

Sandra Berivi¹, Antonio Grassi², Carla Russello³, Antonio Palummieri⁴

Valutazione del Rischio da Stress Lavoro-Correlato. Studio pilota su stress percepito, qualità della salute e problematiche di lavoro in un campione di lavoratori degli Uffici Giudiziari di Roma*

¹ U.O.C. Servizio per le Dipendenze ASL RM 3; Laboratorio Italiano di ricerche in Psicologia Analitica/Associazione internazionale di Psicologia Analitica - Roma; Scuola Medica Ospedaliera; Università La Sapienza

² U.O.C. Servizio per le Dipendenze ASL RM 3; Laboratorio Italiano di ricerche in Psicologia Analitica/Associazione internazionale di Psicologia Analitica - Roma; Scuola Medica Ospedaliera; Università La Sapienza; Università Urbaniana

³ U.O.C. Servizio per le Dipendenze ASL RM 3

⁴ Università Pontificia Salesiana - Roma

RIASSUNTO. Nel 2008 è stata introdotta dal Legislatore la normativa che ha previsto l'inserimento dell'articolo 28, comma 1, D.Lgs. n. 81/2008, il quale sancisce per le imprese e per le pubbliche amministrazioni l'obbligo di valutare, tra gli svariati rischi che potrebbero minacciare la sicurezza e la salute dei lavoratori (rischio chimico, biologico, etc), anche il rischio causato dallo "stress da lavoro". Con l'attuazione del suddetto decreto viene, dunque, specificato lo "stress da lavoro" come uno dei rischi oggetto di obbligatoria valutazione. Il citato decreto ha, poi, demandato alla Commissione Consultiva permanente per la salute e la sicurezza del lavoro il compito di "elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio stress da lavoro", successivamente emanate il 17/11/2010 sotto forma di un "percorso metodologico che rappresenta il livello minimo di attuazione dell'obbligo". Alla luce di questo quadro normativo prende vita il nostro studio pilota, con l'obiettivo di analizzare un disagio lavorativo sempre più diffuso e palpabile, ma molto difficile da definire, in un campione di lavoratori dipendenti degli Uffici Giudiziari del Lazio. Lo studio è stato voluto dal Comitato Unico di Garanzia per le Pari Opportunità la Valorizzazione del Benessere di chi Lavora e contro le Discriminazioni (CUG) degli Uffici Giudiziari Romani della Corte d'Appello di Roma, che ha anche contribuito alla sua realizzazione. Sono stati analizzati i dati reperiti tramite la somministrazione di due questionari standardizzati (Questionario-Strumento indicatore dell'INAIL e l'SF-12 v1). Ciò che maggiormente si evidenzia in questo studio pilota è una forte criticità nella struttura organizzativa, specificatamente nel *supporto del management*. Così come è emerso che il campione in studio si percepisce "meno in salute", sia fisicamente sia mentalmente, rispetto al campione normativo italiano. Nonostante il campione rappresenti solo una parte della popolazione studiata, il 26% dei lavoratori degli Uffici Giudiziari Romani, i dati ottenuti evidenziano comunque, sia da un punto di vista quantitativo sia qualitativo, un significativo disagio lavorativo e suggeriscono la necessità di ampliare la ricerca al fine di trovare anche possibili soluzioni per migliorare la condizione dei lavoratori e, conseguentemente, il grado di soddisfazione del cittadino che si rivolge a questo delicato ambito di competenza.

Parole chiave: valutazione dei rischi, stress da lavoro correlato.

ABSTRACT. RISK ASSESSMENT WORK-RELATED STRESS. PILOT STUDY ON PERCEIVED STRESS, QUALITY OF HEALTH AND WORK PROBLEMS IN A SAMPLE OF WORKERS OF JUDICIAL OFFICES IN ROME. In 2008, it was introduced by the Legislature legislation which provided the inclusion of Article 28, paragraph 1 of Legislative Decree. N. 81/2008, which stipulates for businesses and public

Introduzione

Le sindromi da stress oggi sono studiate sempre più proprio in ambito lavorativo, dopo che termini come *burnout*, malattia professionale, *mobbing* sono entrate massicciamente nel vocabolario quotidiano di ognuno, e dopo che è nato da questi studi sullo stress un filone di ricerca oggi sempre più importante e in espansione che è lo stress lavoro correlato.

La recente disposizione normativa ha previsto l'inserimento dell'articolo 28, comma 1, D.Lgs. n. 81/2008, il quale sancisce per le imprese e per le pubbliche amministrazioni l'obbligo di valutare, tra gli svariati rischi che potrebbero minacciare la sicurezza e la salute dei lavoratori (rischio chimico, biologico, etc), anche il rischio da stress lavoro correlato. L'attuale quadro normativo di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, costituito con Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, ha specificatamente individuato lo "stress lavoro-correlato" come uno dei rischi oggetto di obbligatoria valutazione a far data dal 31 dicembre 2010, secondo i contenuti dell'Accordo europeo dell'8 ottobre 2004 (cui richiama il decreto stesso) e di conseguente adeguata gestione. Il citato decreto ha, poi, demandato alla Commissione Consultiva permanente per la salute e la sicurezza del lavoro il compito di "elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato", successivamente emanate il 17/11/2010 sotto forma di un "percorso metodologico che rappresenta il livello minimo di attuazione dell'obbligo".

L'Agenzia Europea per la salute e sicurezza sul lavoro afferma infatti che: "lo stress può alterare il modo in cui una persona si sente, pensa e si comporta" e può indurre uno stato di sofferenza, di malattia e indurre persino la morte (1).

* La presente ricerca è parte della lavoro effettuato dagli autori assieme al CUG - Comitato Unico di Garanzia per le Pari Opportunità, la Valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le Discriminazione degli UFFICI GIUDIZIARI ROMANI. Tale lavoro ha dato vita ad un Convegno tenuto a Roma il 24 novembre 2015 c/o La Corte d'Appello di Roma. Si ringraziano per la fiducia e l'opportunità nonché per la collaborazione la dr.ssa Bianca Ferramosca - Presidente del CUG, la dr.ssa Tranquilli Paola per la costante supervisione delle fasi operative della ricerca, e le dr.sse Simonetta e Maria Vittoria Robiati per la attenta e preziosa collaborazione.

authorities a duty to assess, among a variety of risks that could threaten the safety and health of workers (chemical, biological risk, etc) and also the work-related stress. The implementation of this decree is, therefore, specified as “work-related stress” as one of the subjects of mandatory assessment risks. The decree, then entrusted to the Permanent Consultative Commission for health and safety at work the task to “prepare the necessary information for the risk assessment of work-related stress”, subsequently issued on 17/11/2010 in the form of a “methodological path which represents the minimum level of implementation of the obligation”. In light of this regulatory framework, we established our pilot study, with the objective of analyzing a growing occupational discomfort. This objective has been diffused and palpable, but very difficult to define, in a sample of employees of the Judiciary Lazio Offices. The study was commissioned by Law Committee of Guarantee of Equal Opportunity Enhancement of Welfare Work and those against Discrimination (CUG) of the Judicial Offices Romans of the Court of Appeal of Rome also contributed to its realization. The data collected from the administration of two standardized questionnaires was analyzed (Questionnaire-gauge instrument INAIL and the SF-12 v1). More evidently in this pilot study, there was a serious problem in the organizational dimension, in specific, in Managerial Support. Just as it appears, the study sample is perceived “less healthy”, both physically and mentally, than the Italian normative sample. Although the sample is only a part of the study population, 26% of workers of the Judicial Offices Romans, the data obtained shows however, from both a quantitative and qualitative view point, a significant occupational stress and suggests the need to broaden our search in order to find different possible solutions to improve the condition of workers and, consequently, the degree of citizens’ satisfaction that caters to this delicate area of expertise.

