Università degli Studi di Firenze

Dipartimento di Psicologia

Valutazione delle fonti di rischio stress lavoro-correlato presso il Comune di Pontassieve

Report conclusivo: Dicembre 2009

Premessa

Il **Comune di Pontassieve,** assieme ai Comuni di Bagno a Ripoli e Figline Valdarno, ha avviato nel giugno 2009, in collaborazione con il *ssd* M-PSI/06 del Dipartimento di Psicologia dell'Università degli Studi di Firenze (prof. Vincenzo Majer, dott. G. Andrea Mancini e dott. Mario Magnani), un'indagine di valutazione dei fattori di rischio stress lavoro-correlato presso il proprio personale. Scopo finale di questo monitoraggio è quello di intervenire per poter individuare eventuali situazioni di malessere e implementare opportune azioni tese al miglioramento della qualità della vita lavorativa in Azienda.

Il presente report costituisce, quindi, una fase del più articolato e generale percorso di valutazione e prevenzione dello stress lavoro-correlato e dei fattori di rischio psicosociale in atto presso il Comune, con l'obiettivo di una prima ricognizione dell'andamento dei principali indicatori scelti per lo studio del benessere/malessere del personale. Ad un fondamentale momento d'avvio del percorso costituito dall'attività informativa che ha visto direttamente coivolto il Direttore Generale, Luca Fanciullacci, ed il suo staff, ha fatto seguito la fase operativa costituita dalla rilevazione effettuata tramite questionario ed estesa a tutti i dipendenti del Comune, i cui esiti vengono presentati con questo report.

Si precisa che l'intera procedura di valutazione rappresenta un momento diagnostico propedeutico alla messa in opera di coerenti azioni di miglioramento, a valle delle quali saranno opportune ulteriori indagini atte a misurarne l'efficacia (monitoraggio continuo/osservatorio permanente).

Al fine di rendere maggiormente comprensibili fin da subito i contenuti della presente relazione, si presenta la sua struttura generale:

Parte 1 *Procedura e dati sulla popolazione/campione, sulle variabili oggetto di studio.....pag. 5*
Parte 2 *Il questionario e le dimensioni indagate.....pag. 9*
Parte 3 *Principali risultati emersi (punti di forza ed aree di miglioramento).....pag. 13*
Parte 4 *Confronto dei risultati fra i Comuni.....pag. 23*

PARTE 1: Procedura

Pre-indagine

Prima di procedere con la raccolta estensiva di informazioni ai dipendenti tramite questionario, per valutare la presenza di potenziali fattori di stress lavoro-correlato, sono state valutate alcune caratteristiche aziendalmente rilevanti come pre-requisiti alla necessità di un'indagine strutturata. I dati oggettivi raccolti con il coinvolgimento della Direzione Generale sono riportati, così come richiesti, in appendice (Allegato A). Dal momento che i dipendenti del Comune sono soggetti a lavoro per turni, a contatto con il pubblico con una elevata responsabilità nei confronti di terzi e si è proceduto ad una indagine estensiva per rilevare le fonti di rischio stress percepite e condivise come previsto dall'art. 28 del D.Lgs. 81/08.

Fase di raccolta dati

Per rispondere all'esigenza di raccogliere i vissuti e le percezioni sulle tematiche oggetto di studio di più persone possibili, il processo di ricerca e valutazione è stato anticipato da una necessaria fase di promozione e attivazione dei dipendenti tramite e-mail informative ai singoli dipendenti, così da fornire preventivamente alcune indicazioni circa le finalità della ricerca e la modalità di raccolta dati. Tale fase è stata coadiuvata dal contributo della Direzione Generale, attivamente presente in tutte le fasi d'indagine.

Per facilitare la raccolta delle informazioni tramite questionario, la somministrazione è avvenuta giovedì 1 ottobre 2009 nella sala Consiliare del Comune di Pontassieve. L'opportuna scelta del setting ha consentito la somministrazione collettiva assistita e anonima da parte dei consulenti del Dipartimento di Psicologia che ha portato alla raccolta di circa 127 questionari. A fronte dell'ottimo numero di persone partecipanti alla fase di raccolta, non sono stati previsti turni di recupero.

Popolazione complessiva / invitata	**139 / 135**
Questionari raccolti	**127**
Questionari utilizzati	**126**
***Response rate:* 93.3%**	

Tabella 1 - Partecipanti alla ricerca.

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

Tutti i dati presentati faranno riferimento ai 126 questionari utilizzati per le analisi, ovvero il 93.3% della popolazione aziendale invitata a partecipare. Tale percentuale di rispondenti è da considerarsi esauriente e ampiamente rappresentativa dei dipendenti dell'azienda in questione.

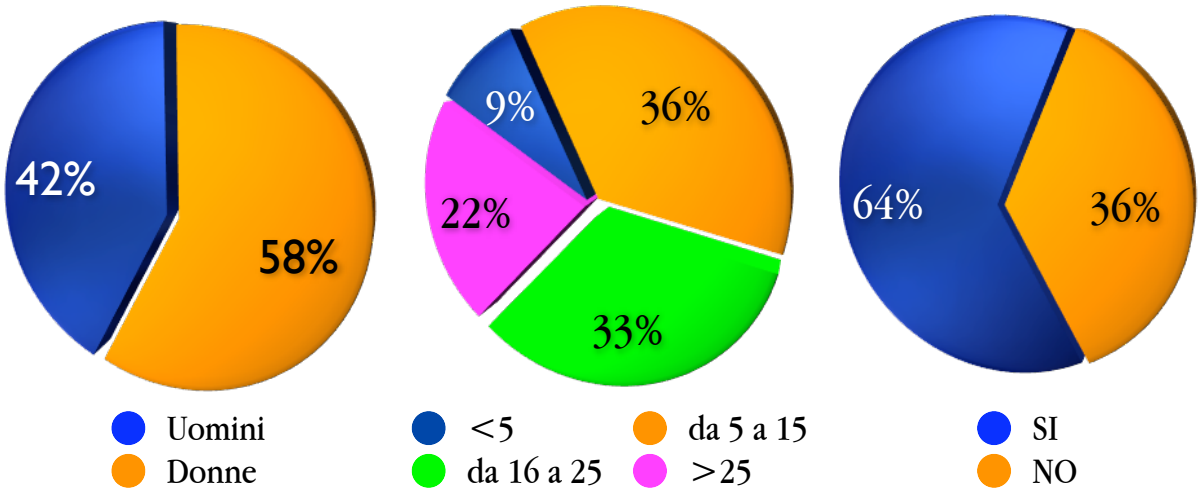
Le variabili della ricerca

Una scheda anagrafico/professionale è stata messa a punto per la ricerca con lo scopo di descrivere il campione che ha partecipato all'iniziativa e di individuare le categorie socio-professionali maggiormente a rischio. Tale scheda, così come è stata concepita e condivisa con la Direzione Generale, tutela la duplice esigenza di poter da una parte consentire le analisi differenziate per categorie rilevanti per l'Azienda e dall'altra di salvaguardare l'anomimato delle persone che hanno compilato il questionario.

Le variabili indipendenti prese in considerazione nel presente studio, sulla base delle quali effettuare successivamente un analisi delle differenze dei vissuti organizzativi, sono riportate di seguito.

- **Genere**: maschio, femmina;
- **Anzianità** di servizio nel comparto "pubblica amministrazione locale": <5 anni, da 5 a 15 anni, da 16 a 25 anni, > di 25 ani;
- **Attività prevalentemente a contatto diretto con il pubblico** (**front/back office**): si, no.
- **Ruolo** professionale: coordinamento/direzione; polizia municipale; operatori esterni; servizi al cittadino, alle imprese e tributari; servizi interni e di supporto; servizi tecnici;

Distribuzione della popolazione per le variabili di studio



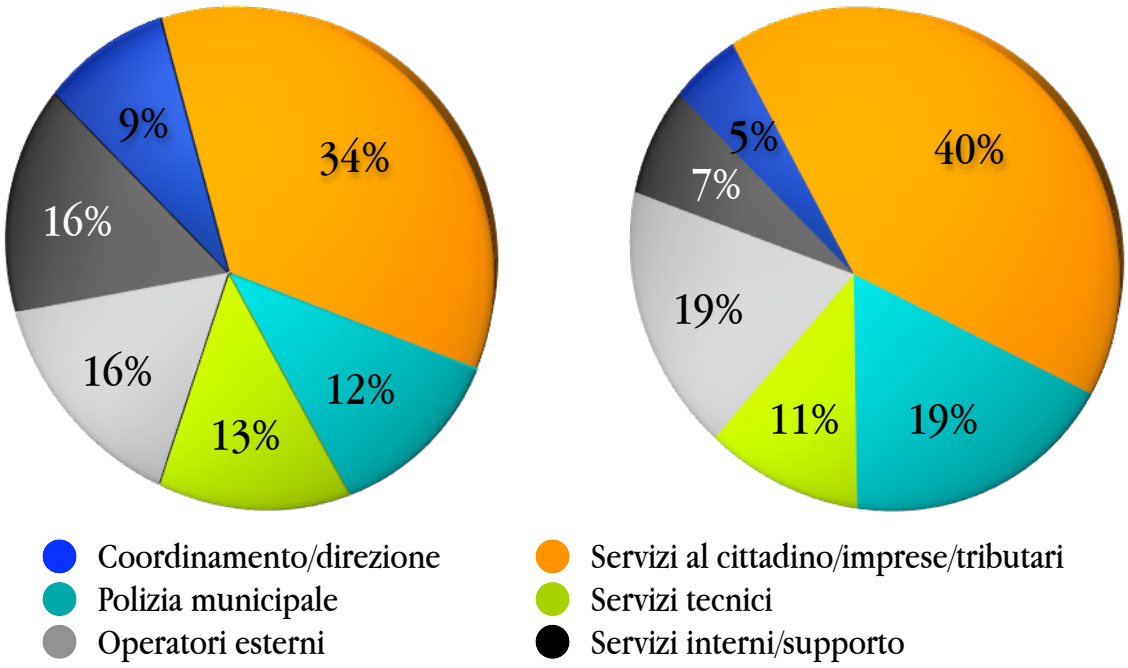
Grafici 1, 2 e 3 - Partecipanti alla ricerca suddivisi rispettivamente per genere, anzianità di servizio e contattto con il pubblico.

