

VAlutazione del rischio Psico-sociale e dello **ST**ress lavoro correlato all'interno dell'**U**niversità di **S**iena

VA.ST.U.S



Paola Palmitesta
Oronzo Parlangeli
Stefano Guidi
Enrica Marchigiani
Margherita Bracci
Francesco Currò

Servizio di Prevenzione e Protezione

Dipartimento di Scienze Sociali, Politiche e Cognitive

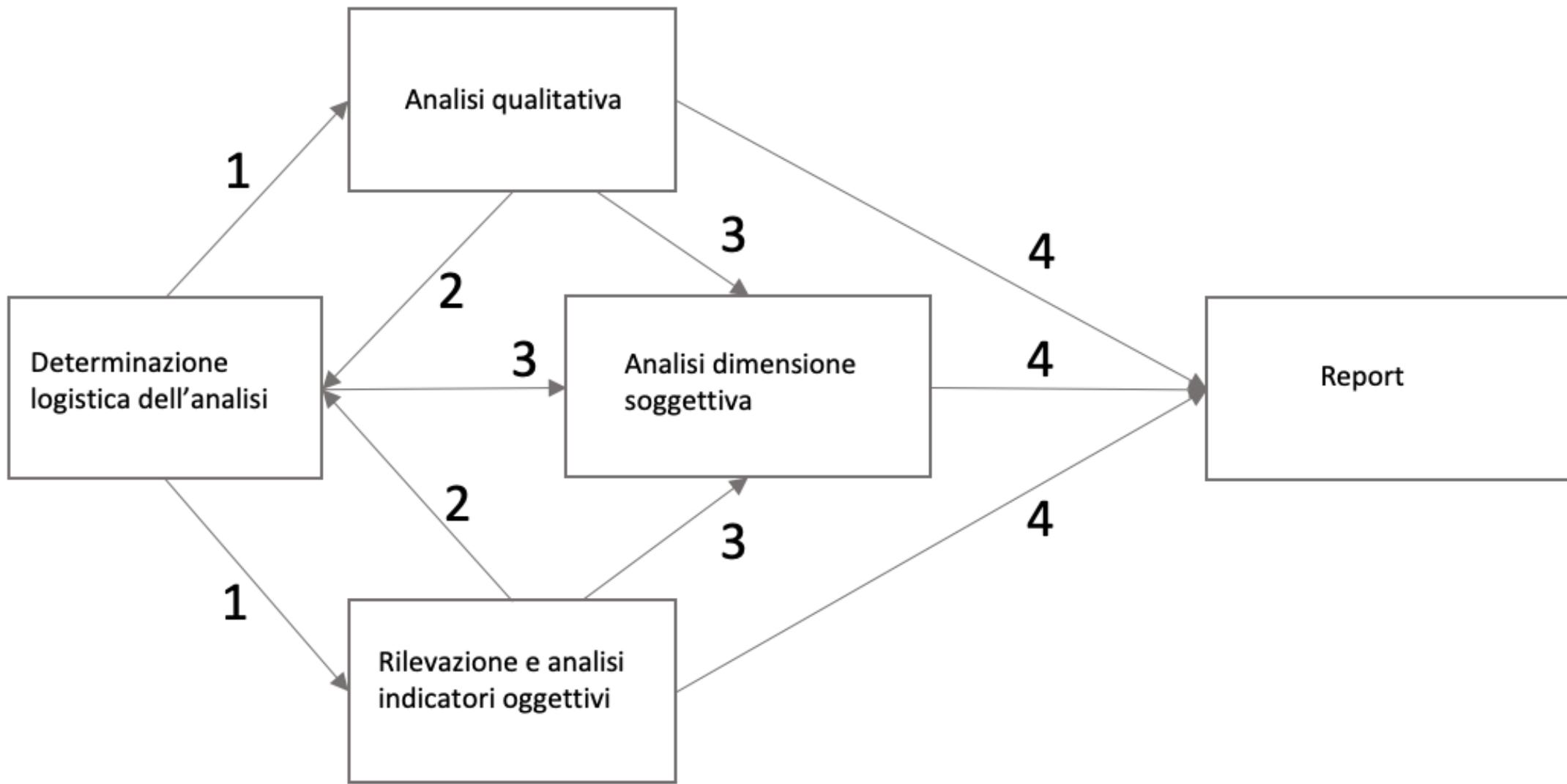
Laboratorio per la Progettazione degli Ambienti di Lavoro

Laboratorio di Sperimentazione Psicologica

Stress lavoro-correlato

Il progetto nasce dalla volontà del **Servizio di Prevenzione e Protezione** di realizzare una valutazione dello stress lavoro-correlato in riferimento alla necessità di rispondere all'obbligo di aggiornamento della **valutazione del rischio** all'interno dell'Ateneo.