Key words: risk assessment, work-related stress.

Lo stress da lavoro, come osservato dall’attività di ricerca iniziata dal Dipartimento di Medicina del Lavoro dell’ISPESL e conclusa dall’INAIL dopo l’entrata in vigore del D.L. 78/10 e sua conversione in L. 122/10; può essere causato da vari fattori individuabili in tre aree: *Eventi sentinella* (Indicatori aziendali: Infortuni, assenza per malattia, assenze dal lavoro, ferie non godute, rotazione del personale, turnover, procedimenti/sanzioni disciplinari, richieste visite straordinarie, segnalazioni stress lavoro-correlato, Istanze giudiziarie), *Contenuto del lavoro* (ambiente di lavoro, attrezzature di lavoro, pianificazione dei compiti, carico di lavoro-ritmo di lavoro, orario di lavoro) e *Contesto del lavoro* (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) (12).

Infine, il livello di stress s’innalza se manca il sostegno da parte dei colleghi o dei superiori; in tal senso l’isolamento sociale e l’assenza di collaborazione aumentano il rischio di stress lavoro-correlato (2). Viceversa, eseguire compiti lavorativi con un alto grado di controllo, in un ambiente lavorativo con rapporti sociali in grado di garantire un adeguato sostegno, contribuisce al benessere psicofisico del lavoratore (ibidem).

Pertanto lo stress lavoro correlato è un fattore che deve essere valutato in base alle caratteristiche organizzative, fisiche e sociali dell’ambiente lavorativo giacché in ultima

analisi “l’intera organizzazione aziendale è in grado, nel suo complesso, di esprimere la salute e di mantenere elevati livelli di benessere e qualità di vita nella comunità lavorativa” (3).

La Commissione Consultiva Permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro ha fornito ai datori di lavoro delle indicazioni, illustrate nel documento approvato il 17 novembre 2010, per un approccio metodologico, che rappresenta il livello minimo di attuazione dell’obbligo, nel quale la valutazione deve prendere in esame non i singoli lavoratori ma i gruppi omogenei di lavoratori, inclusi i dirigenti e i preposti, che siano esposti a rischi dello stesso tipo. Viene, inoltre specificata, in ottemperanza agli art. 6, comma 8 m-quater e 28 comma 1 bis del D. Lgs. 81/2008, la priorità d’indicatori “oggettivi e verificabili, ove possibile numericamente apprezzabili” (4) rispetto a quelli invece soggettivi e relativi alla salute percepita. “Tali indicazioni hanno sollevato non poche critiche, in particolar modo sull’eccessiva semplicità e superficialità con cui questo tema è stato trattato, dimostrando che, a differenza dei paesi europei in cui il tema della sicurezza e dello stress ha una notevole rilevanza soprattutto ai fini preventivi, qui in Italia la direttiva è vissuta come una brutta “gatta da pelare” una vera e propria “rognà” da cui, ogni datore di lavoro o imprenditore vorrebbe liberarsi” (5).

Secondo l’ottica di Lazarus (6,7) è nell’interazione fra individuo e ambiente da ricercare la causa del disagio, derivante quindi dalle caratteristiche soggettive e dalle strategie di *coping* del lavoratore. Tuttavia, come segnalato da più parti (8), non eludere la voce del lavoratore che per primo avverte e denuncia una situazione che può essere di profondo disagio e sofferenza, è più efficace e più opportuno, intendendo con questo termine la rilevanza giuridica del problema (9). Inoltre, se è vero, che alcune personalità possono essere più attrezzate di fronte ad altre più vulnerabili rispetto al disagio e alla sofferenza dovuti a problematiche lavorative e/o organizzative, la rilevanza grupale del problema assieme all’emergere di criticità riscontrabili nel funzionamento lavorativo e nel rapporto fra cittadino e istituzione sono elementi conoscitivi essenziali. Sia la visione troppo oggettivistica sia quella invece troppo soggettivistica, infatti, rischiano di eludere il problema principale, ossia la necessità di risolvere tali criticità, e di riportare a una concezione della vita piuttosto darwiniana: i più forti resistono!

In questo quadro s’inserisce il nostro studio pilota, finalizzato alla raccolta di dati su un disagio lavorativo sempre più diffuso e palpabile, ma molto difficile da definire, in un campione di lavoratori dipendenti degli Uffici Giudiziari nel Lazio coinvolti dal Comitato Unico di Garanzia per le Pari Opportunità la Valorizzazione del Benessere di chi Lavora e contro le Discriminazioni (CUG) degli Uffici Giudiziari Romani della Corte d’Appello di Roma. L’obiettivo della ricerca vuole essere un ascolto approfondito su come i lavoratori percepiscono il proprio ambiente di lavoro, come lo vedono e come lo vivono, con lo scopo di dare voce al profondo disagio dei lavoratori, al fine di creare una coscienza tesa a comprendere dove c’è una “sofferenza” senza “nome”, intervenire laddove è necessario al fine di valorizzare senso e significato del lavoro.

Metodologia

Soggetti

I lavoratori che hanno partecipato alla ricerca sulla valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato rappresentano circa il 26% (N=584) dei dipendenti degli Uffici Giudiziari Romani (Tribunale di Roma; Tribunale di Sorveglianza; Tribunale per i Minorenni; Corte di Appello (UNEP); Procura Generale presso la Corte d'Appello; Procura della Repubblica presso il Tribunale; Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni; Giudice di Pace), che consta di 2262 dipendenti. Il tasso di risposta più basso si riscontra nel gruppo di coloro che lavorano presso il Tribunale di Roma (156/834), a differenza di chi lavora presso la struttura del Giudice di Pace che ha un tasso di risposta più elevato (63/98) (v. Figura 1). Nonostante ciò, i dipendenti del Tribunale di Roma rappresentano più di un quarto (27%) del campione che ha risposto all'indagine (v. Tabella I).

Il campione ha un'età compresa tra i 27 e i 65 anni, con un'età mediana di 52 anni, ed è per la maggior parte costituito da donne (80%). Il 98% possiede la nazionalità italiana e il 68% ha conseguito un diploma di scuola secondaria di secondo grado. Gli uomini risultano avere una scolarizzazione più elevata, infatti il 28% ha conseguito una laurea, contro il 22% delle donne. Il 94% ha un contratto a tempo indeterminato. Le qualifiche professionali sono state accorpate in tre aree: l'Area "C" (18%) composta da Direttore e Funzionario; l'Area "B" (64%) da Cancelliere, Assistente, Operatore, Ufficiale giudiziario e Autista; l'Area "A" (6%) da Ausiliare e Centralinista (v. Tabella I).

Strumenti

Questionario-Strumento indicatore, INAIL

Lo strumento, utile alla fase di valutazione approfondita, prevede la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori ed è utile all'identificazione e caratterizzazione del rischio da stress lavoro-correlato e delle sue cause. Il *Questionario-Strumento Indicatore* è composto da 35 domande riguardanti le condizioni di lavoro ritenute potenziali cause di stress all'interno dell'azienda, che corrispondono alle sei dimensioni organizzative definite dal modello *Management Standards* approntato dall'*Health and Safety Executive* (HSE), il cui "Indicator tool" è stato validato nel Regno Unito e nella Repubblica d'Irlanda su più di 26.000 lavoratori (10). In Italia tale strumento è stato validato dall'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro su 6378 lavoratori provenienti da 65 organizzazioni (11,12). La modalità di risposta è su due scale Likert, una di frequenza da *Mai* (1) a *Sempre* (5) e una di accordo da *Fortemente in disaccordo* (1) a *Fortemente in accordo* (5).

