario S.O.S.

- **esaustivo** di tutti gli aspetti rilevanti,
- **specifico** per la realtà lavorativa indagata,
- in grado di dare **indicazioni operative** immediate,
- **comprensibile e univoco** (cioè privo di ambiguità); il linguaggio adoperato è familiare ai lavoratori e rende il questionario non estraneo e non sgradito.

Fattori organizzativi individuati *CONTESTO LAVORATIVO*

- **INCOLUMITA' FISICA**
- **COMFORT AMBIENTALE**
- **RUOLO NELL'ORGANIZZAZIONE**
- **CAMBIAMENTO**
- **APPLICABILITA' DI NORMATIVE E PROCEDURE DI SICUREZZA**
- **ADEGUATEZZA DELLE RISORSE DISPONIBILI**
- **SUPERVISIONE E INFORMAZIONE**
- **CONTROLLO E PARTECIPAZIONE**
- **SOSTEGNO SOCIALE E RELAZIONI INTERPERSONALI**
- **EVOLUZIONE DELLA CARRIERA**

CONTENUTO DEL LAVORO

- **PRESSIONE AL RITMO DI LAVORO**
- **RISCHIO DI ERRORI E LIVELLO DI RESPONSABILITA'**
- **GRATIFICAZIONE, RICOMPENSE E FEEDBACK**
- **FORMAZIONE E COMPETENZE**
- **ATTIVITÀ SINDACALI**

VALUTAZIONE DEL COMPORTAMENTO

- **IMPIEGO DEL TEMPO LIBERO**
- **USO/ABUSO DI SOSTANZE NOCIVE**
- **DOLORI MUSCOLO-SCHELETRICI**
- **ASSENTEISMO DAL LAVORO**
- **INFORTUNI "ACCIDENTALI"**

QUESTIONARIO SOGGETTIVO

	MOLTO MOLTO	ALQUANTO	POCO	PER NIENTE
1. L'AMBIENTE IN CUI LAVORI È GRADEVOLE?				
2. RITieni CHE LE TUE COMPETENZE SULLAVORO SIANO VALORIZZATE?				
3. IL TUO RUOLO ALL'INTERNO DEL TUO SETTORE È CHIARO?				
4. LE PROCEDURE SONO ADEGUATE AD EVITARE ERRORI CHE COMPORTANO RESPONSABILITÀ LEGALI ED ECONOMICHE?				
5. RIESCI FACILMENTE A STARE AL PASSO CON LE NECESSITÀ DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO?				
6. I RITMI DI LAVORO TI CONSENTONO DI ESSERE ADEGUATAMENTE ACCURATO NEI CONTROLLI E NELLE PROCEDURE?				
7. LA TUA CAPACITÀ E L'IMPEGNO SUL LAVORO SONO ADEGUATAMENTE INCENTIVATI DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO?				
8. IL TUO POSTO DI LAVORO È SUFFICIENTEMENTE COMODO PER LO SVOLGIMENTO DELLE TUE FUNZIONI?				
9. CI SONO OPERAZIONI CHE COMPORTANO COMUNQUE IL RISCHIO DI ERRORI, NONOSTANTE L'ACCURATEZZA DEL TUO LAVORO?				
10. LA CONSIDERAZIONE E LA STIMA CHE RICEVI DALLA CLIENTELA CORRISPONDE ALLE TUE ASPETTATIVE?				
11. MENTRE LAVORI, SEI INFASSTITO DAL RUMORE AMBIENTALE?				
12. TI SENTI STIMOLATO DAGLI ALTRI AL CONSEGUIMENTO DI BUONI RISULTATI LAVORATIVI?				
13. DURANTE LO SVOLGIMENTO DEL LAVORO, TI SENTI AL SICURO DA ACCORRESSIONI FIDUCIE?				