Secondo quanto stabilito dal D.Lgs n. 81 del 9 aprile 2008 sulla salute e sicurezza sul lavoro, “la valutazione deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo **stress lavoro-correlato**”, definito, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004, “**uno stato che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali e che deriva dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti**”.



Strumenti

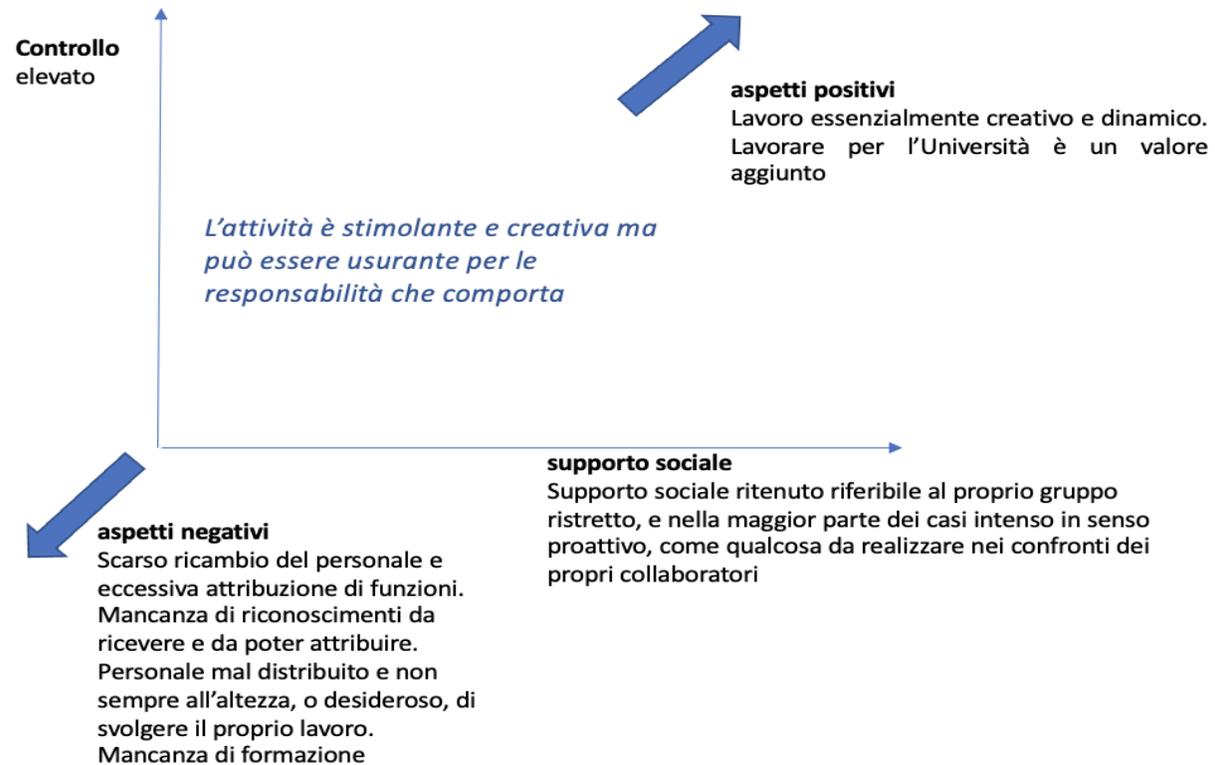
L'analisi qualitativa è stata condotta attraverso **focus group** che hanno coinvolto un campione di ognuna delle diverse categorie di lavoratori finalizzata ad individuare i problemi specifici di ciascuna di esse.

L'analisi degli indicatori oggettivi è stata condotta attraverso la raccolta di alcune informazioni che possono essere **indicatori oggettivi di stress** (giorni di assenza, ferie non godute, malattia), già a disposizione nei database istituzionali.