Lo strumento indicatore consta di 7 sotto-scale (il supporto è diviso tra supporto del management e supporto tra colleghi), più la scala globale, calcolate sulla medie degli item: 1. *Domanda* (comprende aspetti quali il carico lavorativo, l'organizzazione del lavoro e l'ambiente di lavoro), 2. *Controllo* (riguarda l'autonomia dei lavoratori sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa), 3. *Supporto* (include l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall'azienda, dal datore di lavoro – 3a. *supporto del management* – e dai colleghi – 3b. *supporto tra colleghi*), 4. *Relazioni* (Include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti

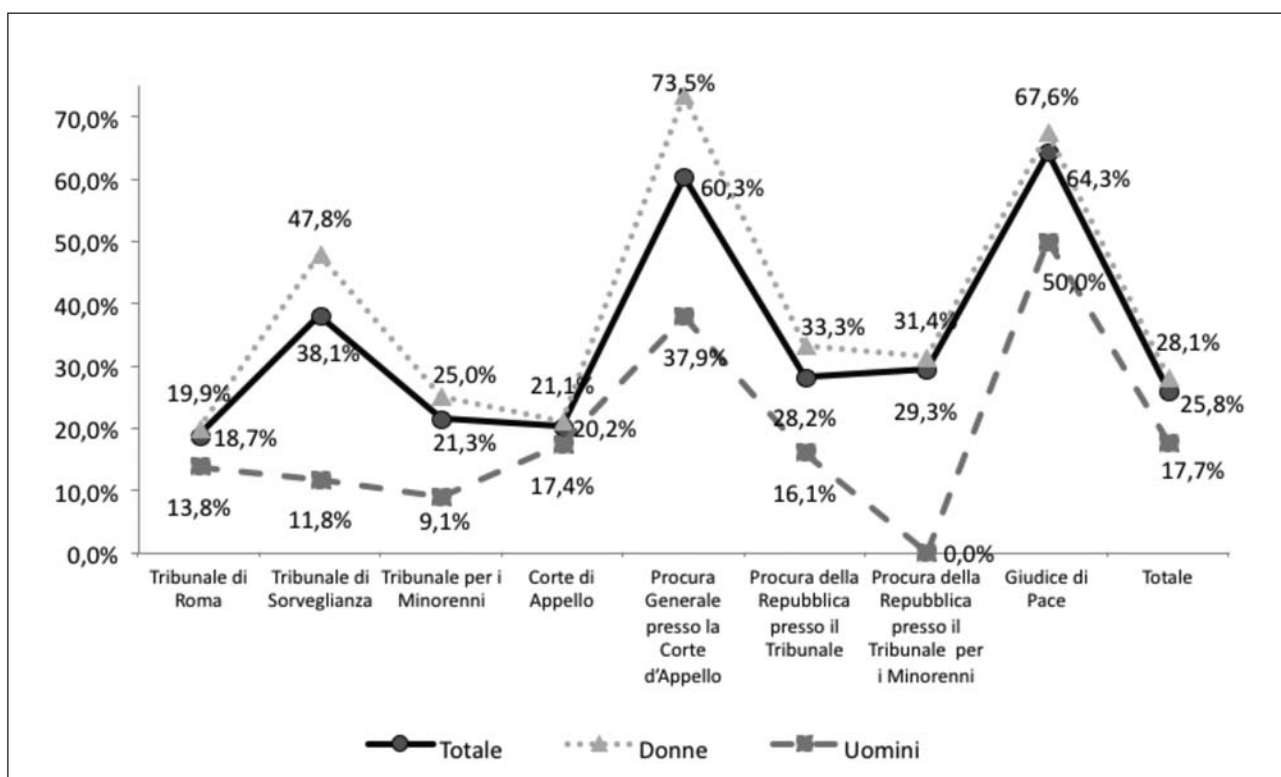


Figura 1. Tasso di risposta per ufficio di provenienza e totale

Tabella I. Dati demografici e lavorativi del campione (N=584)

		Genere			Totale N=584 N (%)
		Maschi n=108 18.5%	Femmine n=465 79.6%	NR n=11 1.9%	
		n (%)	n (%)	n (%)	
Età Raggruppata	<=40	5 (4.6)	9 (1.9)	- (-)	14 (2.4)
	41 - 50	32 (29.6)	181 (38.9)	- (-)	213 (36.5)
	51 - 60	53 (49.1)	212 (45.6)	1 (9.1)	266 (45.5)
	60+	13 (12.0)	42 (9.0)	- (-)	55 (9.4)
	NR	5 (4.6)	21 (4.5)	10 (90.9)	36 (6.2)
Nazionalità	Italiana	108 (100)	461 (99.1)	2 (18.2)	571 (97.8)
	Non italiana	- (-)	2 (0.4)	- (-)	2 (0.3)
	Non risposto	- (-)	2 (0.4)	9 (81.8)	11 (1.9)
Anni di studio	8 anni	4 (3.7)	21 (4.5)	- (-)	25 (4.3)
	9-13 anni	69 (63.9)	326 (70.1)	1 (9.1)	396 (67.8)
	>=14 anni	30 (27.8)	104 (22.4)	1 (9.1)	135 (23.1)
	NR	5 (4.6)	14 (3)	9 (81.8)	28 (4.8)
Ufficio	Tribunale di Roma	27 (25.0)	127 (27.3)	2 (18.2)	156 (26.7)
	Tribunale di Sorveglianza	2 (1.9)	22 (4.7)	- (-)	24 (4.1)
	Tribunale per i Minorenni	1 (0.9)	9 (1.9)	- (-)	10 (1.7)
	Corte di Appello	32 (29.6)	93 (20)	1 (9.1)	126 (21.6)
	Procura Generale c/o Corte d'Appello	11 (10.2)	36 (7.7)	- (-)	47 (8.0)
	Procura Repubblica c/o Tribunale	23 (21.3)	111 (23.9)	- (-)	134 (22.9)
	Procura Repubblica c/o Tribunale per i Minorenni	- (-)	11 (2.4)	1 (9.1)	12 (2.1)
	Giudice di Pace	12 (11.1)	50 (10.8)	1 (9.1)	63 (10.8)
Non risposto	- (-)	6 (1.3)	6 (54.5)	12 (2.1)	
Qualifica	Direttore	Area C 3 (2.8)	10 (2.2)	1 (9.1)	14 (2.4)
	Funzionario	108 (18.5)	68 (14.6)	- (-)	94 (16.1)
	Cancellieri	22 (20.4)	93 (20)	- (-)	115 (19.7)
	Assistente	32 (29.6)	170 (36.6)	- (-)	202 (34.6)
	Operatore	Area B 3 (2.8)	46 (9.9)	- (-)	49 (8.4)
	Autista	3 (2.8)	- (-)	- (-)	3 (0.5)
	Ufficiale giudiziario	4 (3.7)	3 (0.6)	- (-)	7 (1.2)
	Ausiliari	Area A 4 (3.7)	31 (6.7)	1 (9.1)	36 (6.2)
	Centralinista	1 (0.9)	- (-)	- (-)	1 (0.2)
	Non risposto	10 (9.3)	44 (9.5)	9 (81.8)	63 (10.8)
Tipologia contrattuale	Tempo indeterminato	105 (97.2)	441 (94.8)	4 (36.4)	550 (94.2)
	Tempo determinato	2 (1.9)	9 (1.9)	- (-)	11 (1.9)
	Collaborazione	- (-)	2 (0.4)	- (-)	2 (0.3)
	Non risposto	- (-)	3 (0.6)	6 (54.5)	9 (1.5)
	Altro	1 (0.9)	10 (2.2)	1 (9.1)	12 (2.1)

inaccettabili), 5. *Ruolo* (Verifica la consapevolezza del lavoratore relativamente alla posizione che riveste nell'organizzazione e garantisce che non si verifichino conflitti), 6. *Cambiamento* (Valuta in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, vengono gestiti e comunicati nel contesto aziendale). Le scale *Domanda e Relazioni* sono state rovesciate per facilitare il confronto con le altre scale, cosicché alti punteggi indicano meno rischio di stress lavorativo come per gli altri fattori (12).