Misure soggettive

Le misure soggettive di valutazione prendono in considerazione le percezioni dei lavoratori in relazione:

- ✓ **alle richieste** provenienti dal loro ambiente lavorativo
- ✓ **alla capacità** di far fronte a tali richieste
- ✓ **alla misura** in cui vengono **soddisfatte** le esigenze personali
- ✓ **al controllo** che il lavoratore esercita sul proprio lavoro
- ✓ **all'appoggio** che riceve

QUESTIONARIO OGGETTIVO

	MOLTISSIMO	MOLTO	ALQUANTO	POCO	PER NIENTE
1. LE CONDIZIONI AMBIENTALI DEI LAVORATORI SONO SICURE PER LA LORO SALUTE?					
2. FUNZIONA LA COLLABORAZIONE, IN TERMINI DI SCAMBI INFORMATIVI, TRA SUPERIORI E DIPENDENTI?					
3. CAPITA CHE IL LAVORO VENGA STRAVOLTO DA REPERTINI CAMBIAMENTI DI RUOLO DEL PERSONALE?					
4. LE SCADENZE PER IL LAVORO VENGONO STABILITE SULLA BASE DELLE RISORSE DISPONIBILI?					
5. IL SISTEMA DI RICOMPENSA PER I DIPENDENTI È VOLTO AD OTTENERE ESCLUSIVAMENTE IL MAGGIORE PROFITTO PER L'AZIENDA?					
6. SI CERCA DI ELIMINARE INTERFERENZE NEGATIVE DELL'AMBIENTE, COME RUMORE, POLVERE, CORRENTI D'ARIA, FUMO DI SIGARETTA, ECC.?					
7. LE ESIGENZE DELLA CLIENTELA SONO ECCESSIVE RISPETTO ALLE RISORSE DISPONIBILI AL SINGOLO DIPENDENTE?					
8. I SUPERIORI PROMUOVONO UN'ATMOSFERA INCENTIVANTE PER I DIPENDENTI?					
9. IL LAVORO È ORGANIZZATO IN MODO DA POTERLO ESEGUIRE SENZA CONTINUE INTERRUZIONI (AD ES., BREAKDOWN DEI SISTEMI INFORMATICI, TELEFONATE, ECC.)?					
10. L'ENTITÀ DELL'ASSENTEISMO DAL LAVORO DESTA PREOCCUPAZIONI?					
11. UN'ATMOSFERA POSITIVA AL LAVORO È UNO DEGLI ELEMENTI ATTIVAMENTE CURATI DAI SUPERIORI?					
12. LA DISTRIBUZIONE DEI RUOLI ALL'INTERNO DELL'AZIENDA È ADEGUATA AI FINI DEL MIGLIOR RISULTATO POSSIBILE?					

Scale cliniche

Lo stato di salute dei lavoratori viene misurato con il questionario di autovalutazione dei sintomi dell'ansia e depressione: la scala **S.A.S di Zung**.

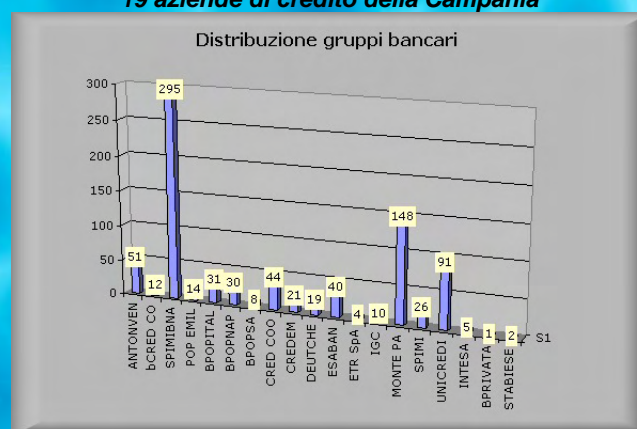
L'insieme delle risposte permette di calcolare per ciascun soggetto un punteggio corrispondente all'intensità di ansia e depressione.

La finalità principale di questa misurazione è di avere una misura quantitativa dello stato di salute correlabile all'autovalutazione del disagio lavorativo.

