



PROVINCIA
DI ROMA

www.provincia.roma.it



SOCIETA' DI STUDI SOCIO-ECONOMICI E ORGANIZZATIVI

In collaborazione con

PALINSESTO
EDITORE

SERVIZIO NAZIONALE STUDI
E DOCUMENTAZIONE SULL'AMBIENTE DI LAVORO

**Seminario di formazione e aggiornamento:
METODOLOGIE DI VALUTAZIONE dello Stress lavoro correlato**

Roma 12 novembre 2013

**Palazzo Valentini - Sala Peppino Impastato
Via IV Novembre, 119/a - Roma**

**Alcune considerazioni sul livello minimo di attuazione dell'obbligo di valutazione
dello stress lavoro-correlato**

Abstract dell'intervento di Paolo Gentile



Premessa

Ci piacerebbe sollecitare nel legislatore una considerazione: le norme più sono importanti, più debbono essere facilmente comprensibili, più vogliono essere efficaci più devono essere facilmente gestibili, in altre parole devono ridurre al minimo le diverse interpretazioni soggettive sulla loro applicazione. Questa considerazione, vorremmo che fosse finalmente recepita dal legislatore. L'incapacità di comprendere, senza dover ricorrere a consulenti, i propri doveri e i propri diritti fa sì che il rispetto delle norme antinfortunistiche e di prevenzione sia vissuto come, una sovrastruttura burocratica che costringe a una mole esagerata di registrazioni (tutte le azioni svolte a favore della sicurezza), che devono essere raccolte, archiviate, aggiornate e rese disponibili per eventuali ispezioni. Tutto questo si trasforma spesso, per una malintesa conformità alla norma, in una raccolta di documentazione che in alcuni casi prescinde dall'efficacia delle misure adottate e dalla stessa conoscenza di ciò che si raccoglie.

Sono trascorsi quasi tre anni dall'avviamento dell'obbligo di valutazione dello stress lavoro-correlato.

Nella lettera circolare del 18 novembre 2010 la Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro (da ora in avanti CCP) ci ha fornito le indicazioni metodologiche per realizzare il livello minimo di attuazione dell'obbligo di valutazione dello stress lavoro-correlato.

Da quelle indicazioni occorre necessariamente partire, magari per individuarne i punti deboli e proporre, in base alle esperienze maturate in questi anni, possibili integrazioni e correzioni.

La valutazione del rischio stress lavoro-correlato è parte integrante della valutazione dei rischi e viene effettuata (come per tutti gli altri fattori di rischio) dal datore di lavoro (artt.15, 17 e 28 del D.Lgs. 81/08) avvalendosi del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione con il coinvolgimento del medico competente, ove nominato, e previa consultazione del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (art.29 del D.Lgs. 81/2008).

La valutazione prevista come livello minimo di attuazione dell'obbligo, si articola in due fasi:

- La prima fase definita preliminare, è necessaria (obbligatoria) e consiste nel rilevare e valutare alcuni indicatori “oggettivi e verificabili, ove possibile numericamente apprezzabili”. Normalmente per questa fase si utilizza una lista di controllo dove vengono raccolti tre “famiglie” di indicatori (eventi sentinella, fattori di contenuto e fattori di contesto del lavoro).

Nella valutazione dei fattori di contesto e di contenuto occorre sentire i lavoratori e/o il RLS/RLST, le modalità di ascolto sono rimesse al datore di lavoro.

Se da questa valutazione preliminare non emergono elementi di rischio tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, il datore di lavoro deve solo darne conto nel DVR e prevedere un piano di monitoraggio periodico.

Se emergono elementi di rischio “tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive” si deve procedere a pianificare gli opportuni interventi correttivi.

Se, e solo se, questi interventi correttivi risulteranno dopo un periodo di osservazione inefficaci, si dovrà procedere (nei tempi stabiliti dall'impresa) ad una fase di valutazione successiva.

- Questa eventuale seconda fase di valutazione, definita approfondita, riguarda la percezione soggettiva dei lavoratori rispetto le stesse “famiglie di fattori/indicatori” utilizzati per la valutazione preliminare, e può essere realizzata attraverso differenti strumenti, ad es. questionari, focus group, interviste semi-strutturate; nelle imprese di piccole dimensioni (fino a 5 lavoratori) si può ricorrere a riunioni che garantiscano il coinvolgimento diretto dei lavoratori nella ricerca delle soluzioni e nella verifica della loro efficacia.

Occorre preliminarmente sottolineare che le indicazioni della CCP rappresentano il livello minimo di attuazione dell'obbligo, pertanto non precludono la possibilità di realizzare valutazioni più articolate.