Lo strumento nel nostro campione ha una buona affidabilità, con un'Alfa di Cronbach compresa tra .707-.926. Le correlazioni tra le scale sono tutte statisticamente significative (v. Tabella II).

Sulla base dell'analisi dei questionari inseriti, è stato possibile ottenere un valore medio per ognuna delle sei dimensioni dei lavoratori degli Uffici Giudiziari Romani che è stato confrontato con i percentili (20°, 50° e 80°) del campione italiano (11). Un punteggio medio al di sotto del 20°percentile indica la *Necessità di immediati interventi*

correttivi; sopra il 20° percentile e al di sotto del 50° individua l'*Evidente necessità di evidenti interventi correttivi*; pari o superiore al 50° percentile ma al di sotto dell'80° percentile identifica un *Buon livello di prestazione*; pari o superiore all'80° percentile specifica un *Ottimo livello di prestazione da mantenere*. Accanto al valore numerico si profila un "codice colore" di riferimento, interpretabile in esito negativo (rosso e giallo) o esito positivo (verde e blu) (12).

Infine nel manuale dell'INAIL per ciascuna delle sei dimensioni vengono forniti dei parametri di riferimento e delle *Condizioni ideali/Stati da conseguire*; questi parametri possono essere utili al datore di lavoro per identificare le condizioni ideali cui tendere (si veda 12, pag. 28).

Questionario sullo stato di salute SF-12 v1

Il questionario SF-12 v1 Health Survey, nato negli Stati Uniti e diffuso anche in Europa, è la versione breve del questionario SF-36, ed è utile per misurare lo stato di salute fisica (*Physical Component Summary - PCS-12*) e

Tabella II. Alfa di Cronbach e correlazioni tra le scale HSE e le scale SF-12 e rispettive statistiche descrittive

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 Domanda	.849									
2 Controllo	.470**	.765								
3 Supp. management	.400**	.445**	.820							
4 Supp. tra pari	.353**	.486**	.557**	.832						
5 Relazioni	.510**	.416**	.446**	.587**	.746					
6 Ruolo	.311**	.479**	.350**	.301**	.308**	.808				
7 Cambiamento	.372**	.507**	.694**	.456**	.324**	.435**	.707			
8 Totale(n=559)	.730**	.764**	.767**	.715**	.700**	.622**	.724**	.926		
9 PCS-12(n=473)	.243**	.278**	.149**	.155**	.233**	.185**	.122**	.278**	-	
10 MCS-12 (n=473)	.493**	.342**	.364**	.340**	.419**	.307**	.320**	.523**	.150**	-
Media	2.89	3.38	2.96	3.37	3.46	4.13	2.74	3.27	44.79	40.35
Dev. Stand.	.743	.772	.964	.866	.846	.792	.955	.599	9.32	12.89

** .p < .001 (2-code).

Valori in diagonale in grassetto: Alfa di Cronbach (non calcolabile per le scale PCS-12 e MCS-12)

° Per facilitare il confronto tra i fattori i punteggi per questi fattori sono stati rovesciati, così che alti punteggi indicano meno rischio di stress lavorativo come per gli altri fattori.

mentale (*Mental Component Summary* - MCS-12) dei lavoratori. È composto da 12 item con modalità di risposta sia dicotomica sia a scala Likert. In Italia il questionario è stato utilizzato su un campione di 61.434 individui in un'indagine ISTAT multiscopo sullo stato di salute degli italiani (13). Molti studi internazionali riportano l'alta validità e affidabilità dello strumento. I punteggi delle scale hanno un range tra 0 e 100, dove 0 indica il livello più basso di salute e 100 indica il livello più alto.

I risultati

Dal Questionario-Strumento Indicatore, confrontando le medie di ciascuna delle sette dimensioni dei lavoratori degli Uffici Giudiziari Romani rispetto ai percentili del campione di riferimento italiano, emergono nel nostro campione alte e medie criticità. Il dato più critico, che necessiterebbe un intervento immediato, riguarda il *Supporto del management* (v. Tabella III), segnalato dal colore rosso. In un gradino immediatamente successivo gravitano tutte le altre aree che richiedono un intervento correttivo (colore giallo): la *Domanda*; il *Controllo*; le *Relazioni*; il *Ruolo*; e, infine, il *Cambiamento*.

Tutte queste dimensioni necessitano di evidenti interventi correttivi, con lo scopo primario di rimuovere i rischi di stress lavoro correlato, adottando procedure e politiche in grado di offrire sostegno adeguato ai lavoratori e fornendo feedback puntuali e costruttivi agli stessi. Una seconda e più puntuale riflessione può essere fatta leggendo le rispettive medie per ogni dimensione organizzativa relativa a ogni Ufficio che ha partecipato alla ricerca (v. Tabella IV).

Negli Uffici del Tribunale di Roma, del Tribunale di Sorveglianza, del Tribunale per i Minorenni e del Giudice di Pace sembrano concentrarsi le maggiori criticità soprattutto per la *Domanda*, il *Supporto del management*, il *Ruolo* e il *Cambiamento*. Mentre per la *Procura Generale presso la Corte d'Appello*, la *Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni* anche se non in maniera uniforme, si

Tabella III. Media del campione totale e relativo codice colore

	Media
Domanda ^a	2,89
Controllo	3,38
Supp. management	2,96
Supp. tra pari	3,37
Relazioni ^a	3,46
Ruolo	4,13
Cambiamento	2,74
Totale	3,27

^a Fattori rovesciati

evidenziano dimensioni organizzative con un buon livello di prestazione (colore azzurro) rispetto alla *Domanda*, al *Controllo*, al *Ruolo* e al *Cambiamento*. È però necessario aggiungere che per tutte le altre aree in tutti gli Uffici esaminati sono presenti comunque trasversalmente livelli critici su tutte le dimensioni valutate (riconoscibili sempre con il colore giallo). Infatti, soprattutto per il *Supporto tra Pari* e le *Relazioni* tutte le realtà lavorative studiate necessitano di evidenti interventi correttivi (v. Tabella IV).

Per ognuna di queste dimensioni, il datore di lavoro deve attuare dei cambiamenti sulla base delle *Condizioni ideali/Stati da conseguire* (si veda (12), pag. 28). Una terza lettura, coinvolge tutti gli ordinamenti professionali che hanno risposto al questionario. Le aree "B" e "C" necessitano di interventi correttivi immediati nelle dimensioni *Domanda* e *Supporto del management*, mentre l'area "A" oltre alla dimensione *Supporto del management* anche in quella *Cambiamento*. Chi non ha indicato la propria qualifica professionale sembra non presentare necessità di interventi correttivi immediati.