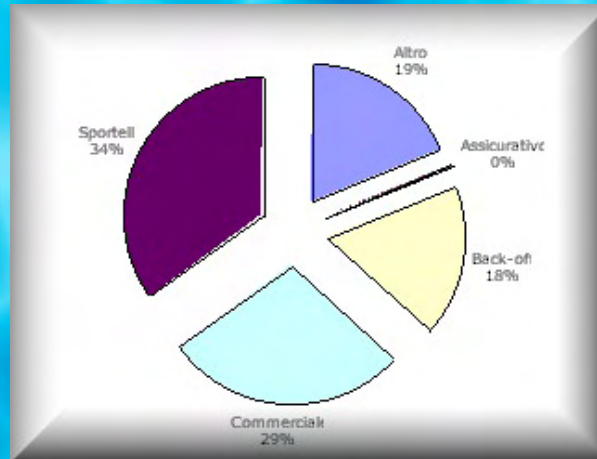
2^a Indagine sullo stress da lavoro negli Istituti di Credito della Campania - 2003

In collaborazione con FISAC CGIL - Campania

Il questionario SOS è stato somministrato ad oltre 1000 lavoratori appartenenti a 19 aziende di credito della Campania



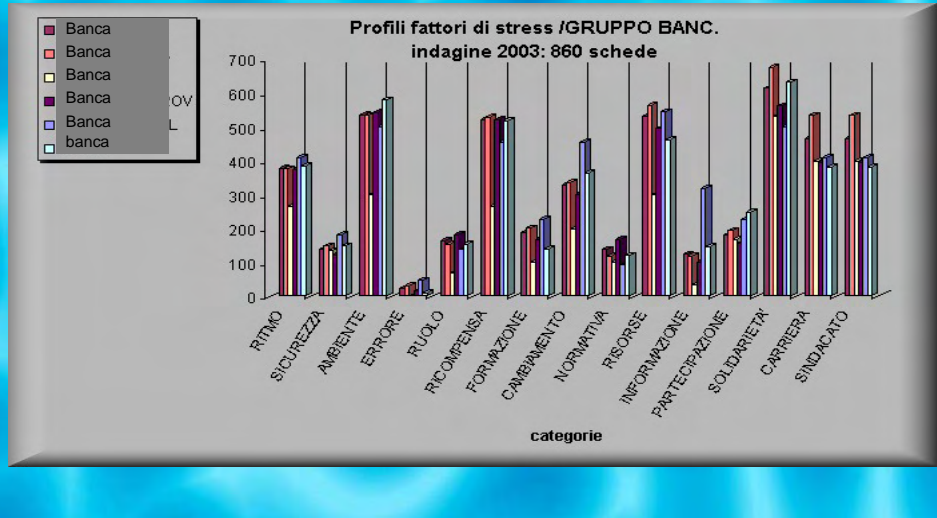
La distribuzione secondo il ruolo lavorativo