L'analisi della dimensione soggettiva è stata condotta attraverso un **questionario** strutturato sia sulla base dei risultati ottenuti dall'analisi dei focus group e dei dati oggettivi che sulla base di scale internazionali validate per la rilevazione della percezione soggettiva dello stress, del benessere psicofisico e delle condizioni organizzative.

Risultati

Focus group – Responsabili di area – livello stress alto



Analisi dati oggettivi

Indicatore	Personale Docente		Personale tecnico-amministrativo	
	Ultimi 5 anni	2022	Ultimi 5 anni	2022
<i>Infortuni</i>	0.50	0.41	1.76	1.48
<i>Assenze per malattia</i>	6.8	6.4	10.5	11.7
<i>Assenze dal lavoro</i>	-	-	4.9%	6.1%
<i>Ferie non godute (% maturate)</i>	-	-	0.83%	0.41%
<i>Trasferimenti richiesti</i>	-	-	10%	8.5%
<i>Turnover (% rotazione)</i>	9.4%	13.7%	5%	4.8%
<i>Procedimenti, sanzioni disciplinari (%)</i>	0.03%	0%	0.12%	0.25%
<i>Richieste visite mediche straordinarie (%)</i>	0.61%	0.54%	2.21%	4.95%
<i>Segnalazioni formalizzate lamenti</i>	Nessuna		3 segnalazioni	
<i>Istanze giudiziarie (licenziamento/molestie)</i>	Nessuna		Nessuna	

I questionari

Distribuiti dal Survey Policy Office (settembre/ottobre 2023)

- **Informazioni socio-demografiche**
- **Scala HSE** (Health and Safety Executive). Indaga la percezione di sei dimensioni organizzative riconosciute come potenziali fattori di rischio per lo stress lavoro-correlato:

Domanda (che riguarda l'organizzazione delle attività lavorative e sovraccarico di lavoro, pressione temporale);

Controllo (si riferisce al grado di autonomia che l'individuo ha nel proprio ambiente lavorativo);

Supporto dei superiori e dei colleghi (relativo al tipo e al grado di aiuto che l'individuo riceve dai colleghi o dai dirigenti);

Relazioni (che indaga la qualità delle relazioni interpersonali sul posto di lavoro);

Ruolo (si riferisce alla conoscenza che ciascuno ha della propria posizione all'interno dell'organizzazione);

Cambiamento (riguardante come viene gestito il "cambiamento interno" dell'organizzazione).

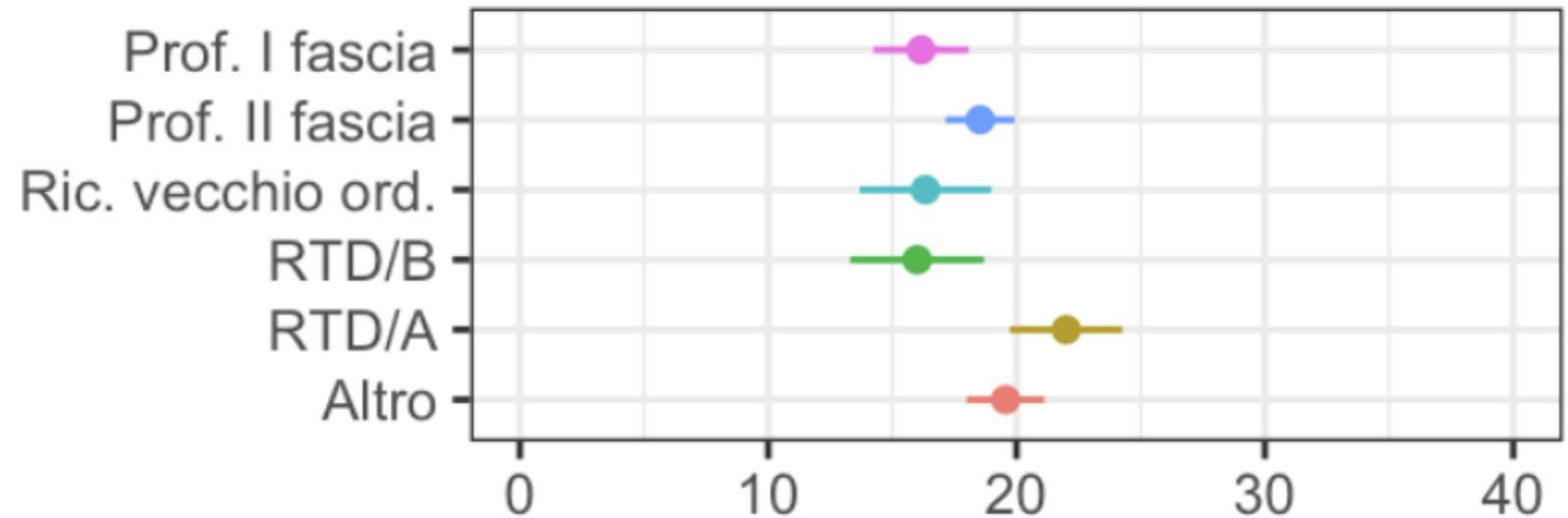
- **scala PSS10**, utilizzata per valutare il livello individuale di stress percepito
- **Straightforward Incivility Scale**, strutturata per rilevare possibili violazioni di comportamenti corretti e atteggiamenti irrispettosi sul posto di lavoro
- **Domande** individuate durante lo svolgimento dei focus group