I Direttori e i Funzionari (Area "C"), come previsto, hanno un buon livello di prestazione nella dimensione *Controllo* (v. Tabella V). Ancora una volta, però, tutte le

Tabella IV. Codice colore e medie per ufficio di provenienza

	Tribunale di Roma (n=151)	Tribunale di Sorveglianza (n=23)	Tribunale per i Minorenni (n=10)	Corte di Appello (n=122)	Procura Generale presso la Corte d'Appello (n=44)	Procura della Repubblica presso il Tribunale (n=126)	Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni (n=12)	Giudice di Pace (n=60)
Domanda ^a	2,57	2,50	2,38	3,15	3,57	2,85	3,10	2,91
Controllo	3,18	2,96	3,57	3,61	3,75	3,35	3,74	3,32
Supp. management	2,87	2,03	2,42	3,25	3,64	3,06	2,90	2,37
Supp. tra pari	3,18	3,24	3,28	3,50	3,65	3,37	3,17	3,46
Relazioni ^a	3,16	3,32	3,10	3,60	3,84	3,54	3,21	3,62
Ruolo	3,96	4,15	3,80	4,36	4,25	4,20	4,40	3,90
Cambiamento	2,63	1,96	3,13	3,06	3,36	2,72	3,22	2,23
Totale	3,06	2,88	3,04	3,50	3,73	3,28	3,40	3,13

^a Fattori rovesciati

aree valutate rivelano un livello di criticità che andrebbe affrontato e a cui andrebbero date risposte urgenti.

Il nostro campione si percepisce in salute sia fisica (PCS-12) sia mentale (MCS-12)? Per rispondere a questo interrogativo abbiamo confrontato i dati del SF-12 v1 Health Survey dei lavoratori degli Uffici Giudiziari Romani con quelli della popolazione italiana, sia per totale sia per maschi e femmine, sia per classi di età analizzate separatamente per genere, e infine per uffici di provenienza, questo confrontato con il campione globale italiano. (I dati per il raffronto del campione italiano sono stati presi dal manuale di Apolone et al., 2005). Globalmente il campione in studio si percepisce "meno in salute" sia fisicamente ($M=44.79$, $DS=9.32$; $t_{(62016)}=13.283$ $p<.001$) che mentalmente ($M=40.35$, $DS=12.89$; $t_{(62016)}=23.352$ $p<.001$) rispetto al campione italiano, rispettivamente, ($M=50.03$, $DS=9.49$) e ($M=50.07$, $DS=9.98$). (v. Tabelle VI e VII).

Nella scala di salute fisica (PSC-12), analizzata per gruppi di età (l'ampiezza delle classi di età rispecchia quella dell'adattamento italiano) e per genere, si appunta una sostanziale media più bassa, statisticamente significativa, in tutti i gruppi di età del campione ad eccezione del gruppo dei maschi di età compresa tra i 55 e i 65 anni e delle donne tra i 25 e i 34 anni, che hanno una media si-

mile alla popolazione italiana (v. Tabelle VI e VII). I lavoratori dei primi gruppi denunciano dunque rilevanti limitazioni nella cura di sé, disfunzioni nelle relazioni personali e sociali, soffrono di dolori fisici e di uno stato di stanchezza permanente e scarsa energia.

Nella scala di salute mentale (MSC-12) si registra il medesimo andamento di medie più basse per il campione in studio fatta eccezione del gruppo delle donne di età più giovane (25-34 anni) che ha una media apparentemente più elevata rispetto alla popolazione italiana, ma non statisticamente significativa (si tratta di solo due donne) (v. Tabelle VI e VII). La maggior parte dei rispondenti lamenta, però, un frequente disagio psicologico, si sente scoraggiato e triste, e, infine, considera le proprie relazioni peggiorate da tali problemi emotivi, con ricadute sulla propria famiglia, giudicando la propria salute scadente.

Nel confronto tra le medie della popolazione italiana e quella dei dipendenti dei diversi Uffici si nota come in entrambe le scale questi ultimi abbiano punteggi statisticamente significativi più bassi. Ad eccezione di chi lavora presso il Tribunale per i Minorenni e la Procura della Repubblica per il Tribunale per i Minorenni nella scala di salute fisica, non risultano differenze significative con il campione italiano (v. Tabelle VI e VII).

Tabella V. Codice colore e medie per Ordinamento professionale

	Area "C" (n=103)	Area "B" (n=361)	Area "A" (n=34)	Non risposto (n=61)
Domanda ^a	2,82	2,88	3,00	2,99
Controllo	3,57	3,29	3,26	3,64
Supp. management	2,97	2,92	2,75	3,30
Supp. tra pari	3,32	3,34	3,28	3,65
Relazioni ^a	3,46	3,43	3,48	3,61
Ruolo	4,18	4,10	4,18	4,23
Cambiamento	2,74	2,71	2,61	3,04
Totale	3,29	3,23	3,23	3,47

^a Fattori rovesciati

Tabella VI. PSC-12 differenze tra campione italiano e uffici giudiziari romani nel Totale, genere, classi di età e ufficio di provenienza

		PSC-12					
		Campione italiano		Uffici Giudiziari		df	t Test
		M (DS)	N	M (DS)	N		
Totale		50.03 (9.49)	61434	44.79 (9.32)	584	62016	13.283***
Genere							
Maschio		51.07 (8.68)	29688	47.96 (8.84)	108	29794	3.717***
	35 - 44	53.31 (6.34)	5234	44.85 (9.87)	14	5246	4.977***
	45 - 54	51.81 (7.47)	4744	47.27 (9.55)	43	4785	3.948***
	55 - 64	49.21 (8.92)	4130	49.05 (7.79)	46	4174	0.121
Femmina		49.07 (10.09)	31746	43.99 (9.31)	465	32209	10.790***
	25 - 34	53.72 (6.09)	5452	52.51 (3.54)	2	5452	0.283
	35 - 44	52.57 (6.87)	5312	46.17 (9.78)	43	5353	6.061***
	45 - 54	50.11 (8.41)	4864	44.77 (9.04)	235	5097	9.473***
	55 - 64	46.96 (9.94)	4377	41.75 (9.35)	164	4539	6.604***
Ufficio di provenienza							
	Tribunale di Roma	50.03 (9.49)	61434	42.45 (9.67)	156	61588	9.963***
	Tribunale di Sorveglianza	50.03 (9.49)	61434	44.01 (8.79)	24	61456	3.112**
	Tribunale per i Minorenni	50.03 (9.49)	61434	47.01 (9.62)	10	61442	1.010
	Corte di Appello	50.03 (9.49)	61434	47.58 (8.64)	126	61558	2.895**
	Procura Generale c/o Corte d'Appello	50.03 (9.49)	61434	45.68 (8.97)	47	61479	3.141**
	Procura Rep. c/o Tribunale	50.03 (9.49)	61434	45.19 (9.06)	134	61566	5.898***
	Procura Rep. c/o Tribunale per i Minorenni	50.03 (9.49)	61434	46.20 (8.74)	12	61444	1.398
	Giudice di Pace	50.03 (9.49)	61434	43.22 (9.44)	63	61495	5.693***
	Non risposto	50.03 (9.49)	61434	44.60 (10.49)	12	61444	1.982*

*. p< 0.05; **. p< 0.01;***. p< 0.001.