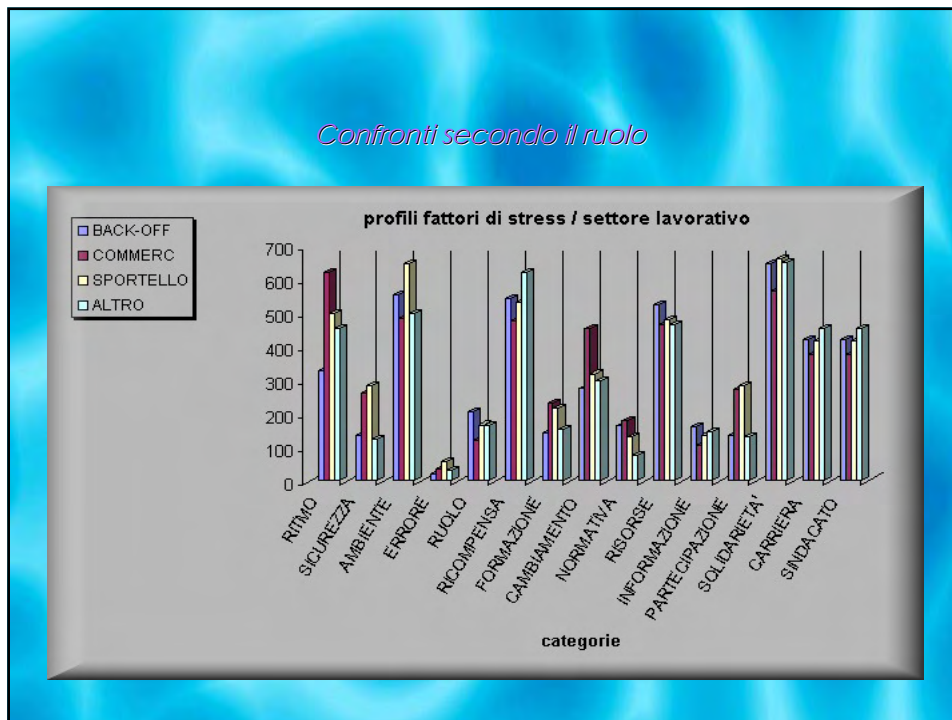
Lo stato di salute dei



Confronto dei profili di stress organizzativo tra Istituti bancari



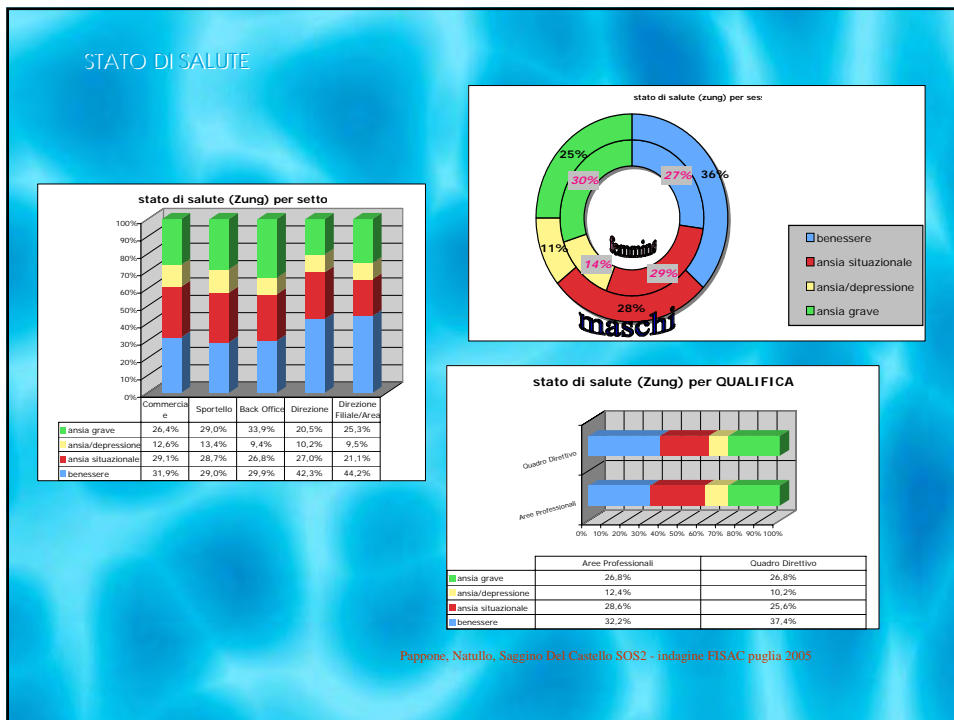
Confronti secondo il ruolo



**FISAC-CGIL
PUGLIA**

**Indagine sullo stress da lavoro
negli Istituti di Credito della PUGLIA
2005**

A cura di
**Paolo Pappone, Ornella Natullo, Emanuele Del
Castello, Aristide Saggio**



ZUNG confronto con popolazione italiana

Scala di Zung (stato di salute)