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

Dalla ripartizione per **genere** (Graf. 1) dei partecipanti, è possibile notare come il contesto in esame sia fondamentalmente equidistribuito. La variabile costituirà un nodo importante per le analisi di tutte le dimensioni indagate dal questionario.

La seconda variabile in esame è rappresentata dall'**anzianità di servizio** (Graf. 2) intesa come permanenza lavorativa all'interno del comparto "pubblica amministrazione locale". La ripartizione è ben equilibrata tra le tre categorie "più anziane" e denota che nel passato c'è stata una certa attenzione verso il ricambio generazionale. Purtroppo il 9% di "neo-assunti" testimonia che nel recente passato non devono esserci state frequenti occasioni per attivare concorsi pubblici.

La variabile **front/back office** (Graf. 3) mostra come le attività interne al Comune siano prevalentemente a contatto diretto con il pubblico mentre la seguente variabile sul **ruolo professionale** (Graf. 4) è caratterizzante del contesto indagato. Le distinzioni operate si rendono necessarie per meglio individuare le problematiche e le fonti si stress percepite dalle diverse professionalità comunali. Le differenze in termini di numerosità riscontrata per i sottogruppi consentono inoltre di rilevare la significatività statistica di eventuali differenze tra i ruoli.



Grafici 4 e 5 - Partecipanti alla ricerca suddivisi per ruolo professionale. Il primo mostra i valori assoluti evidenziati dalla ricerca mentre il secondo evidenzia le percentuali di ruoli con attività a prevalente contatto con il pubblico.

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

PARTE 2: Il questionario

L'Organizational & Psychosocial Risk Assessment (OPRA) è un questionario multifattoriale sviluppato per valutare efficacemente la presenza di fattori di rischio psicosociale e di condizioni di stress lavoro-correlato. I fattori indagati dalla batteria sono riconosciuti in letteratura come centrali nella definizione del benessere lavorativo e del conseguente stato di salute psicofisica ottimale. Il nucleo principale del questionario OPRA è composto da **86 domande** che si distribuiscono su tre sezioni distinte, ciascuna delle quali è utilizzata per valutare aspetti differenti delle condizioni lavorative.

Parte A – Risk Index: 5 indicatori che indagano il malessere derivato da una condizione di scarsa identificazione con il gruppo o con l'organizzazione di appartenenza, da una bassa soddisfazione lavorativa, da una scarsa fiducia nell'organizzazione e dalla considerazione di voler lasciare il proprio posto di lavoro. Le dimensioni indagate con il **Risk Index** (o Indice di rischio) rappresentano misure soggettive dell'affettività verso l'organizzazione, ossia del sentimento complessivo che il singolo individuo sviluppa nei confronti del contesto in cui lavora e degli aspetti che lo caratterizzano, che si possono presentare come fonti di stress. I punteggi ottenuti a queste variabili concorrono, ciascuno con un peso differente, a creare un indice che può rientrare in cinque livelli possibili: *rischio trascurabile*, *rischio medio-basso*, *rischio medio-alto*, *rischio alto* e *critico*.

Parte B – Inventario delle fonti di rischio: 65 domande con risposta su scala Likert a cinque punti (da Mai a Sempre) distribuiti su **nove fattori** distinti e centrali nella letteratura sul tema, deputati alla valutazione delle fonti di pressione sul lavoro che possono determinare condizioni di malessere o disagio lavorativo. Le nove fonti di rischio sul lavoro indagate sono le seguenti: Cultura & Organizzazione, Sviluppo di carriera, Autonomia, Carico di lavoro, Ruolo, Ambiente & Sicurezza, Interfaccia casa/lavoro, Qualità delle relazioni. Segue una descrizione accurata delle scale e delle dimensione sottostanti indagate.

1) **Cultura & Organizzazione (10 item):** Il fattore è finalizzato ad indagare sia aspetti formali di definizione degli obiettivi e dell'organigramma della struttura, sia la presenza di pratiche consolidate per gestire il cambiamento e coinvolgere attivamente i propri dipendenti tramite corretti canali informativi. Le pressioni che derivano dall'instabilità e dall'ambiguità delle prassi organizzative concorrono a determinare uno scarso adattamento del soggetto al proprio ambiente di lavoro.

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

- es. Quando sono introdotti dei cambiamenti, hai chiaro come funzioneranno nella pratica

2) Sviluppo di carriera (6 item): Le domande di questa dimensione indagano le percezioni circa le possibilità di uno sviluppo professionale all'interno del contesto organizzativo di riferimento, intese come opportunità di ampliare le proprie competenze e di prefigurarsi una qualche possibilità di carriera.
- es. Nel lavoro che svolgi hai la possibilità di ampliare le tue competenze

3) Autonomia (5 item): Questa classica dimensione collegata allo stress lavorativo, indaga le opportunità che il lavoratore ha di partecipare ai processi decisionali che influiscono sul proprio lavoro, esercitando iniziativa individuale e discrezionalità nello svolgere le mansioni a lui assegnate.
- es. Hai la possibilità di organizzare il lavoro secondo le tue esigenze

4) Carico di lavoro (8 item): Questo insieme di domande si propone di indagare le condizioni di sovrastimolazione che possono condurre il soggetto ad un'esperienza di stress prevalentemente per due aspetti: la quantità di lavoro da svolgere ed il ritmo a cui il lavoratore è sottoposto. Il fattore indaga inoltre l'adeguatezza delle risorse del soggetto e dell'organizzazione per svolgere i compiti assegnati.
- es. Devi lavorare molto intensamente

5) Ruolo (7 item): Il fattore si pone l'obiettivo di misurare le pressioni che possono derivare dall'ambiguità e dai conflitti di ruolo, dai contrasti tra il proprio sistema di attese e il lavoro svolto, così come dalla pianificazione poco qualificante dei compiti. Il fattore valuta le percezioni circa la consapevolezza del proprio ruolo all'interno dell'organizzazione e circa l'utilizzo di competenze pertinenti al proprio livello professionale.
- es. I compiti che svolgi sono monotoni e ripetitivi

6) Ambiente & Sicurezza (7 item): Questa scala si pone l'obiettivo di misurare l'adeguatezza degli ambienti lavorativi e delle attrezzature utilizzate. L'esigenza di valutare questi aspetti trova la sua fondatezza nella disposizione normativa tesa alla creazione di una cultura per la sicurezza. Negli ultimi anni è andata crescendo l'attenzione riservata ai dispositivi di sicurezza individuali (DPI) e delle attrezzature utilizzate. Sono tuttavia di varia natura anche i fattori che possono contribuire a rendere inefficaci le misure di sicurezza adottate, specialmente quando i controlli sul loro effettivo utilizzo sono

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

inesistenti o effettuati saltuariamente. Il fattore indaga pertanto la centralità che l'azienda ripone alle tematiche della sicurezza sui luoghi di lavoro, attivandosi per fornire dispositivi di protezione adeguati ed attrezzature prive di rischio.

- es. Gli ambienti in cui lavori sono dotati di tutti i dispositivi di sicurezza necessari

7) Interfaccia casa/lavoro (5 item): Il fattore fa riferimento alle pressioni che possono provenire dall'estensione della vita lavorativa al di fuori di tale contesto ed è collegato al filone di ricerche sul *work/ life balance*. È rappresentato da affermazioni che indagano l'impatto dei problemi e delle difficoltà lavorative sulla vita privata e l'equilibrio tra lavoro e tempo libero.

- es. Il lavoro che svolgi interferisce sulla tua vita privata e sociale

8) Orario di lavoro (6 item): Gli item di questo fattore indagano le sollecitazioni derivanti da turni e da orari di lavoro particolari, tali da non consentire un adeguato riposo per i dipendenti. Questi elementi possono essere responsabili di una possibile alterazione dello stato di vigilanza del soggetto. Le affermazioni fanno riferimento sia alle richieste provenienti dall'ambiente in termini di ore di lavoro (straordinario o di cambiamenti continui dell'orario), sia alla percezione di gestire con difficoltà le stesse.

- es. Ti è richiesto di svolgere delle ore di lavoro straordinario

9) **Qualità delle relazioni (11 item):** Il fattore si propone di indagare la presenza di un clima lavorativo conflittuale o di tensione che può essere espressione di un carente spirito di collaborazione e di alcuni comportamenti negativi, lesivi della dignità personale e professionale del lavoratore e mirati all'estromissione del soggetto dal contesto lavorativo.

- es. I colleghi tendono ad ignorare le tue proposte o idee

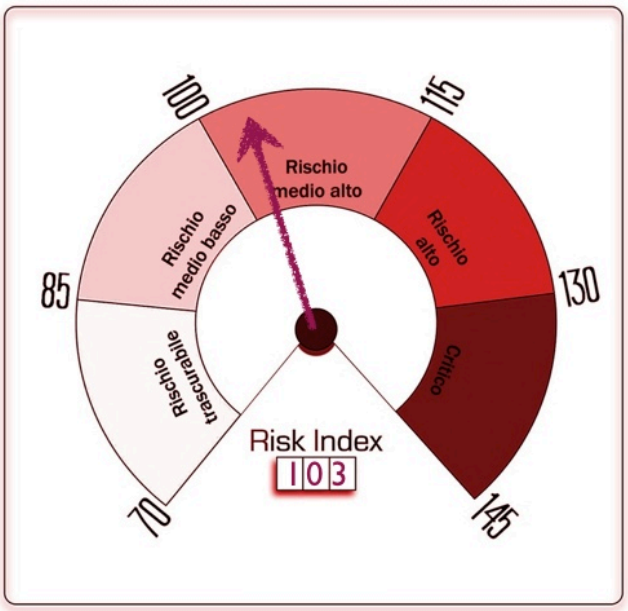
Parte C – Salute psicofisica: è una scala composta da due fattori che indagano la presenza e la frequenza di disturbi in ambito fisico e psicologico. Restituisce un punteggio aggregato che fornisce una stima degli effetti conseguenti a condizioni stressanti di impiego. Dal momento che le analisi restituiscono un punteggio unico, la scala è da considerarsi puramente indicativa di eventuali sintomi diffusi che in seconda battuta necessitano di eventuali approfondimenti sui singoli soggetti compiuti da medici competenti.