Tabella VII. MSC-12 differenze tra campione italiano e uffici giudiziari romani nel Totale, genere, classi di età e ufficio di provenienza

		MSC- 12					
		Campione italiano		Uffici Giudiziari		Df	t Test
		M (DS)	N	M (DS)	N		
Totale		50.07 (9.98)	61434	40.35 (12.89)	584	62016	23.352***
Genere							
Maschio		51.53 (9.09)	29688	44.11 (12.67)	108	29794	8.465***
	35 - 44	51.94 (8.19)	5234	44.23 (13.31)	14	5246	3.511***
	45 - 54	51.16 (8.76)	4744	42.93 (13.2)	43	4785	6.099***
	55 - 64	50.52 (9.51)	4130	44.49 (12.53)	46	4174	4.261***
Femmina		48.70 (10.57)	31746	39.46 (12.72)	465	32209	18.654***
	25 - 34	50.51 (9.37)	5452	52.01 (4.24)	2	5452	0.225
	35 - 44	49.74 (9.49)	5312	36.17 (13.64)	43	5353	9.301***
	45 - 54	48.57 (10.19)	4864	39.61 (12.55)	235	5097	13.012***
	55 - 64	47.63 (11.01)	4377	39.66 (12.86)	164	4539	9.051***
Ufficio di provenienza							
	Tribunale di Roma	50.07 (9.98)	61434	37.45 (13.54)	156	61588	15.757***
	Tribunale di Sorveglianza	50.07 (9.98)	61434	38.33 (11.84)	24	61456	5.761***
	Tribunale per i Minorenni	50.07 (9.98)	61434	30.33 (10.32)	10	61442	6.254***
	Corte di Appello	50.07 (9.98)	61434	45.91 (11.85)	126	61558	4.683***
	Procura Generale c/o Corte d'Appello	50.07 (9.98)	61434	45.42 (11.27)	47	61479	3.193**
	Procura Rep. c/o Tribunale	50.07 (9.98)	61434	40.19 (11.36)	134	61566	11.444***
	Procura Rep. c/o Tribunale per i Minorenni	50.07 (9.98)	61434	35.80 (13.83)	12	61444	4.952***
	Giudice di Pace	50.07 (9.98)	61434	37.84 (13.65)	63	61495	9.717***
	Non risposto	50.07 (9.98)	61434	33.20 (11.61)	12	61444	5.855***

*. p< 0.05; **. p< 0.01;***. p< 0.001.

Discussione

Analizzando gli importanti cambiamenti avvenuti negli ultimi decenni in ambito sociale, economico e demografico risulta evidente come il lavoro, oggi, occupi la

maggior parte del tempo della vita di un uomo, e rappresenta un fondamento per lo sviluppo della personalità e la realizzazione dei propri bisogni (personali, familiari e sociali). Non sorprende come, nel corso degli anni, sia dunque aumentata l'attenzione e la produzione scientifica circa i fattori di rischio e di protezione che possono in-

durre o aiutare a prevenire lo stress lavorativo, sia in termini di organizzazione del lavoro sia in termini di contesto lavorativo psico-sociale (14,15).

Diverse ricerche hanno evidenziato le conseguenze sia per l'individuo, intese come ridotto benessere organizzativo, difficile integrazione tra sfera lavorativa e sfera privata/familiare, *strain* psicofisico (16,17) e le conseguenze sia per l'individuo sia per l'organizzazione, in termini di assenze dal lavoro per malattia, di infortuni e di *turnover* effettivo (18,19,20). Molteplici sono stati, inoltre, i provvedimenti normativi finalizzati a promuovere la valutazione del rischio stress lavoro correlato nelle aziende. Inoltre, in letteratura si può osservare che i numerosi contributi sulla complessità del problema stress lavoro-correlato si soffermano sull'importanza della prevenzione, a garanzia di beneficio economico e sociale per le imprese, per i lavoratori e per l'intera società.

Alla luce di quanto emerso dal nostro studio pilota, nonostante il tasso di risposta sia stato del 26%, i dati ottenuti evidenziano, sia da un punto di vista quantitativo sia qualitativo, un significativo disagio lavorativo, indagato in un settore estremamente delicato come quello della Giustizia.

Il campione composto da 584 dipendenti del "sistema giustizia" (per un totale di 2262 dipendenti) è da considerarsi qualitativamente rappresentativo, per tanto i risultati ottenuti ci forniscono importanti informazioni al fine di analizzare la problematica stress lavoro-correlato. Questo dato ci appare compatibile con i risultati dello studio condotto da Angelosanto e colleghi (21) i quali asseriscono che, anche se, nella maggior parte dei casi il livello di stress occupazionale è trascurabile o tale da non obbligare il datore di lavoro a prendere provvedimenti di natura preventiva, nel 16% delle mansioni analizzate, nel loro studio, il livello di stress è risultato comunque tale da poter influire negativamente sia sullo stato di benessere sia sull'attività lavorativa. Quel che si evince maggiormente nel loro studio è che l'obbligo, introdotto dall'attuale normativa relativa alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato, risulta essere di peculiare importanza, in quanto esistono alcune realtà lavorative in cui tale rischio è ben rappresentato. Mentre nelle aziende analizzate, ove è emerso che il livello di rischio stress lavoro-correlato non è trascurabile, sono state indicate al datore di lavoro le misure idonee a migliorare tale situazione (ibidem).

Nel nostro studio la scarsa adesione da parte dei dipendenti potrebbe rispecchiare una parte del problema stesso, in quanto si potrebbe ipotizzare una difficoltà da parte dei dipendenti di esprimere liberamente la propria opinione, nonostante l'anonimato offerto dai questionari. Dall'analisi dei dati si evidenzia infatti una forte criticità nella dimensione organizzativa *Supporto* (v. Tabella III). Emerge per il fattore di rischio "*Supporto del management*" un esito positivo (colore rosso) con un valore numerico 2,96. Nello specifico i lavoratori non ricevono un adeguato incoraggiamento, supporto e risorse che dovrebbero essere fornite da parte dell'azienda, dal datore di lavoro e dai colleghi. Pertanto, è su tale fattore che devono essere individuate e attuate le azioni correttive. È stato osservato in diverse ricerche che l'assenza o la scarsa qualità

supportiva in ambito lavorativo risultano essere fattori prodromi per l'insorgenza di malesseri sia per l'individuo sia per l'intera organizzazione. Oltre la mancanza di supporto, in alcuni casi, possono concorrere allo sviluppo di sindromi da stress lavoro-correlato altri fattori di rischio come ad esempio, le ripetute critiche da parte dei superiori, l'orario di lavoro sempre superiore alle ore di turno previste, il sentimento d'inadeguatezza, la mancanza di riconoscenza per il proprio lavoro e il sentimento d'insoddisfazione dopo aver portato a termine un compito (22). Al fine di migliorare tali condizioni lavorative, il datore di lavoro dovrebbe orientare degli interventi di supporto principalmente rivolti all'incoraggiamento e all'incentivazione meritocratica del lavoratore. Riportare uno sguardo attento al lavoratore significa far fruire informazioni e supporto adeguato da parte dei colleghi e superiori e fornire, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali. L'azienda potrà adottare procedure e politiche in grado di offrire sostegno adeguato ai lavoratori, il che si tradurrebbe in termini di conoscenza delle regole di accesso alle risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro e di ricevere un feedback puntuale e costruttivo ai lavoratori. Avere coscienza del disagio stress lavoro-correlato permette di prevenire situazioni di "strozzatura" organizzativa e d'intervenire per mantenere un sufficiente livello di autostima nel lavoratore, anche con l'aiuto di operatori con competenze psicosociali e/o dei medici competenti. Infatti, in molte ricerche si riscontrano sempre di più problematiche legate allo stress lavoro correlato e si sottolinea la necessità di migliorare le condizioni lavorative al fine di prevenire problematiche in relazione alla salute dell'individuo in modo tale da promuovere il benessere per l'intera organizzazione lavorativa (23). Essere a conoscenza delle problematiche che il lavoratore affronta nello svolgimento del suo quotidiano lavoro può essere utile al datore di lavoro per identificare le condizioni ideali a cui l'azienda e l'organizzazione del lavoro dovrebbero tendere. A ragion di quanto esposto in questa sede, rivolgere uno sguardo attento al tema stress lavoro correlato, soprattutto per un organismo come quello della Giustizia, che molto spesso risente delle pressioni sociali concernenti soprattutto alla delicatezza delle questioni giudiziali, ci invita a riflettere sull'importanza di arginare il più possibile questo rischio e di promuovere una politica del benessere lavorativo. Infatti, lo stress lavoro correlato del singolo lavoratore produce un effetto a cascata che nella maggior parte dei casi si ripercuote nei confronti dei cittadini, generando in tal modo un circolo vizioso di malcontento che si traduce in disservizi alla cittadinanza.