	FEMMINE		MASCHI	
benessere	119	27,2%	310	36,8%
ansia situazionale	125	28,6%	232	27,5%
ansia/depressione	62	14,2%	90	10,7%
ansia grave	131	30,0%	211	25,0%
totale	437	100,0%	843	100,0%

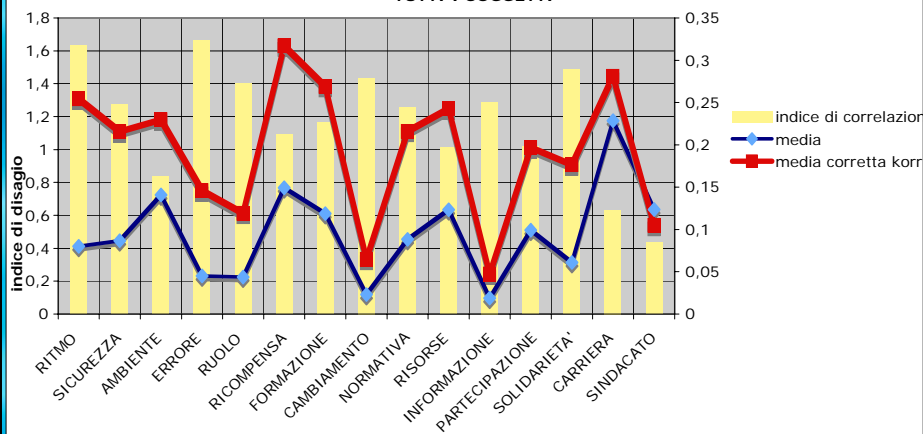
disturbi psichici nella pop. Italiana (ESEMED-WMH)

età	n° soggetti esaminati	disturbi affettivi	disturbi d'ansia
18-24	425	18 (3,8%)	21 (4,9%)
25-34	901	21 (2,4%)	50 (4,4%)
35-49	1.393	29 (2,5%)	60 (5,3%)
50-64	1.153	47 (4,3%)	56 (5,6%)
>65	840	28 (4,5%)	24 (5,2%)

Pappone, Natullo, Saggio Del Castello SOS2 - indagine FISAC puglia 2005

INDICI DI DISAGIO generale

indice di disagio secondo fattore organizz
TUTTI I SOGGETTI



Pappone, Natullo, Saggio Del Castello SOS2 - indagine FISAC puglia 2005

Coefficienti di correlazione (analitico)

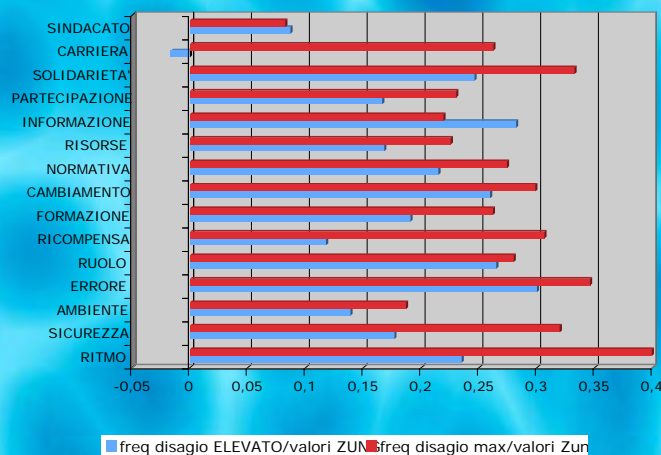
Coefficienti di correlazione tra punteggi ZUNG e freq. Risposte SOS