La CCP nella circolare del 18 novembre 2010 affermava che allo scopo di verificare l'efficacia della metodologia indicata e per valutare l'opportunità d'integrazioni avrebbe elaborato una relazione entro ventiquattro mesi dall'approvazione delle indicazioni metodologiche fornite, a seguito del monitoraggio sulle attività realizzate.

In attesa della relazione integrativa ci aiuta ad esplicitare il percorso che deve essere seguito nella valutazione del rischio stress lavoro-correlato nel rispetto delle indicazioni metodologiche della CCP, all'interno del quadro generale degli obblighi di valutazione dei rischi delineato dagli artt. 17 e 28 del D. Lgs 81/08, il Coordinamento Tecnico Interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro (da ora in avanti CTI) che nelle *"indicazioni per la corretta gestione del rischio e per l'attività di vigilanza alla luce della lettera circolare del 18 novembre 2010*

del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali" scrive che la valutazione deve comportare "almeno l'attuazione delle tappe di seguito indicate, che devono essere esplicitamente pianificate secondo tempi stabiliti dalla stessa azienda.

1) **Azioni propedeutiche** che comprendono:

- individuazione dei soggetti aziendali, eventualmente affiancati da consulenti esterni, che partecipano al processo di valutazione (costituzione del team di valutazione);
- scelta dello strumento di valutazione (metodo da seguire);
- formazione dei soggetti valutatori, sul metodo scelto, se necessaria;
- individuazione dei gruppi omogenei/partizioni organizzative in cui suddividere l'azienda, in ragione dell'effettiva organizzazione aziendale;
- definizione delle modalità con cui sentire i lavoratori o gli RLS\RLST, in relazione alla valutazione dei fattori di contesto e di contenuto.

Su tutti gli aspetti sopra citati devono essere consultati gli RLS, ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. b del D. Lgs 81/08.

2) **Valutazione preliminare.**

3) **Individuazione e attuazione degli interventi correttivi**, se necessari, in base ai risultati della valutazione preliminare.

4) **Verifica dell'efficacia degli interventi attuati.**

5) **Valutazione approfondita**, ove gli interventi correttivi siano risultati inefficaci.

6) **Individuazione e attuazione di ulteriori interventi correttivi**, se necessari, in base ai risultati della valutazione approfondita.

7) **Monitoraggio e aggiornamento della valutazione.**

Iniziative di informazione e sensibilizzazione rivolte a lavoratori, dirigenti e preposti, come azione propedeutica della valutazione possono risultare utili per favorire una partecipazione consapevole.

Restano fermi gli obblighi di informazione e formazione previsti dagli artt. 36 e 37 del D.Lgs. 81/08 secondo i contenuti dell'accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011".

1. Rendere sempre obbligatorio l'ascolto e il coinvolgimento dei lavoratori

La valutazione dei rischi in generale e quella dello stress lavoro-correlato in particolare, necessita di diversi punti di vista (interdisciplinarietà), ma ciò da cui non dovrebbe prescindere è il punto di vista dei lavoratori (cosa che oggi può avvenire seguendo le indicazioni della CCP). Tutti gli strumenti per la valutazione dello stress lavoro-correlato dovrebbero prevedere necessariamente modalità di ascolto e di coinvolgimento dei lavoratori nella valutazione. Questa è la prima indicazione che ci sentiamo di dare.

Un tentativo di correzione della circolare 18 novembre 2010 viene dal CTI che detta le *"indicazioni per la corretta gestione del rischio e per l'attività di vigilanza alla luce della lettera circolare del 18 novembre 2010 del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali"*.

Con queste indicazioni, pubblicate in forma di FAQ, che hanno l'obiettivo dichiarato di fornire risposte puntuali e sintetiche ai numerosi interrogativi che sono sorti in relazione all'attuazione pratica delle indicazioni della CCP, si tenta di recuperare concetti già contenuti nel documento (del CTI) del marzo 2010 che la circolare 18 novembre 2010 aveva ridimensionato, allo scopo (ritengo) di semplificare gli adempimenti per le aziende ed avviare l'esperienza della valutazione dello stress lavoro-correlato nel nostro paese.