Per quel che riguarda la dimensione legata alla salute, dai dati ottenuti nel nostro studio, il campione appare "meno in salute" rispetto ai dati normativi di riferimento. Si osserva per la salute fisica (PSC-12) una sostanziale media più bassa, statisticamente significativa, in tutti i gruppi di età del campione fatta eccezione per il gruppo dei maschi di età compresa tra i 55 e i 65 anni e delle donne tra i 25 e i 34 anni, che hanno una media simile alla popolazione italiana (v. Tabelle VI e VII). Mentre per quel che riguarda la salute mentale (MSC-12) si registra il medesimo andamento di medie più basse per il campione in

studio fatta eccezione del gruppo delle donne di età più giovane (25-34 anni) che ha una media apparentemente più elevata rispetto alla popolazione italiana, ma non statisticamente significativa (v. Tabelle VI e VII). Tra i sintomi fisici e psicologici maggiormente riportati, anche in letteratura, si osservano nello specifico dolore al collo, alle spalle e alla schiena, insonnia, disturbi gastrointestinali, malattie della pelle, sintomatologie ansioso-depressive e presenza di disturbi ansioso-depressivi (24). Appare evidente, in questo specifico caso, come la variabile età correlata con un buon livello di salute fisica e mentale risulta essere uno tra i vari fattori protettivi contro le sindromi da stress. Viceversa, come evidenziato da diversi studi, lo stress correlato con i problemi del personale è stato associato con tutte e tre le dimensioni del *burnout* (*esaurimento emozionale, spersonalizzazione e ridotta realizzazione personale sul lavoro*) (25). In uno studio in cui sono stati esaminati i rapporti trasversali tra le variabili soggettive della qualità del sonno, le caratteristiche psicosociali del lavoro, la ruminazione legata al lavoro, la stanchezza dopo il lavoro, il benessere sul posto di lavoro e il piacere di lavorare, è stata osservata una chiara ed evidente relazione tra le avverse caratteristiche psicosociali del lavoro e carente qualità del sonno. Si evince anche che la qualità del sonno risulta essere correlata negativamente con la ruminazione legata al lavoro, inoltre la carenza di sonno è legata a elevati livelli di fatica percepita dopo il turno lavorativo. La carenza di sonno è stato anche correlato con l'abbassamento del benessere emotivo sul luogo di lavoro e con il piacere di lavorare (26). In uno studio condotto su un campione di 156 colletti bianchi taiwanesi addetti alla gestione del personale, nei lavoratori che presentavano alti livelli di stress lavoro-correlato percepito mostravano profili caratterizzati da un elevato consumo di alcol, da una pregressa storia di iperlipidemia, da una maggiore prevalenza di sintomi muscolari, da disturbi del sonno e da una lieve/moderata/grave depressione (27). Stando a una ricerca condotta nel 2005 nella regione Veneto, il 27% dei lavoratori soffre di sintomi riconducibili allo stress, il quale risulta pertanto essere il problema di salute più diffuso nei lavoratori, davanti al mal di schiena o al mal di testa (28). Altri studi suggeriscono che una migliore performance o una maggiore frequenza di comportamenti per uno stile di vita salutare potrebbero ridurre le probabilità nei lavoratori di sviluppare sintomi legati allo stress (29). Diversi autori hanno analizzato i fattori protettivi contro lo stress lavoro-correlato, tra questi Penco e colleghi (30) nel loro lavoro si sono proposti di valutare l'esistenza di un insieme di capacità/attitudini ben definite, la *resilienza*, che permettano di anticipare la buona gestione di situazioni altamente stressanti e di analizzare la possibilità che una personalità poco resiliente, in presenza di situazioni altamente stressanti, produca un comportamento non funzionale. Dai risultati si osserva che i soggetti in possesso di una buona capacità di *coping* mostrano di avere anche resilienza e in misura minore una buona salute psicologica e capacità di fronteggiare le richieste provenienti dall'ambiente con un buon livello di controllo. Le condizioni logistiche, ambientali e psicologiche in cui alta capacità di *problem solving*, alto livello di

motivazione, coesione e spirito di gruppo sono qualità che giovano positivamente al rafforzamento della capacità di resilienza. Inoltre, il fattore età dimostra che i più giovani (individui al di sotto dei 27 anni) abbiano livelli più alti di *coping*, *resilienza* e salute psicologica.

Conclusione

Alla luce delle nostre osservazioni e dai contributi presenti in letteratura i quali supportano i risultati da noi ottenuti in questo studio pilota, emerge in modo prorompente la necessità di affrontare un problema, che oggi più che mai, soprattutto anche a causa della recessione economica, genera e continuerà a generare un massiccio disagio psicosociale che a macchia d'olio si espande su tutta l'intera società. Affrontare oggi il tema stress lavoro-correlato non solo significa confrontarsi con variabili individuali e organizzative che, in maniera quasi del tutto scontate, appaiono evidenti ai ricercatori, ma, significa anche confrontarsi, a volte, con le preoccupanti condizioni di precariato che si ripercuotono su più livelli, dal singolo individuo all'intera organizzazione lavorativa.

A ciò si aggiunge una crescente consapevolezza nei riguardi di un clima che risente sempre di più di condizioni di lavoro al limite della sopportabilità, un cambiamento della considerazione intorno a chi lavora nelle istituzioni, ormai nel mirino dell'opinione pubblica – vedi la giustizia ma anche la sanità e la scuola – ed effettive condizioni ambientali sempre meno a misura d'uomo.

A fronte di quanto indagato in questo primo studio pilota, nonostante la dimensione del campione come dimostrato rappresenti qualitativamente il volto del disagio lavorativo, appare evidente la necessità di approfondire il tema delle problematiche stress lavoro-correlato in un settore lavorativo così estremamente delicato con successive ricerche auspicando una maggiore adesione. In più, fornire interventi di prevenzione che siano volti all'ascolto del singolo lavoratore al fine di sciogliere dei nodi, i quali non affrontati generano matasse sempre più difficili da risolvere, è un buon inizio per affrontare la problematica stress lavoro-correlato. Proporre ad esempio sportelli d'ascolto con l'obiettivo d'intercettare il disagio e d'intervenire prima che questo assuma caratteristiche patologiche conclamate. Per fare ciò occorre darsi una metodologia per valutare i fenomeni di disagio e individuare appropriate azioni d'intervento. L'obiettivo deve essere quello di rendere il lavoratore, attraverso un ascolto attivo, capace di leggere con obiettività i contesti, rappresentare ai colleghi/superiori il proprio punto di vista senza percepire l'altro come minaccioso e infine saper fronteggiare eventuali comportamenti "aggressivi". Lo scopo principale di ciò si traduce in termini di mantenimento della salute organizzativa, in altre parole la capacità di un'organizzazione non solo di essere efficace e produttiva ma anche di promuovere e di mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori in ogni tipo di occupazione. Il benessere organizzativo risiede nella "qualità" della relazione esistente tra le persone e il contesto di lavoro.