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

PARTE 3: Principali risultati

Parte A – Risk Index: Il valore espresso nel Grafico 6 rappresenta l'indice di rischio standardizzato per una prima valutazione sugli effetti dello stress lavoro-correlato sui sentimenti e gli atteggiamenti dei lavoratori del Comune di Pontassieve. Questo indice è dato dall'elaborazione statistica dei cinque punteggi medi che concorrono a formare il punteggio complessivo (identificazione di gruppo e organizzativa, soddisfazione, fiducia e intenzione di lasciare). La standardizzazione ha permesso di riportare i punteggi a valori noti, dove la media generale è uguale a 100 e la deviazione standard, ovvero la dispersione dei punteggi attorno al valore medio, è uguale a 15. Le fluttuazioni intorno al valore medio atteso di 100 possono segnalare condizioni di benessere o potenziale malessere. All'aumentare del punteggio corrispondono situazioni di proporzionale disagio lavorativo, dovuto al relativo punteggio ottenuto a ciascuno dei 5 indicatori presenti secondo la modalità grafica presentata dalla figura. Il valore complessivo ottenuto (103) si discosta di soli 3 punti dal valore medio atteso e ricade nella fascia medio-alta di rischio. Occorre in seguito valutare le 9 dimensioni dell'Inventario delle fonti di rischio per stabilire la provenienza delle pressioni sul lavoro che possono influenzare le valutazioni complessive ed i giudizi sulla propria condizione lavorativa.

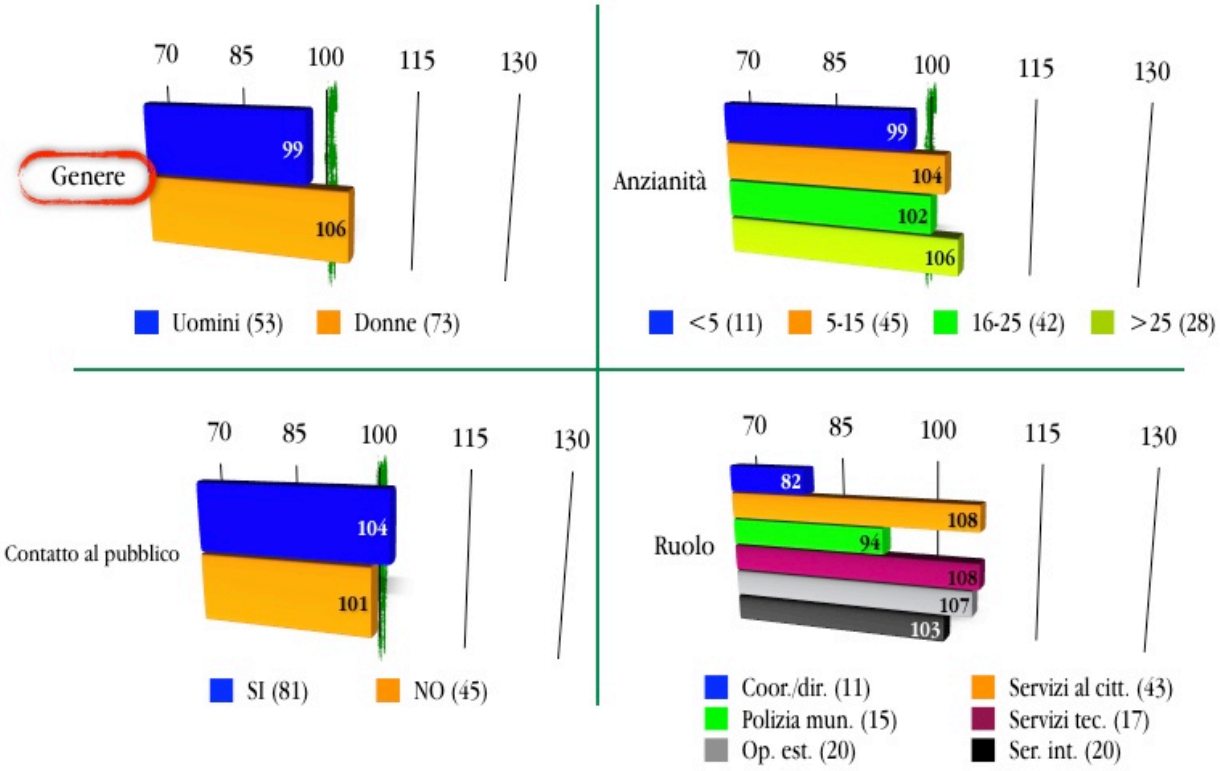
Grafico 6 - Restituzione grafica del Risk Index.



I quattro grafici seguenti (Graf. 7, 8, 9 e 10) rappresentano le **variazione dei punteggi medi del Risk Index** per le variabili socio-professionali considerate per questo studio. Si evidenziano le differenze statisticamente significative tra le percezioni delle donne rispetto agli uomini ed inoltre appare assai rilevante la differenziazione in funzione del ruolo professionale dove risulta più critica la situazione dei servizi (servizi al cittadino, alle imprese, tributari, interni e tecnici) e degli operatori esterni in quanto mostrano punteggi più alti rispetto ai colleghi. Molto interessante, soprattutto in relazione alle altre realtà esplorate, la situazione della Polizia Municipale che non presenta -nel complesso- particolari criticità.

Non risultano infine differenze tra il personale con mansioni prevalentemente a contatto con il pubblico.

Grafici 7, 8, 9 e 10 - Restituzione grafica del Risk Index in funzione delle variabili socio-professionali considerate (in



senso orario): genere, anzianità di servizio, contatto con il pubblico e ruolo professionale.

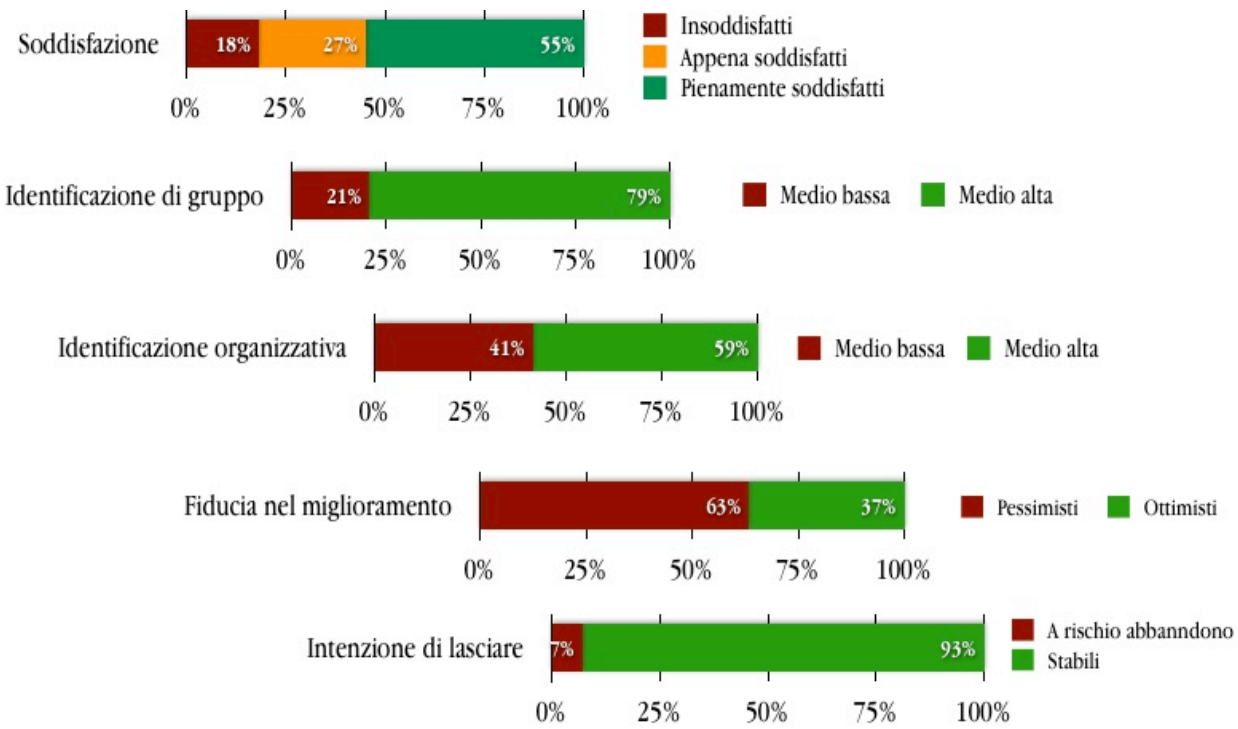
Prendendo in esame i cinque singoli indicatori (Graf. 11, 12, 13, 14 e 15), sono state evidenziate le frequenze dei punteggi negativi, nel tentativo di circoscrivere particolari condizioni di disagio. Complessivamente il 18% dei rispondenti esprime valori di soddisfazione uguali o inferiori a 4 rispetto ad una scala da 1 a 10 mentre il 27% si attesta su valori compresi tra il 5 ed il 6.

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

Il 21% dei soggetti esprime un grado di coinvolgimento rispetto al proprio gruppo di lavoro medio-basso e la percentuale sale al 41% quando il sistema di riferimento diventa il Comune di Pontassieve nel suo insieme.

Il sentimento di sfiducia circa le possibilità di miglioramento delle condizioni lavorative, alla luce dei risultati espressi dalla presente indagine, prevale (63%) rispetto alla percentuale di "ottimisti" (37%).