punt. Risposta	1	2	3	4	5
RITMO	-0,20482944	-0,3560102	-0,07573349	0,234999932	0,399423462
SICUREZZA	-0,20825998	-0,26703202	-0,01097112	0,176758045	0,319786866
AMBIENTE	-0,07938564	-0,19085057	-0,10456826	0,138888701	0,186836581
ERRORE	-0,16356168	-0,3031246	-0,01433255	0,30000761	0,345888929
RUOLO	-0,21953343	-0,24757675	-0,00549323	0,264993484	0,279963096
RICOMPENSA	-0,13634222	-0,17236031	-0,20831374	0,11772101	0,306566759
FORMAZIONE	-0,16004216	-0,2850319	-0,07283096	0,19071838	0,262001356
CAMBIAMENTO	-0,21890996	-0,31786752	0,159852752	0,259483577	0,298626251
NORMATIVA	-0,15569663	-0,34322509	0,001310014	0,214785337	0,274086422
RISORSE	-0,10194604	-0,20664349	-0,12082062	0,16798855	0,225516055
INFORMAZIONE	-0,19422376	-0,18447166	-0,00110444	0,282013786	0,219214747
PARTECIPAZIONE	-0,07048395	-0,18782956	-0,11932465	0,166263763	0,230338736
SOLIDARIETA'	-0,15363942	-0,22732228	-0,10375082	0,246041164	0,332496407
CARRIERA	-0,08729686	-0,2457734	-0,15718725	-0,0164848	0,26234698
SINDACATO	0,062556915	-0,06533683	-0,1104975	0,0868723	0,082469781

Pappone, Natullo, Saggio Del Castello SOS2 - indagine FISAC puglia 2005

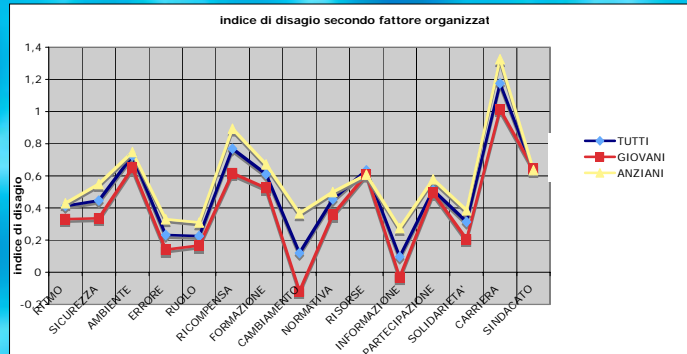
CORRELAZIONE secondo fattori

CORRELAZIONE DISAGIO/STATO CLINICO secon FATTORI



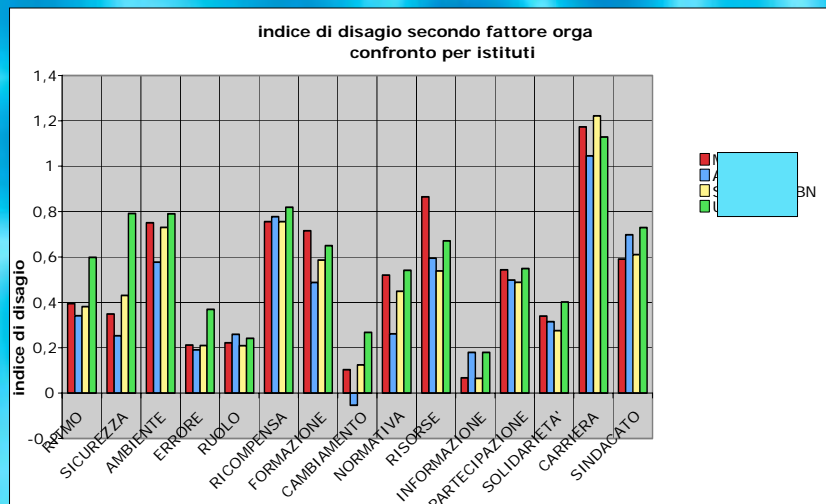
Pappone, Natullo, Saggio Del Castello SOS2 - indagine FISAC puglia 2005