Lo stress

	Personale Amministrativo	Tecnico	
PSS_total	18.3 (6.12) N = 223 (45%)	16.8 (6.85) N = 121 (41%)	p < 0.039
	Personale Docente		
PSS_total	18.4 (7.55) N = 265 (35%)		

Personale Docente (a tempo indeterminato e non)

Lo stress



Indicatori di livelli di problematicità (INAIL)

Lo stress Amministrativi

Dimensione Organizzativa	I tuoi risultati	Obiettivo a lungo termine consigliato
Domanda	3.3	3.82
Controllo	3.75	3.89
Supporto del Management	3.5	4.06
Supporto tra colleghi	3.85	4.1
Relazioni	4.11	4.31
Ruolo	3.92	4.56
Cambiamento	3.04	3.83

Indicatori di livelli di problematicità (INAIL)

Lo stress Tecnici

Dimensione Organizzativa	I tuoi risultati	Obiettivo a lungo termine consigliato
Domanda	3.53	3.82
Controllo	4.04	4.04
Supporto del Management	3.5	4.06
Supporto tra colleghi	3.81	4.1
Relazioni	4.07	4.31
Ruolo	4.0	4.56
Cambiamento	3.18	3.83

Indicatori di livelli di problematicità (INAIL)

Lo stress Personale docente

Dimensione Organizzativa	I tuoi risultati	Obiettivo a lungo termine consigliato
Domanda	3.16	3.82
Controllo	3.82	3.89
Supporto del Management	3.33	4.06
Supporto tra colleghi	3.69	4.1
Relazioni	3.98	4.31
Ruolo	3.97	4.56
Cambiamento	3.2	3.83

Tematiche rilevanti

CARICO LAVORATIVO

Percezione di un **notevole carico di lavoro, mutevole** e variabile anche a seconda dei periodi dell'anno e delle scadenze, a volte vissuto come soddisfacente a volte usurante.

Nel **personale docente** difficoltà di confrontarsi con **attività ritenute al di fuori dei propri compiti**, legate per lo più agli adempimenti burocratici e istituzionali.

Nel **personale amministrativo** si riscontra in taluni casi poca **chiarezza** su quali siano le modalità per lo svolgimento dei propri compiti e attività in relazione a particolari **procedure**. Mentre è comune la percezione di una **disparità** nell'attribuzione del carico di lavoro, la percezione della mancanza di un riconoscimento adeguato (anche economico) insieme alla mancanza di opportunità di crescita.

Possibili azioni

Aumentare la flessibilità dell'orario e nell'apertura delle strutture

Prevedere benefici economici premiali e riconoscimenti

Offrire della formazione comune ai docenti e ai tecnici-amministrativi

SOCIALITA'

Percezione di un **buon supporto sociale** e di un buon clima di collaborazione soprattutto tra colleghi all'interno dello **stesso gruppo di lavoro**.

Emergono anche situazioni in cui livelli elevati di autonomia sono accompagnati da un senso di solitudine.

Viene evidenziato inoltre come a volte sia più facile ottenere **supporto emotivo** e personale che "tecnico" e come talvolta sia più difficile ottenere supporto dal personale di diverso inquadramento perché c'è poca conoscenza reciproca.