Infine i soggetti le cui valutazioni portano a considerare la possibilità di abbandonare l'attuale posto di lavoro, malgrado la crisi economica e nonostante la garanzia di contratti a tempo indeterminato, rappresentano il 7% del campione complessivo.



Grafici 11, 12, 13, 14 e 15 - Cinque indicatori che costituiscono il Risk Index (in ordine di presentazione): soddisfazione, identificazione con il gruppo, identificazione con il Comune di Pontassieve, fiducia nel miglioramento ed intenzione di lasciare il proprio posto di lavoro (non necessariamente il proprio Comune).

Parte B – Inventario delle fonti di rischio: Le nove dimensioni analizzate si presentano con **punteggi medi complessivamente contenuti** (Graf. 16) e distribuiti attorno al valore medio atteso dallo strumento (100). All'aumentare dei punteggi corrispondono condizioni di maggiore rischio derivate dalle valutazioni negative che i soggetti attuano nei confronti dei diversi aspetti organizzativi. Per alcune dimensioni il punteggio complessivo è inferiore alla media. La dimensione con punteggi superiori alla

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

media è **Cultura & Organizzazione** che indaga aspetti formali di definizione degli obiettivi e della struttura ed **Interfaccia Casa/Lavoro** che riflette alcune difficoltà percepite nello stabilire confini precisi tra lavoro e vita privata in termini di ripartizione del tempo e carico percepito. Per verificare la differenza di valutazioni tra le diverse categorie professionali occorre operare dei confronti per le variabili considerate nella scheda socio-professionale.

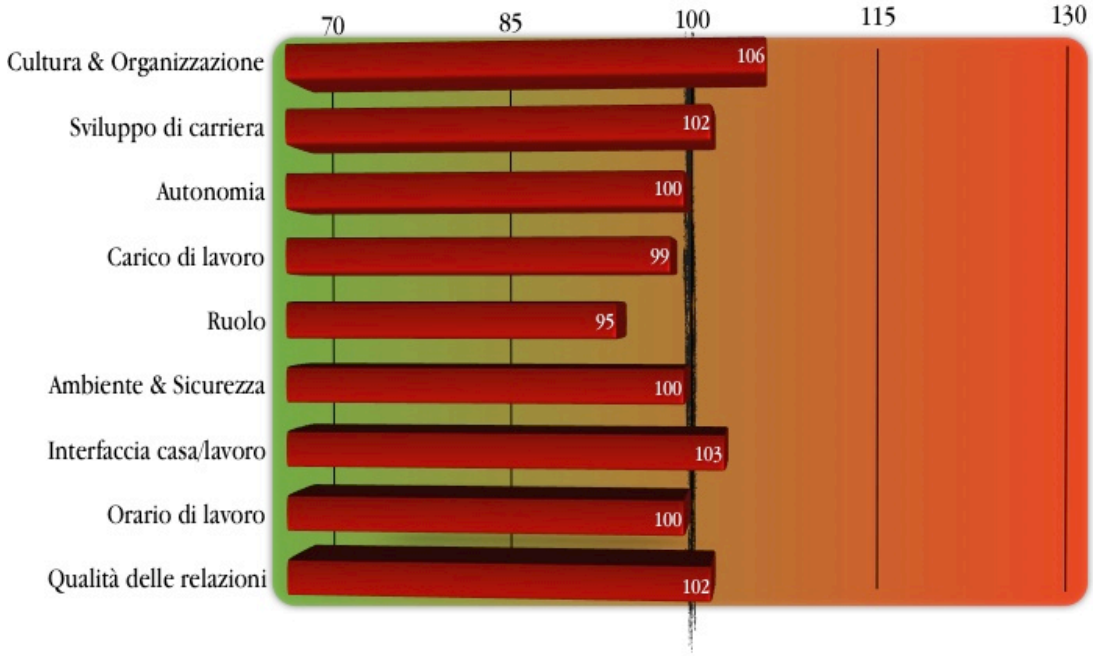


Grafico 16 - Inventario delle fonti di rischio: valori medi aggregati delle 9 dimensioni.

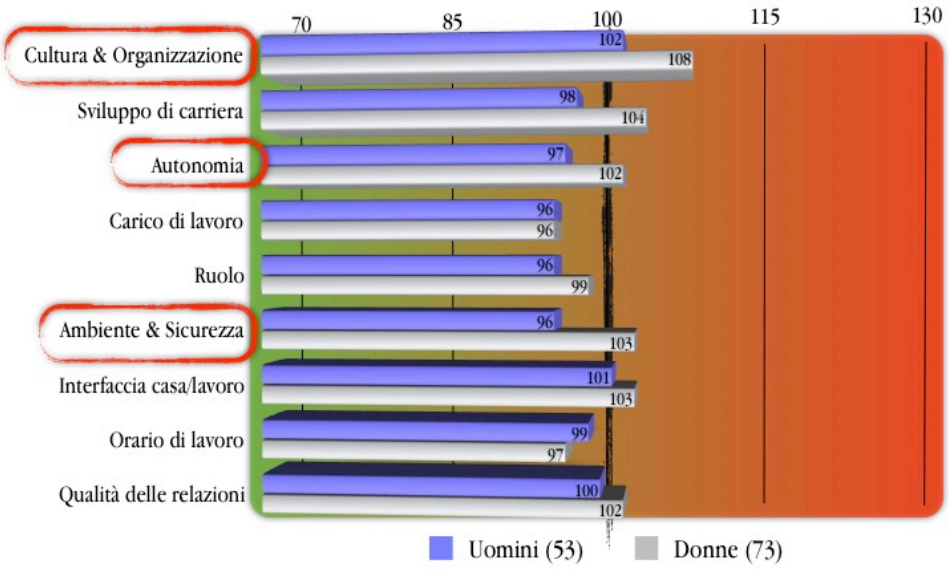


Grafico 17 - Inventario delle fonti di rischio: valori medi aggregati delle 9 dimensioni in funzione del genere.

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

Dal confronto per **genere** (Graf. 17) emergono differenze significative per quanto concerne le dimensioni **Cultura & organizzazione**, **Autonomia** e **Ambiente & sicurezza** in cui il personale femminile presenta valori più elevati (ovvero più "a rischio stress").

Mettendo a confronto i punteggi per la variabile **anzianità di servizio** (Graf. 18), le tendenze dei punteggi mostrano un andamento di complessa lettura. Mentre alcuni fattori presentano punteggi medi con scarti irrilevanti e complessivamente intorno alla media prevista dalle tarature dello strumento, altre dimensioni (**Qualità delle relazioni** e **Cultura & Organizzazione**) mostrano -in maniera forse controintuitiva- come al crescere dell'anzianità di servizio crescano anche le problematiche inerenti lo stabilire i confini precisi della propria struttura organizzativa ed il clima relazionale interno.

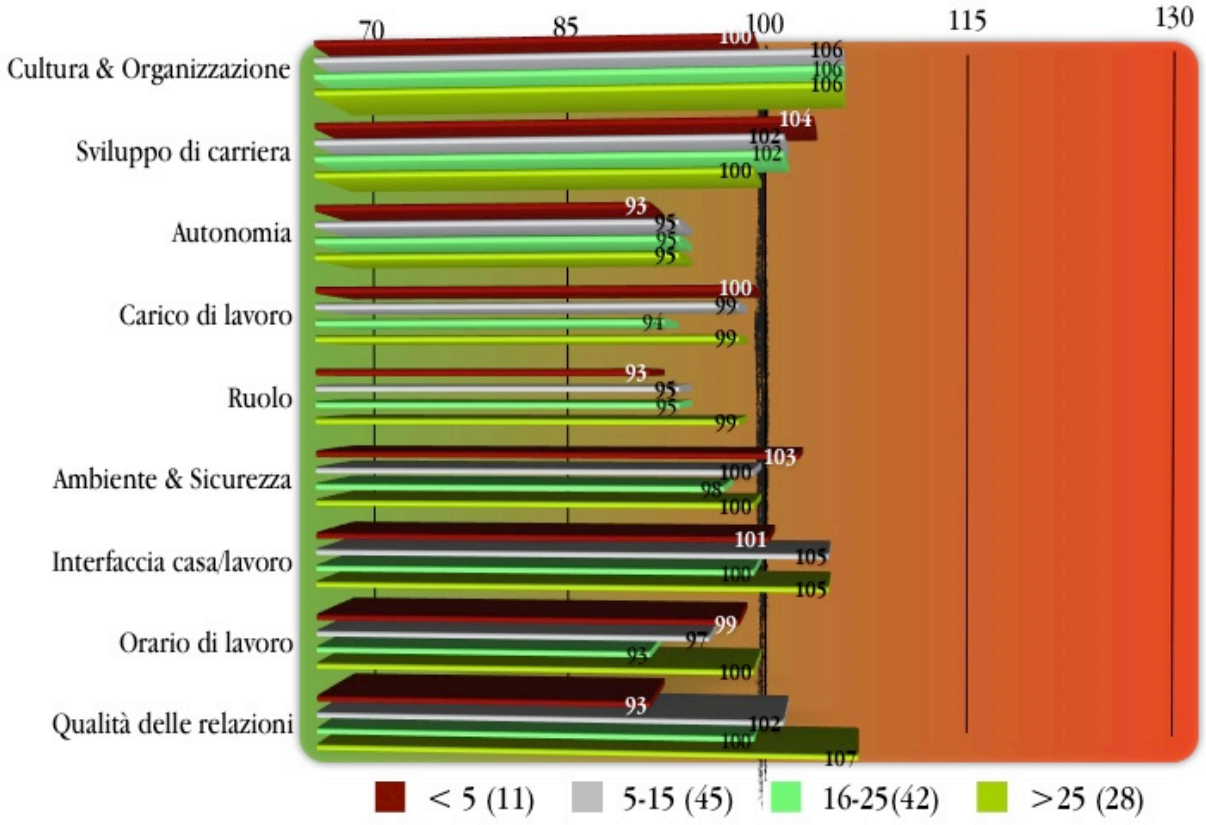


Grafico 18 - Inventario delle fonti di rischio: valori medi aggregati delle 9 dimensioni in funzione dell'anzianità.