Bibliografia

- 1) Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, Research on work-related stress, Bilbao from <http://www.agency.osha.eu.int>, 2000.
- 2) Tomei G, Capozzella A, Rosati MV, Tomei F, Rinaldi G, Chighine A, Di Marzio A, Sacco C, Pimpinella B, Suppi A, Scala B, Casale T., Sancini A. Stress e infortuni sul lavoro. *Clin Ter* 2015; 166(1): 7-22.
- 3) Avallone F, Paplomatas A. Salute organizzativa. Psicologia del benessere nei contesti lavorativi, Milano: Raffaello Cortina, 2005.
- 4) Decreto Legislativo 9 Aprile 2008, N. 81. Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro.
- 5) Luciano M. Valutazione dello stress lavoro correlato: Psicologi e Sindacati a confronto. I, 2011; 64: 1-3. <http://www.humantrainer.com/psicologia-del-lavoro/valutazione-dello-stress-lavoro-correlato-psicologi-sindacati.pdf>
- 6) Lazarus RS., Psychological Stress and the Coping Process. New York: McGraw-Hill, 1966.
- 7) Lazarus RS, Stress and emotion: A new synthesis. New York: Springer Publishing Company, 1999.
- 8) Curzi Y, Fabbri T, Nardella C. Lo stress lavoro correlato: dalla valutazione alle misure organizzative di prevenzione. QFMB Saggi/Ricerche, 2013.
- 9) Nunin R. La prevenzione dello stress lavoro-correlato. Profili normativi e responsabilità del datore di lavoro. Trieste: EUT Edizioni Università di Trieste, 2012.
- 10) Edwards JA, Webster S, Van Laar D, Easton S. Psychometric analysis of the UK Health and Safety Executive's Management Standards work-related stress Indicator Tool. *Work & Stress* 2008; 22(2): 96-107.
- 11) Rondinone BM, Persechino B, Castaldi T, Valenti A, Ferrante P, Ronchetti M, Iavicoli S, Work-related stress risk assessment in Italy: the validation study of health safety and executive indicator tool. *G Ital Med Lav Ergon* 2012; 34(4): 392-9.
- 12) INAIL, Questionario-strumento indicatore. Appendice 2A in INAIL, Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato. Manuale ad uso delle aziende in attuazione del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. Milano: INAIL, 2011. <https://www.inail.it/cs/internet/docs/alg-valutazione-gestione-rischio-stress-lavoro-correlato-ita.pdf>.
- 13) Apolone G, Mosconi P, Quattrocioni L, Gianicolo EAL, Groth N, Ware Jr JE. Questionario sullo stato di salute SF-12. Versione italiana. Versione IRFMN, 2005. <http://crc.marionegri.it/qdv/downloads/SF12%20Manuale.pdf>
- 14) Bakker AB, ten Brummelhuis LL, Prins JT, van der Heijden FMMA Applying the job demands-resources model to the work-home interface: A study among medical residents and their partners. *J Vocat Behav* 2011; 79(1): 170-180.
- 15) Amstad FT, Meier LL, FaselU, Elfering A, Semmer NK. A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *J Occup Health Psychol* 2011; 16(2): 151-169.
- 16) László KD, Pikhart H, Kopp MS, Bobak M, Pajak A, Malyutina S, Marmot M. Job insecurity and health: A study of 16 European countries. *Soc Sci Med*, 2010; 70(6-3): 867-874.
- 17) Zoer I, Ruitenburg MM, Botje D, Frings-Dresen MHW, Sluiter JK. The associations between psychosocial workload and mental health complaints in different age groups. *Ergonomics*, 2011; 54(10): 943-952.
- 18) Duijts SFA, Kant I, Swaen GMH, van den Brandt PA, Zeegers MPA. A meta-analysis of observational studies identifies predictors of sickness absence. *J Clin Epidemiol* 2007; 60(11): 1105-1115.
- 19) Borritz M, Christensen KB, Bültmann U, Rugulies R, Lund T, Andersen I, Kristensen TS, Impact of burnout and psychosocial work characteristics on future long-term sickness absence. Prospective results of the Danish PUMA study among human service workers. *J Occup Environ Med* 2010; 52(10): 964-970.
- 20) Lidwall U, Marklund S, Trends in long-term sickness absence in Sweden 1992-2008: The role of economic conditions, legislation, demography, work environment and alcohol consumption. *Int J Soc Welf* 2011; 20(2): 167-179.
- 21) Angelosanto O, Giuntoli P, Pagliara U, Proietti MC, Follacchio D, Analisi comparata dello stress lavoro-correlato in differenti comparti lavorativi. *G Ital Med Lav Ergon* 2011; 33(3), sup 2, 333-335
- 22) Selokar D, Nimbarte S, Ahana S, Gaidhane A, Wagh V. Occupational stress among police personnel of Wardha city, India. *Australas Med J* 2011; 4(3): 114-117.
- 23) Buselli R, Sallèse D, Fani F, Buttaglieri D, Cucini M, Carpentiero L, Del Guerra P, Giomarelli A, Cristaudo A. Il modello delle linee di indirizzo della regione Toscana. Esperienze ed integrazioni alla luce delle indicazioni della Commissione Consultiva Permanente. *G Ital Med Lav Ergon* 2011; 33(3), sup 2: 335-337.
- 24) Colautti L, Ferrante D, Marcato F, Luis O, Detoni A, Oronzio F, Larese Filon F. Valutazione soggettiva dello stress lavoro-correlato e associazione con alcuni indicatori di salute in dipendenti pubblici-2011. *G Ital Med Lav Ergon* 2011; 33(3), sup 2: 350-352.
- 25) Khamisa N., Oldenburg B., Peltzer K., Ilic D., Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses. *Int J Environ Res Public Health* 2015; 12: 652-666
- 26) Kompier MAJ, Taris TW, van Veldhoven M. Tossing and turning-in-somnia in relation to occupational stress, rumination, fatigue, and well-being. *Scand J Work Environ Health* 2012; 38(3): 238-246.
- 27) Tsai S-Y. A Study of the Health-Related Quality of Life and Work-Related Stress of White-Collar Migrant Workers. *Int J Environ Res Public Health* 2012; 9(10): 3740-3754.
- 28) Mastrangelo G, Mattioli S, Baldasseroni A, Bontadi D, Capodicasa E, Marzia V, Marchiori L. Infortuni sul lavoro e assenze dal lavoro per malattia: Associazioni con carico lavorativo, autonomia decisionale e stili di vita in 2174 lavoratori del veneto. *Med Lav* 2008; 99(Sup 11): 31-41.
- 29) Tsai Y-C, Liu C-H. Factors and symptoms associated with work stress and health-promoting lifestyles among hospital staff: a pilot study in Taiwan. *BMC Health Serv Res* 2012; 12: 199.
- 30) Penco D, Del Vecchio G, Santoro PE, Romano C, Vinci F. Stress e Resilienza: Studio su hardiness-Missione correlata nell'Esercito Italiano. *G Ital Med Lav Ergon* 2011; 33(3), sup 2: 333-335.

Corrispondenza: Antonio Palummiere, Via Flavio Stilicone 92, Roma, Italy, Tel. 06.55170922, E-mail: apalummiere@gmail.com