Ci dice il CTI che dopo l'emanazione delle indicazioni della circolare 18 novembre, *"vi è stato un acceso dibattito sulla validità dell'approccio valutativo proposto, che non prevede obbligatoriamente la raccolta della percezione soggettiva da parte dei lavoratori"*. Osservando che *"in realtà metodiche di valutazione dello stress lavoro correlato di tipo oggettivo o più correttamente definite osservazionali sono sempre esistite e la loro validità scientifica non è mai stata messa in discussione. Si tratta di metodi che prendono in esame fenomeni*

quali assenteismo, infortuni, turnover, misurano i carichi di lavoro, analizzano le caratteristiche dell'organizzazione del lavoro, ecc. Generalmente sono metodi altamente specifici nell'individuare il tipo di carenze di un'organizzazione del lavoro deficitaria e suggerire possibili soluzioni mirate, ma possono a volte risultare meno sensibili dei metodi soggettivi, se descrivono l'organizzazione del lavoro come è formalmente e non come è percepita dai lavoratori".

1.1 L'obiettivo della valutazione

Ci specifica la CCP che la valutazione non deve prendere in considerazione i singoli lavoratori (non vuole individuare se e chi soffre di stress) ma gruppi omogenei di lavoratori, cioè gruppi di lavoratori esposti alla medesima situazione organizzativa e ai medesimi fattori di rischio.

La valutazione consiste nel rilevare se nella situazione lavorativa che si sta valutando si rilevi (e/o venga percepita) l'esistenza di fattori che secondo la letteratura scientifica possono sottoporre i lavoratori a situazioni stressogene (mancanza di benessere psico-fisico e integrità complessiva della persona). La commissione consultiva indica anche alcuni di questi fattori. *"La valutazione preliminare consiste nella rilevazione di indicatori oggettivi verificabili, ove possibile numericamente apprezzabili, appartenenti quanto meno a tre distinte famiglie:*

- I. **Eventi sentinella**, quali ad esempio: indici infortunistici; assenze per malattia; turnover; procedimenti e sanzioni; segnalazioni del medico competente; specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori.
- II. **Fattori di contenuto del lavoro**, quali ad esempio: ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti.
- III. **Fattori di contesto del lavoro**, quali ad esempio: ruolo nell'ambito dell'organizzazione; autonomia decisionale e controllo; conflitti interpersonali al lavoro; evoluzione e sviluppo di carriera; comunicazione (es. incertezza in ordine alle prestazioni richieste)".

Laddove sia necessario ricorrere alla "valutazione approfondita" (l'analisi sulla percezione soggettiva dei lavoratori), e sempre a nostro avviso dovrebbe essere necessario, questa deve riguardare le stesse famiglie di fattori/indicatori elencati per la valutazione preliminare.

La ratio della norma prevede che, così come per la valutazione di tutti gli altri rischi, occorre analizzare se il lavoratore è esposto a fattori che secondo la letteratura scientifica possono provocare l'insorgere di un disturbo da stress correlato all'attività di lavoro.

Scopo della valutazione è indicare in un certo ambiente la presenza di fattori di rischio, non necessariamente il lavoratore esposto a quei fattori di rischio svilupperà i disturbi correlati agli specifici fattori. Facciamo un esempio: nella valutazione del rischio da esposizione al rumore, il valutatore dovrà verificare se il livello di rumore cui sono esposti i lavoratori sia secondo la letteratura potenzialmente rischioso, non è suo compito stabilire se quel livello di esposizione ha sviluppato o svilupperà un deficit uditivo, altre patologie correlate, o altri disturbi aspecifici nei singoli lavoratori e con quale probabilità quei disturbi si verificheranno.

In questo senso risulta molto chiaro che compito di chi fa la valutazione dello stress lavoro-correlato è di verificare se nella situazione sotto analisi sono presenti, o comunque vengano percepiti come tali, quei fattori che secondo la letteratura scientifica, in parte indicati dalla Commissione consultiva, possono determinare situazioni stressogene, non deve indagare se tra i lavoratori ci sono individui stressati¹ o quale probabilità ci siano che possano manifestarsi patologie da stress.

Alcune esperienze realizzate in questi anni hanno realizzato vere e proprie ricerche scientifiche capaci di attivare la partecipazione dei lavoratori su un piano di parità con la comunità scientifica, mi riferisco ad esempio all'esperienza di ricerca psicofisiologica sui macchinisti e i capitreño di Trenitalia;¹ la ricerca si colloca nel filone di esperienze che hanno a modello, la metodologia proposta da Ivar Oddone e Gastone Marri nella dispensa "Ambiente di lavoro", che tra i primi hanno promosso la partecipazione dei lavoratori a modello

¹ Ad eccezione della eventuale comunicazione da parte del medico competente di casi accertati di patologie lavoro-correlate, da trattare come un evento sentinella.