Il confronto per le tipologie di mansioni (Graf. 19), a contatto o meno con l'utenza (front/back office), mostra differenze significative per quanto riguarda lo **Sviluppo di carriera**, **Ambiente & Sicurezza** ed **Orario di lavoro** ma non risulta di particolare salienza in quanto i valori restano comunque intono alla media.

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

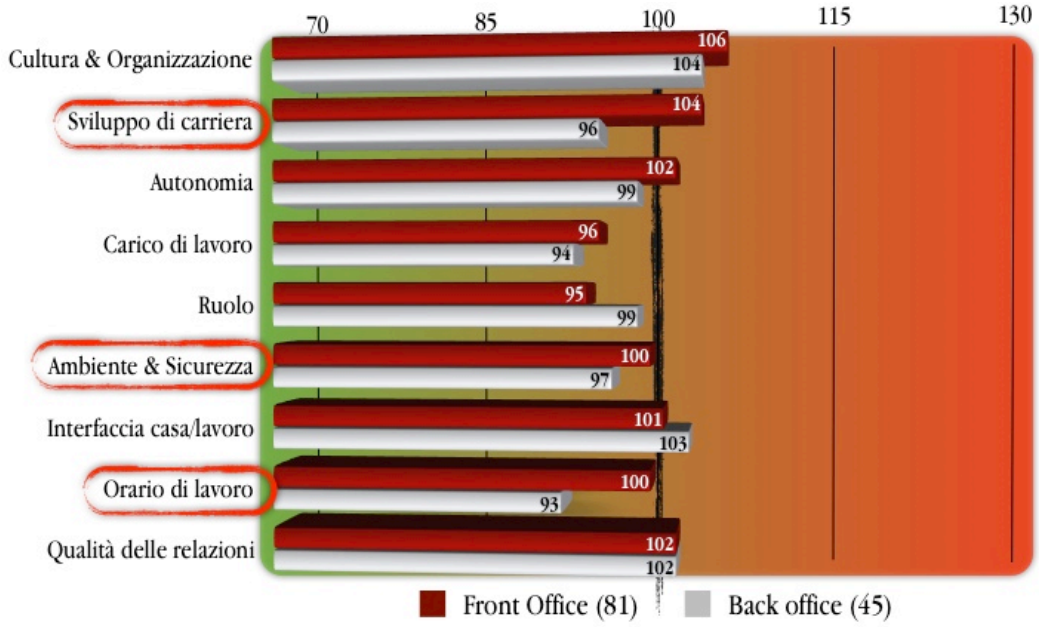


Grafico 19 - Inventario delle fonti di rischio: valori medi aggregati delle 9 dimensioni in funzione del contatto con il pubblico.

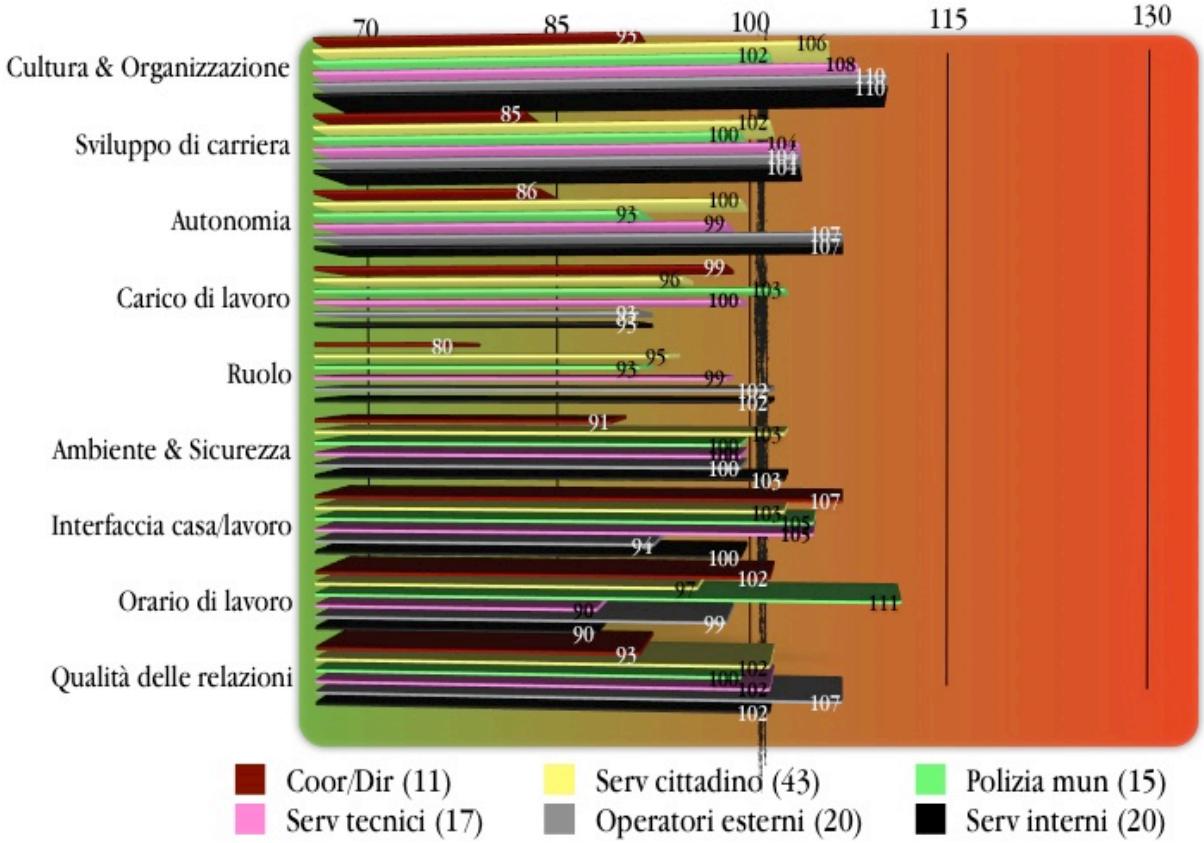


Grafico 20 - Inventario delle fonti di rischio: valori medi aggregati delle 9 dimensioni in funzione del ruolo.

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

L'ultimo confronto operato per quanto concerne l'inquadramento generale delle condizioni di stress lavoro-correlato riguarda i sei distinti **ruoli professionali** presenti in Comune (Graf. 20). Il primo dato che emerge fortemente è la relativa situazione di benessere in seno al gruppo Coordinamento/Direzione che presenta valori bassi in tutte le dimensioni. Altro aspetto rilevante sono le percezioni dei servizi (servizi al cittadino, alle imprese, tributari, interni e tecnici) e degli operatori esterni relative alle dimensioni **Cultura & Organizzazione**, **Sviluppo di carriera**, **Autonomia**: negative rispetto alla media del questionario. Risulta critica anche la dimensione "Orario di lavoro" ma solo per la polizia municipale.

La figura successiva (Graf. 21) mostra un significativo approfondimento sui dati raccolti. Partendo dall'Indice di rischio sono stati ricavati due gruppi (*cluster*) le cui risposte agli stessi indicatori davano origine ad un punteggio inferiore a 115 e quindi che ricadevano nelle condizioni di accettabilità e ad uno maggiore od uguale a 115, quindi inclusi nelle zone di "Rischio alto" o "Critico" (36 soggetti / 29%). Diverse sono le dimensioni che ottengono differenze significative tra i due sottogruppi.

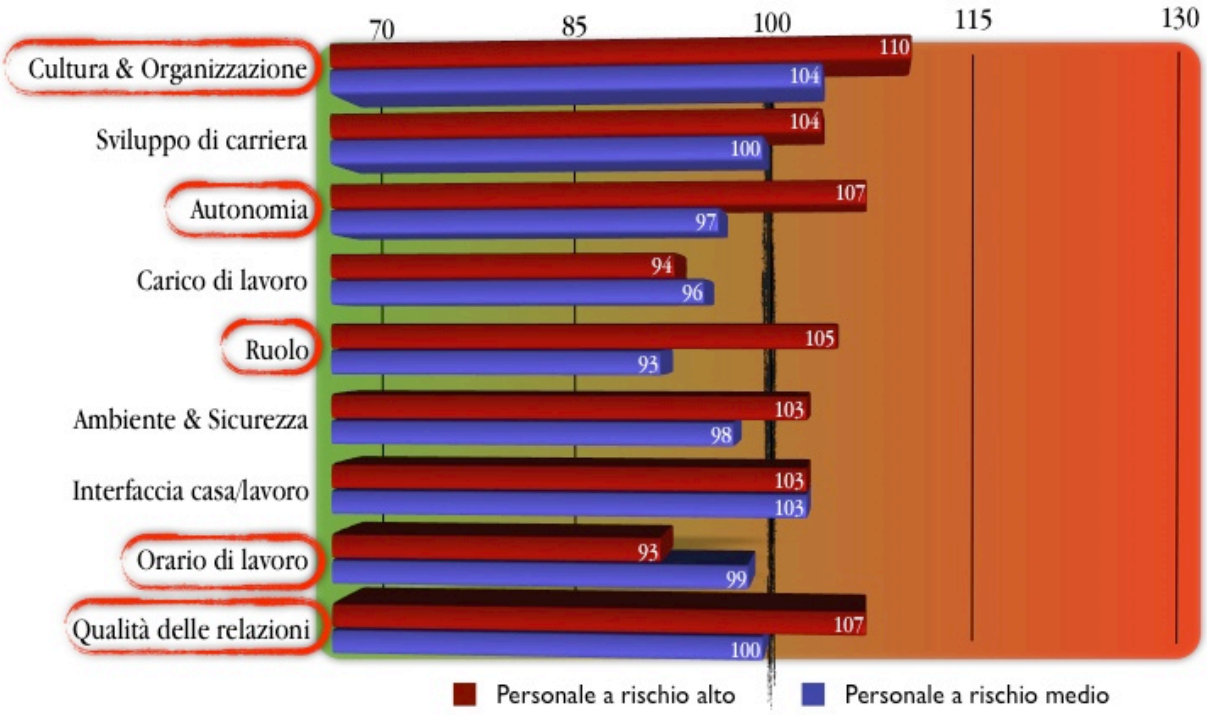


Grafico 21 - Confronto tra il personale con indice di rischio ≥ 115 (rischio alto) e <115 (rischio medio).