Infine In alcuni casi è stata segnalata una maggiore **difficoltà nei rapporti con i colleghi**, dovuta alla presenza all'interno dello stesso dipartimento di anime molto diverse tra le quali non esistono elementi di convergenza.

I dati soggettivi derivati dal questionario hanno mostrato che il **personale tecnico amministrativo** riporta una migliore percezione del **supporto da parte dei manager e dei colleghi**, rispetto al personale docente ed una marginale migliore percezione nelle relazioni.

Possibili azioni

Facilitare la comunicazione e la conoscenza tra uffici, strutture, unità operative anche distanti tra loro.

Favorire momenti di socializzazione ampi e globali.

ASPETTI ECONOMICI

Dai Focus group emerge che le **problematiche economiche** sono **trasversali** alle diverse categorie, anche se con caratteristiche differenti.

Tra i fattori di stress, sia per i **docenti** che per i **ricercatori non strutturati**, emerge il **mancato finanziamento dei progetti**.

Da parte del **personale tecnico-amministrativo**, si fa presente il logorio dovuto alla **mancanza di opportunità di crescita** e al fatto che non viene riconosciuto il lavoro svolto (anche da un punto di vista economico).

Anche i **responsabili** vorrebbero disporre di una parte del **budget** per poter gratificare chi ritengono che si meriti una ricompensa.

In alcuni casi (per gli amministrativi) può essere fonte di conflittualità l'utilizzo di budget per formazione che riguarda solo alcuni (i tecnici).

Possibili azioni

Strumenti premiali a disposizione dei responsabili.

COMUNICAZIONE

Tra le criticità si sottolinea la **mancaza di procedure chiare**: es. fare un ordine, gestione contabile dei progetti del PNRR.

Per il **personale tecnico** ci sono diversi capi ufficio e **non si sa a chi si deve fare riferimento**: tutti possono dare incarichi senza che siano definite le priorità. Questo crea difficoltà.

In generale si ritiene che le difficoltà con il personale dell'amministrazione siano dovute alla **scarsa conoscenza reciproca**.

Possibili azioni

Tornare ad un livello di gestione meno parcellizzato nelle funzioni.

Riorganizzazione della gestione della parte burocratica dell'attività di lavoro.

Strutturazione in ottica user-centered delle procedure e dei sistemi informativi.

RELAZIONI TRA STRUTTURE

Generalmente si sottolinea come all'Ateneo senese si respiri un **clima migliore** rispetto ad altri Atenei e come i rapporti siano buoni, sia con i colleghi, sia con gli studenti e il personale amministrativo.

Al contempo viene evidenziato un **disagio** derivante dalla **mancaza di collegialità nella gestione dei processi**, da modalità di gestione non condivise.

Emerge una **correlazione negativa tra stress e collaborazione tra uffici**.

Possibili azioni

Coinvolgimento di diversi gruppi di lavoratori nelle attività decisionali.

Emerge un'opinione che fa riferimento all'**Università** come a una istituzione **statica** e che non fornisce i giusti riconoscimenti.

Viene anche riferito che **non c'è equità** da parte dei responsabili nel fornire opportunità.

Con evidente chiarezza, i professori di area umanistica affermano che **i percorsi per gli avanzamenti di carriera** sono un altro fattore di **stress**.

CARRIERA

Riguardo a questo aspetto, probabilmente i risultati più interessanti vengono dall'analisi tramite questionario. I **docenti con i punteggi più problematici** in molte delle dimensioni considerate sono i professori di **II fascia** e, per alcuni aspetti, i **ricercatori di tipo A**. Si tratta in entrambi i casi di posizioni lavorative che subiscono percorsi di avanzamento di carriera caratterizzati da un grado di incertezza più elevato che, in alcuni casi, appare del tutto ostacolato.

Azioni possibili

Avviare un confronto con e tra i responsabili.

Sollecitare un'attenzione a queste tematiche da parte dei dipartimenti nella gestione dei POE.

INCIVILTA'

Vista la delicatezza del tema è probabile vi siano state **reticenze** ad affrontare il tema

Comunque, in alcuni casi, i docenti di area umanistica segnalano proprio la **maleducazione dei colleghi** come un elemento di stress.

I docenti di area scientifica, invece, lamentano che all'interno dei dipartimenti si possono creare **gruppi egemoni** poco democratici.