INDICI DI DISAGIO per età



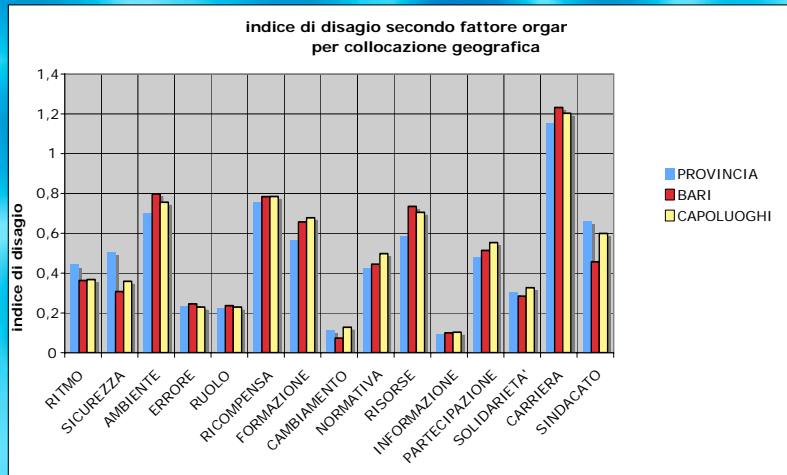
Pappone, Natullo, Saggio Del Castello SOS2 - indagine FISAC puglia 2005

INDICE DI DISAGIO per istituto



Pappone, Natullo, Saggio Del Castello SOS2 - indagine FISAC puglia 2005

INDICI DI DISAGIO per coll. geografica



Pappone, Natullo, Saggio-Del-Castello SOS2 - indagine FISAC puglia 2005

Analisi intervento rischio stress

Il processo prevede alcune fasi:

1. *Individuazione dei ruoli coinvolti*
2. *Definizione della procedura di ricerca-intervento*
3. *Predisposizione degli strumenti di ricerca*
4. *Raccolta dei dati*
5. *Elaborazione dei dati*
6. *Restituzione dei risultati*
7. *Definizione del piano degli interventi*
8. *Monitoraggio e verifica del processo*

Lo strumento di rilevazione

- Ha il vantaggio di essere rapido, economico e garantisce l'anonimato
- Consente l'individuazione di eventuali disagi
- Consente il monitoraggio delle aree che potrebbero favorire migliori condizioni di lavoro
- Consente di ottenere una fotografia dell'organizzazione rispetto alle dimensioni individuate e agli indicatori di benessere/malessere
- Permette di individuare una o più aree sulle quali sarebbe opportuno impegnare energie per un cambiamento
- Permette di graduare le dimensioni esaminate lungo una scala, evitando di cadere nella dicotomia "tutto bene/tutto male"

Applicazioni del questionario

- Diagnosi e Monitoraggio dell'ambiente di lavoro
- Diagnosi e Monitoraggio dello stato del lavoratore
- Aumento delle competenze sulla sicurezza psichica dell'ambiente di lavoro
- Valutazione precoce degli effetti dei cambiamenti organizzativi

Ulteriori attività di ricerca e sviluppo sono necessarie in relazione alla misurazione dell'esperienza di stress, dell'emotività connessa e del processo di stress nel suo insieme. L'inadeguatezza di singole misure straordinarie viene ampiamente riconosciuta nella letteratura ma, malgrado ciò, queste continuano ad essere usate nell'ambito di studi concentrati sui diversi aspetti del processo di stress. Questa diversità può giustificare gran parte delle disaccordo nell'ambito della ricerca sullo stress. ... un'altra parte riguarda lo sviluppo di una tecnologia più adeguata di misurazione basata su "procedure ottimali" in varie aree comprendenti la psicomètria, l'elicitazione ed il modellamento della conoscenza.



Una standardizzazione forzata della misurazione *non* è ciò che si auspica in questa sede e andrebbe contrastata per gli effetti che esercita sul progresso scientifico. Quello che invece *si* auspica è l'introduzione di procedure di misurazione migliori, in conformità alle procedure ottimali riconosciute nelle aree di interesse ed applicate nell'ambito di un contesto teorico ben definito.