Cultura & organizzazione, Autonomia, Ruolo e **Qualità delle relazioni** sono le dimensioni che si presentano con la maggiore differenza di punteggio tra i due sottogruppi. Questo può indicare l'impatto di tali dimensioni nel generare un punteggio alto nell'Indice di rischio generale (e quindi direttamente

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

proporzionale al livello di soddisfazione, di identificazione e di fiducia nell'organizzazione) concorrono a determinare uno scarso adattamento del soggetto al proprio ambiente di lavoro concorrendo a determinare uno scarso adattamento del soggetto al proprio ambiente di lavoro:

- le pressioni che possono derivare dall'instabilità e dall'ambiguità delle prassi organizzative;
- mancanza di importanza e centralità attribuita alla propria professione, la sensazione di svolgere talvolta compiti inferiori alle capacità possedute non avvalendosi di tutte le competenze pertinenti al proprio livello professionale;
- mancanza di partecipazione nei processi decisionali che influiscono sul proprio lavoro, il non potere esercitare iniziativa individuale e discrezionalità nello svolgere le mansioni assegnate;
- clima lavorativo conflittuale o di tensione.

Analizzando le **caratteristiche socio-professionali** dei 36 soggetti che ottengono un punteggio maggiore o uguale a 115 all'Indice di Rischio, è possibile notare come queste subiscano sostanziali scostamenti da quelle del campione generale (pagg. 6-7). Il personale femminile risulta maggiormente rappresentato all'interno della categoria "a rischio" (67% rispetto all'effettivo 58%). Non risultano particolari disomogeneità per quanto riguarda anzianità di servizio e contatto diretto con il pubblico mentre risulta di grande interesse la distribuzione campionaria in relazione al ruolo professionale con la saliente sottostima del personale di coordinamento/direzione e polizia municipale: queste categorie sembrano relativamente immuni dal rischio stress lavoro-correlato o presentano della spiccate modalità di gestione dello stress (*coping*).

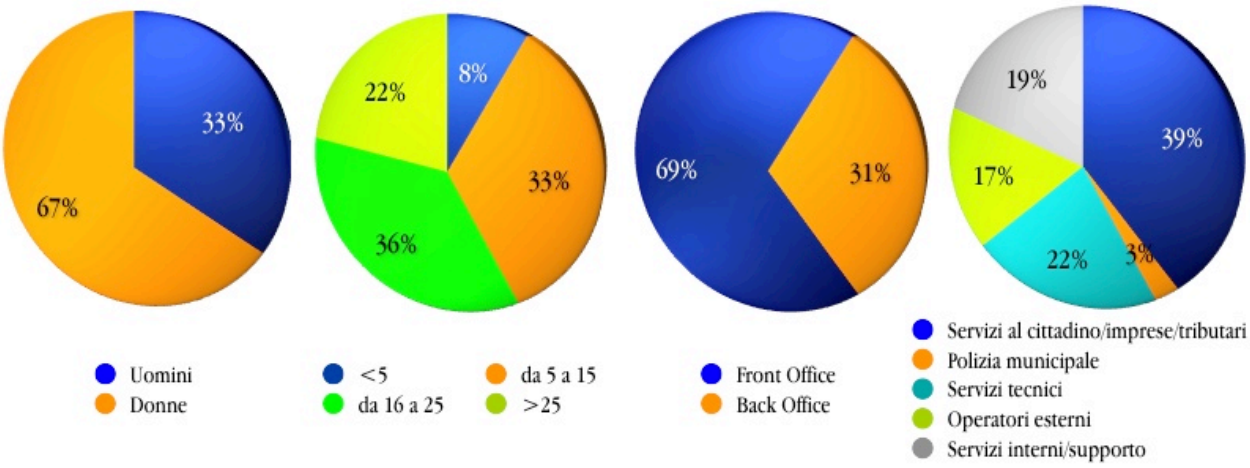


Grafico 21, 22, 23 e 24 - Personale con indice di rischio ≥ 115 in funzione delle variabili socio-professionale (in ordine): genere, anzianità di servizio, front/back office, ruolo professionale.

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

Parte C – Salute psicofisica: Anche i 16 indicatori di salute psicofisica considerati ottengono punteggi attorno al valore medio. Gli stessi sono stati analizzati successivamente in termini di frequenze percentuali per ottenere indicazioni più precise. È doveroso ricordare che la presente misura non ha alcuna pretesa diagnostica e che, al contrario, risulta utile esclusivamente come ancoraggio dei dati precedentemente mostrati.

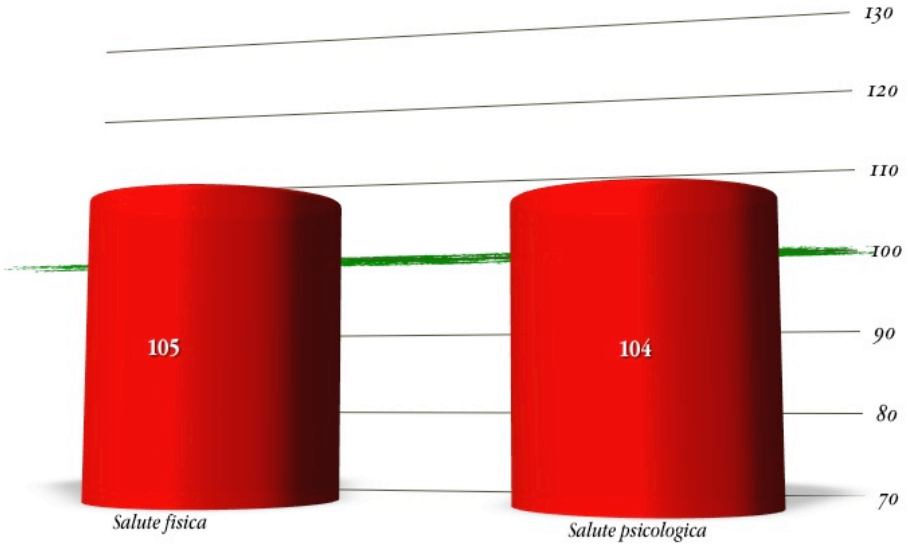


Grafico 25 - Salute psicofisica

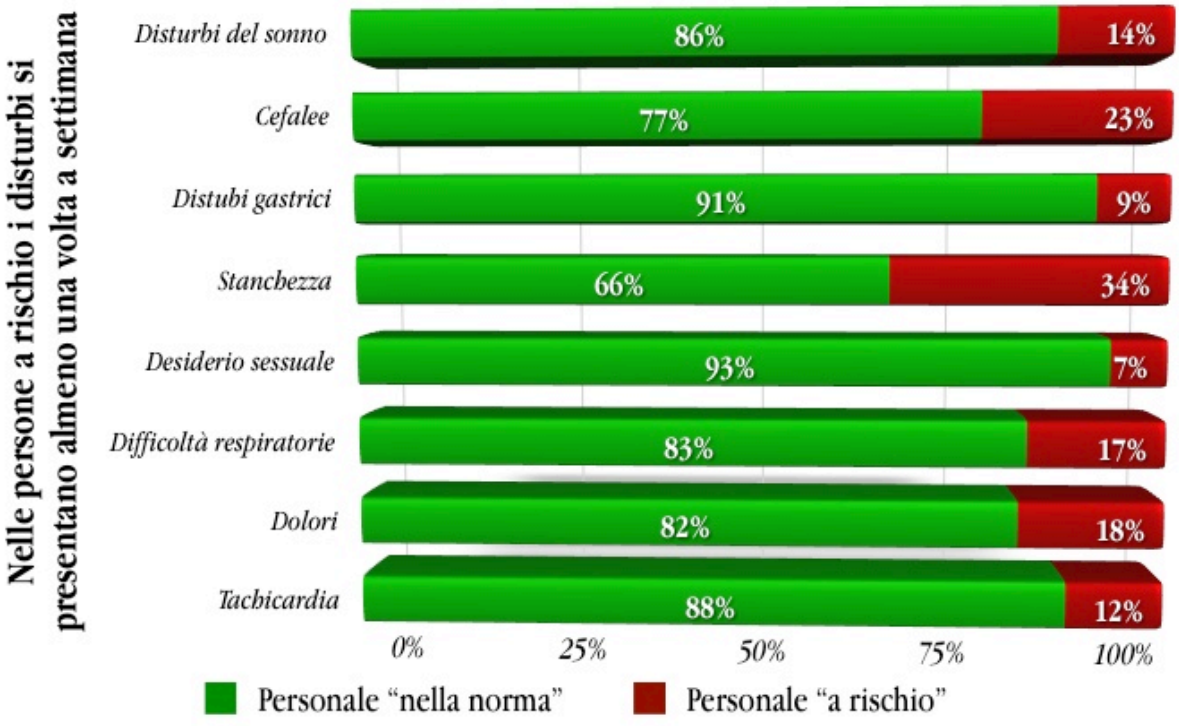


Grafico 26 - Indicatori di salute fisica (frequenze percentuali)