Dal **questionario** i dati sull'inciviltà non sembrano particolarmente rilevanti.

Occorre evidenziare delle **differenze** tra i gruppi.

Innanzitutto, i tecnici amministrativi hanno delle **percezioni** in relazione al loro contesto operativo come più incivile rispetto al personale docente.

Inoltre, i docenti di area scientifica riferiscono di mettere in atto più **comportamenti** incivili di quelli di area umanistica.

Possibili azioni

I comportamenti incivili, sia percepiti che perpetrati, sono poco numerosi ma non assenti.

Dal momento che sono in correlazione con lo stress e con tutti i fattori socio-organizzativi considerati, degli interventi specifici in relazione a tali fattori potrebbero ulteriormente limitare la loro occorrenza

GENERE

Da sottolineare che la **maggior parte** di chi ha partecipato allo studio è di **genere femminile** (N = 417; 59,4%) e che nel personale tecnico-amministrativo le donne sono 247 (70.4%), mentre tra i docenti il loro numero è uguale a quello degli uomini.

Il **3.9%** preferisce invece non rispondere o non si identifica in uno dei due generi.

Dai Focus Group non sono emerse, forse anche perché non sollecitate, problematiche in relazione al genere.

Interessante, invece riflettere sul fatto che **le donne** (principalmente le docenti di area scientifica) risultano avere livelli di **stress significativamente più elevati** rispetto agli uomini.

Solo per i tecnici le **differenze** di stress tra i generi **non sono significative**.

Possibili azioni

Interventi globali e di attenzione nelle problematiche che possono verificarsi tra vita privata e vita lavorativa

ETA'

L'età media più alta è nel campione dei tecnici-amministrativi (54.8 anni)
L'età dei docenti, invece, è mediamente di 47.6 anni,

Inoltre, i tecnici-amministrativi riportano un'anzianità lavorativa di oltre 20 anni nel 69.8% dei casi.

I docenti con oltre 20 anni di anzianità lavorativa sono invece il 29.8%.

Si riscontra una prevedibile **relazione tra età anagrafica e anzianità lavorativa.**

L'età è un **predittore negativo** della percezione di stress soggettivo: più aumenta l'età meno si percepisce stress.

Possibili azioni

Considerata l'evidente relazione tra età anagrafica e anzianità lavorativa, e la relazione negativa tra formazione e stress, si può ragionevolmente supporre che attività formativa rivolte ai/lle più giovani potrebbero mitigare il verificarsi di condizioni di disagio dovute al lavoro.

Leve per il cambiamento

La passione per il lavoro emerge con chiarezza soprattutto da parte di chi ancora **non ha raggiunto una posizione lavorativa** a tempo indeterminato, e sembra essere uno dei motori principali che sostengono nell'affrontare le difficoltà.

Non tutti i docenti sono concordi su quale parte del loro lavoro li appassiona di più: chi preferisce la didattica chi la ricerca.

PASSIONE PER IL LAVORO

Per qualcuno (docente area scientifica) il proprio lavoro è una **passione totalizzante**.

Per diversi gruppi di partecipanti la passione è legata alla possibilità di avere **relazioni fuori dall'ordinario**, scoprire nuovi mondi, culture, al dinamismo.

Anche la **libertà** propria di molti ruoli è una delle ragioni di maggior attaccamento al lavoro, così come la possibilità di realizzarsi in attività creative.

L'Università è una realtà varia e **prestigiosa (docenti di area scientifica)** che permette l'esercizio delle abilità creative.

PRESTIGIO

Dai **responsabili** viene l'indicazione che lavorare all'università è un **valore aggiunto**.

Anche per i **tecnici** emerge un senso di appartenenza a qualcosa che ha un **valore positivo**.

AUTONOMIA

A volte l'autonomia è vissuta come assunzione di responsabilità, e quindi appare come qualcosa di problematico (personale amministrativo).

Però, più voci mettono in evidenza come un **adeguato livello di autonomia** operativa passi attraverso la necessità di una **condivisione** di quello che si fa con il **gruppo di riferimento**.

Per i **docenti** le cariche istituzionali, gli impegni burocratici, il lavoro “altro” confliggono con la possibilità di una piena gestione del proprio operato.

In questi casi, quindi, sembra necessario rendere possibile una maggiore **focalizzazione** su alcune **attività** (docenza e didattica) piuttosto che su altre.