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

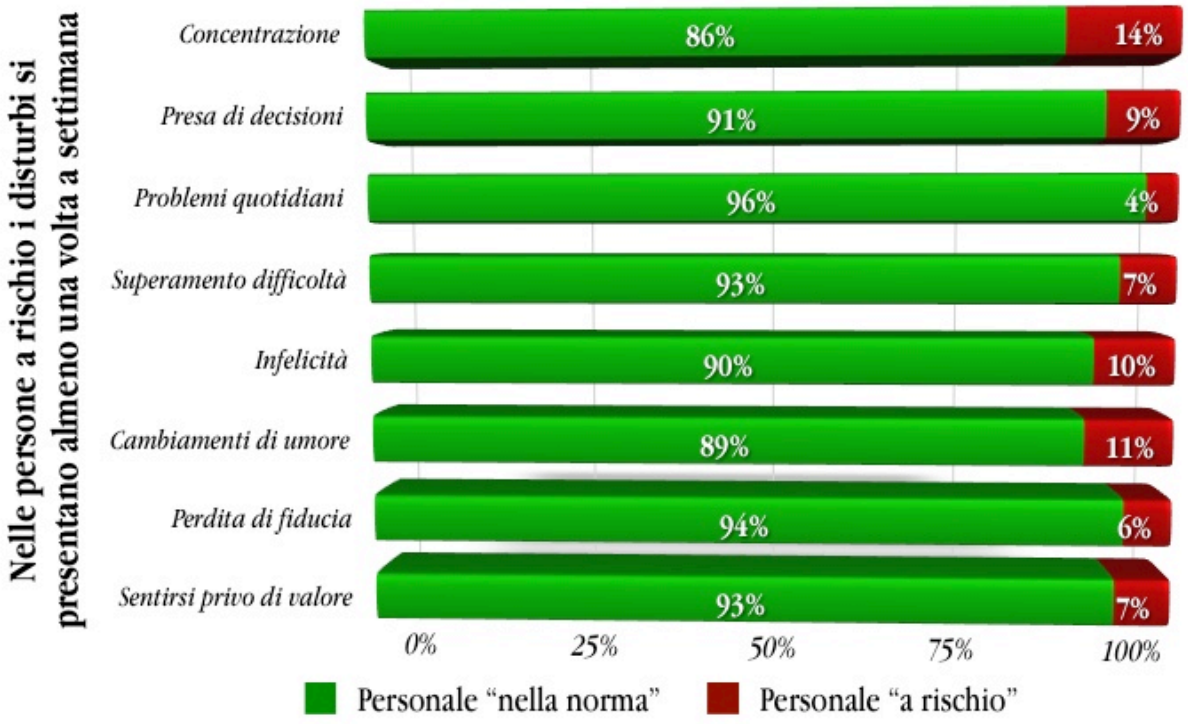


Grafico 27 - Indicatori di salute psicologica (frequenze percentuali)

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

PARTE 4: Confronto dei risultati fra i Comuni

Si presentano di seguito i grafici dei confronti più significativi per le diverse dimensioni del questionario, al fine di fornire alcuni spunti di riflessione sull'andamento dei risultati dello stress lavoro-correlato tra i tre comuni del sud-est fiorentino.

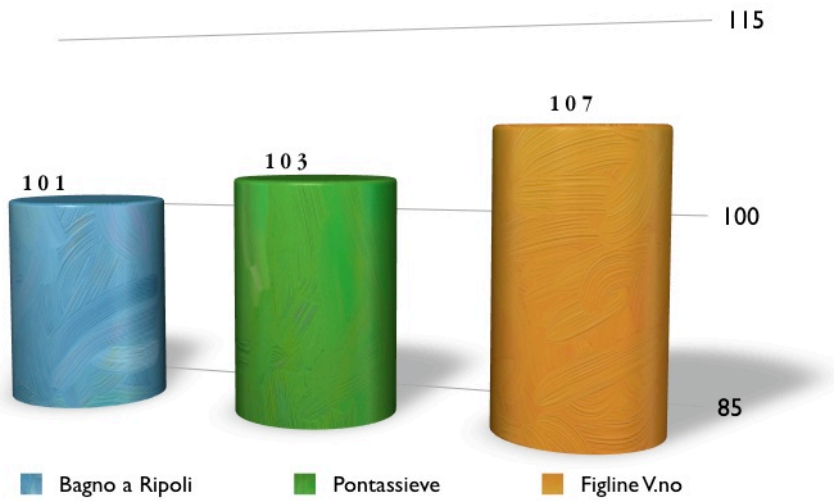
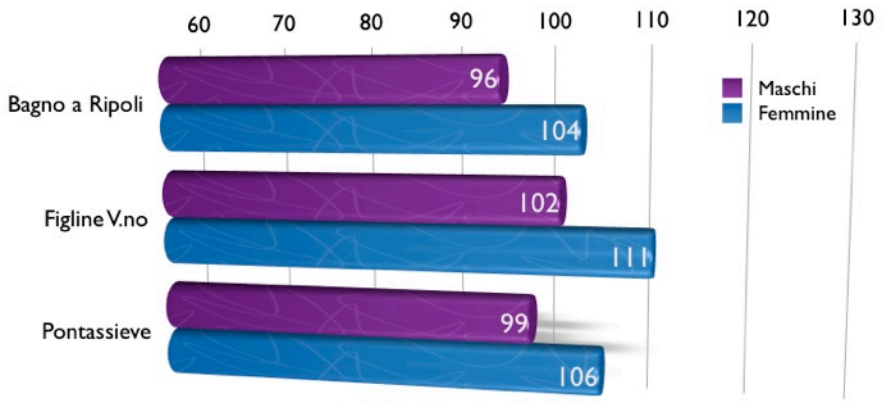
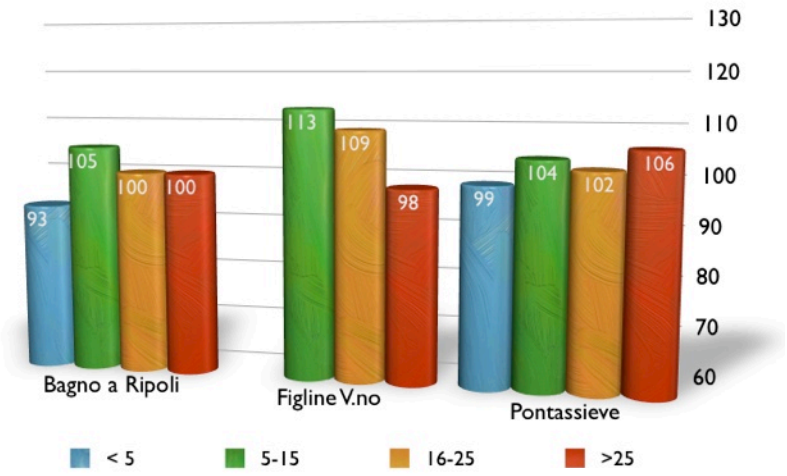
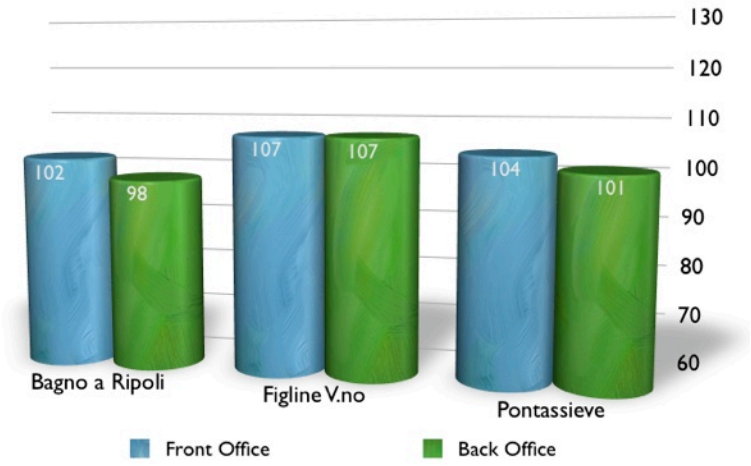


Grafico 28 - Confronto dell'indice di rischio complessivo per i tre Comuni



50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480





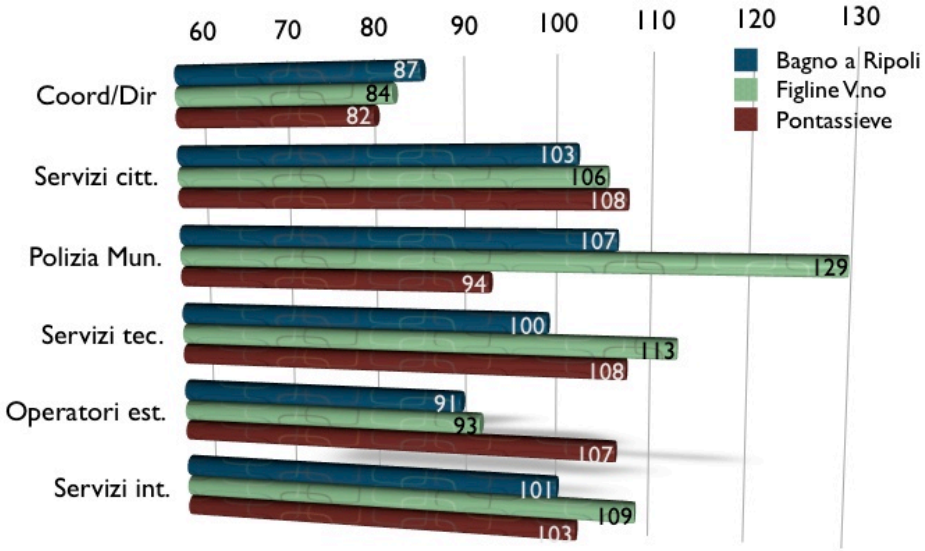


Grafico 29-30-31-32 - Confronto indice di rischio per le variabili socio-professionali

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

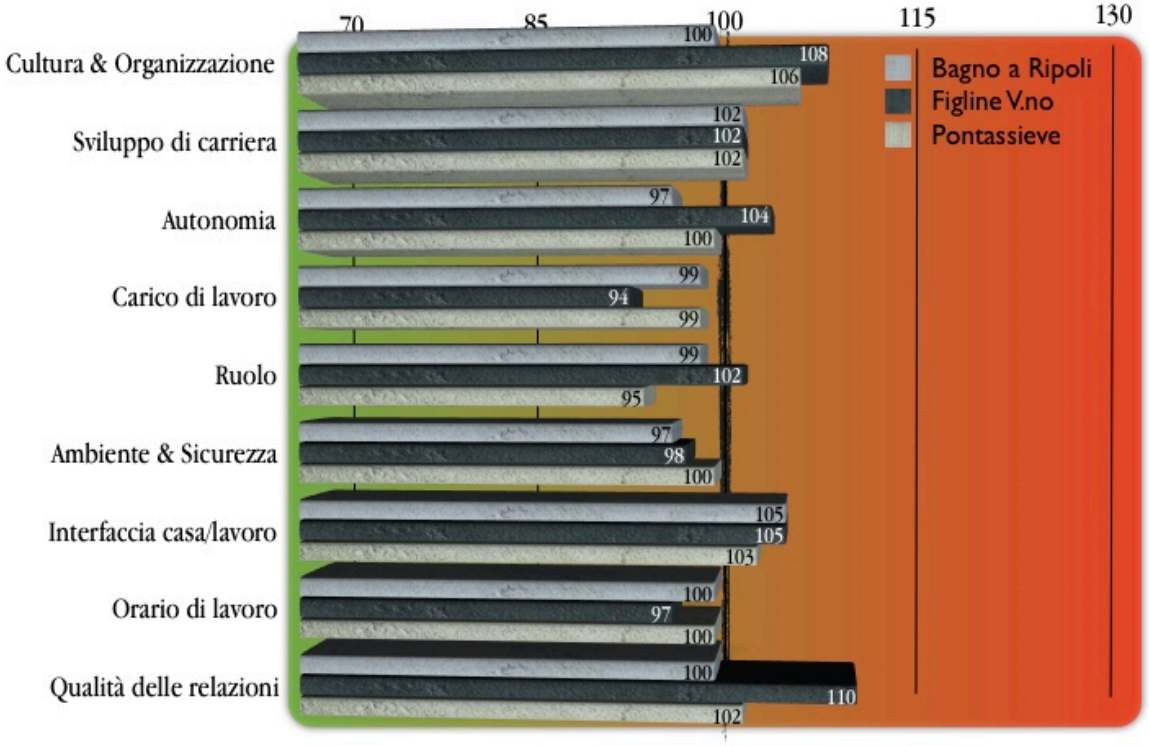


Grafico 33 - Confronto delle medie tra le 9 fonti di rischio peri 3 Comuni

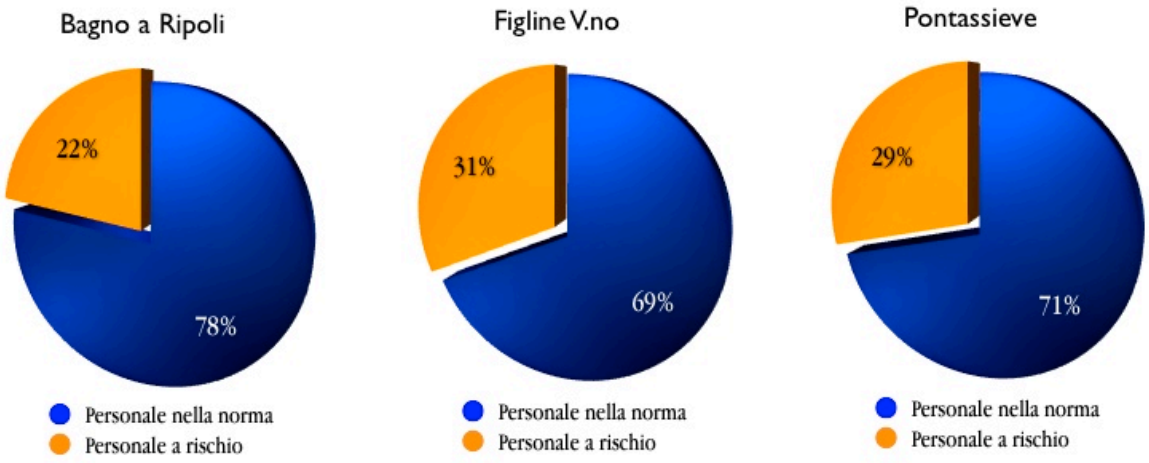


Grafico 34 - Percentuale del personale a rischio alto o critico di stress (Indice di rischio maggiore o uguale a 115)

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480

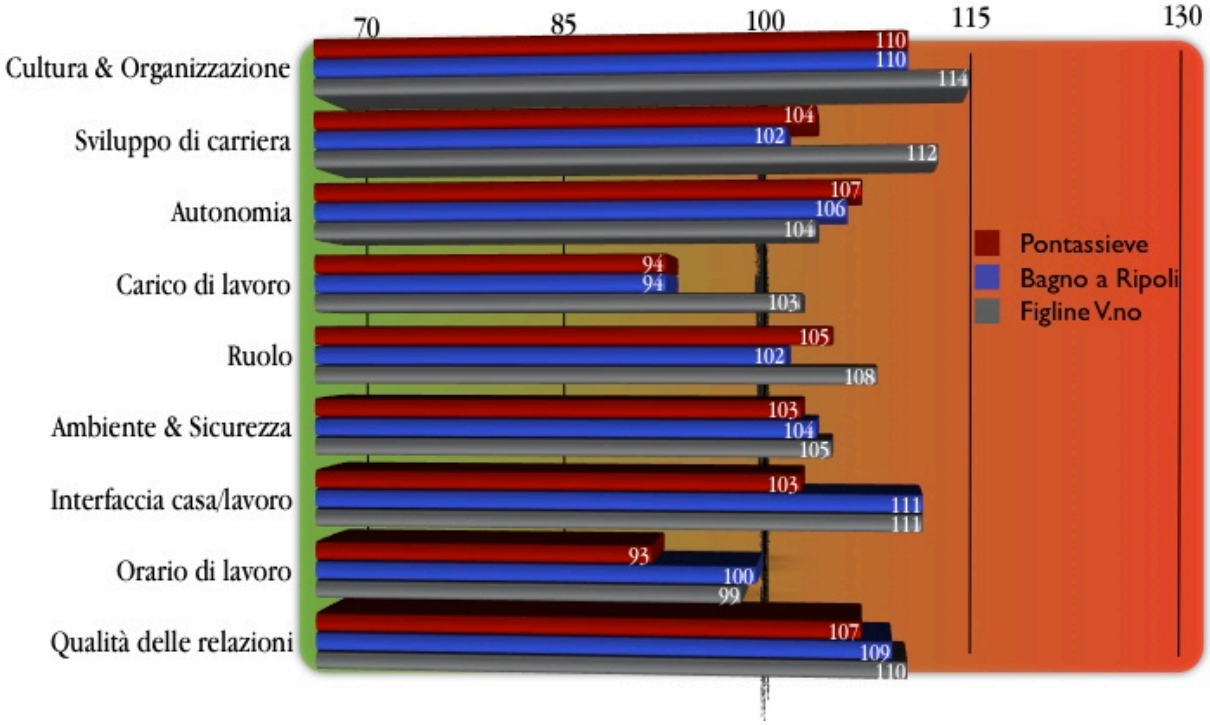


Grafico 35 - Media delle scale sulle fonti di rischio per il personale a rischio alto di stress

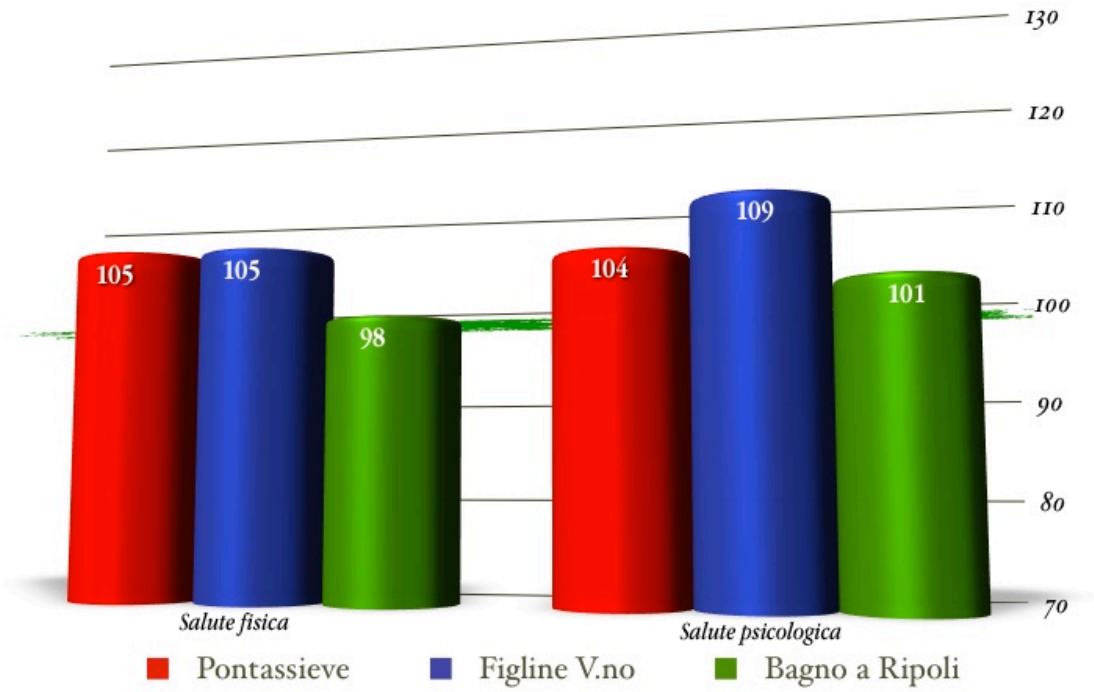


Grafico 36 - Confronto delle medie per la salute psicofisica tra i tre Comuni

50135 FIRENZE – Via di San Salvi, 12 – Complesso di San Salvi, Padiglione 26
Tel. 0556237811 – Fax 0556236047 e-mail:psicosegr@psico.unifi.it - Partita Iva 01279680480