¹ Laura Marrucci (a cura di), con la supervisione di Vezio Ruggieri e la collaborazione di Stella Lanzilotta, Giuseppe Petrioli, Dante De Angelis e Roberto Testa, *Un treno carico di stress - Stress lavoro correlato: una ricerca psicofisiologica sui macchinisti e i capitreño, un metodo a disposizione di tutti*, http://www.diario-prevenzione.it/index.php?option=com_content&task=view&id=3584&Itemid=2

ergonomico scientificamente perseguibile. Ovviamente anche se la nostra preferenza va a questo modello, non possiamo immaginare che questo possa essere oggi considerato il livello minimo di attuazione dell'obbligo e quindi obbligatorio per tutte le aziende; possiamo lavorare perché questo diventi un obiettivo delle organizzazioni sindacali e una metodologia di riferimento per la comunità scientifica, da realizzare ovunque ciò sia possibile.

Esperienze come quella indicata possono dare indicazioni originali sui fattori da indagare nella valutazione del rischio stress lavoro-correlato (e nella valutazione dei rischi in generale) in situazioni specifiche, perché rispondono alla domanda: quali sono le condizioni ambientali che i lavoratori percepiscono come elemento di disagio e di rischio associato a patologie di stress lavoro-correlato? Non necessariamente quelle indicazioni coincideranno con la letteratura scientifica (possiamo in questo caso parlare di contesto della scoperta).

Se non possiamo pensare di rendere obbligatorie esperienze che inneschino la partecipazione su un piano di parità con la comunità scientifica, possiamo però chiedere che il livello minimo dell'obbligo includa sempre la valutazione approfondita:

- occorre attivare l'ascolto dei lavoratori nella valutazione,
- coinvolgere i lavoratori nell'individuazione delle azioni correttive,
- incentivare la partecipazione su un piano di parità con gli esperti.

Del resto sembra essere dello stesso parere il CTI, che indica tra i principi generali a cui attenersi nella valutazione che "la valutazione si impervi sulla partecipazione effettiva dei lavoratori attraverso un processo di coinvolgimento dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti"² e dedica una sezione del documento citato alla partecipazione dei lavoratori.

1.2 La validazione degli strumenti di valutazione

Anche il dibattito sulla validazione degli strumenti utilizzabili deve tener conto degli obiettivi che si perseguono nella valutazione del rischio.

"La validazione di un questionario è un processo complesso che comporta un lavoro di verifica della sua 'bontà' su campioni di popolazione molto ampi, utilizzando tecniche statistiche più o meno sofisticate. Il lavoro di validazione esula quindi dall'attività di chi si accinge a preparare un questionario, ma utilizzare scale validate da gruppi di lavoro riconosciuti all'interno della comunità scientifica offre all'utilizzatore numerosi vantaggi. I principali sono:

- **validità**, fa riferimento alla capacità dello strumento di rilevare l'oggetto di studio che si è interessati proprio a rilevare e non a rilevarne un altro, magari simile (ad esempio una scala costruita per rilevare il quoziente di intelligenza dei rispondenti è valida se rileva proprio l'intelligenza, non è valida se rileva il loro livello culturale);
- **attendibilità o riproducibilità**, fa riferimento alla capacità dello strumento di misurare correttamente il fenomeno in studio, è quindi una verifica della stabilità e della precisione dello strumento (ad esempio, in prove ripetute ravvicinate nel tempo una scala costruita per misurare lo stato di salute si intende attendibile se restituisce lo stesso risultato);
- **comparabilità**, permette di effettuare confronti tra i risultati della propria osservazione e quelli ottenuti in altre rilevazioni, con il grande vantaggio di valutare se il proprio campione si comporta diversamente rispetto al fenomeno oggetto di studio da ciò che è emerso in altro contesto."³

Se l'obiettivo di un questionario per la valutazione (soggettiva) dello stress lavoro-correlato è quello indicato, ovvero di verificare se nella situazione sotto analisi sono presenti, o comunque vengano percepiti come elementi di disagio, quei fattori che secondo la letteratura scientifica possono determinare situazioni stressogene, allora assume importanza prioritaria nella validazione dello strumento la sua **validità** intesa come comprensibilità delle domande da parte di tutti gli intervistati allo stesso modo, l'assenza di ambiguità che potrebbero portare a risposte falsate.

² Coordinamento Tecnico Interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro, "Indicazioni per la corretta gestione del rischio e per l'attività di vigilanza alla luce della lettera circolare del 18 novembre 2010 del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali".

³ Alessandro Migliardi (a cura di), *Come si costruisce un questionario: alcuni spunti dalla ricerca operativa*, http://www.dors.it/alleg/0200/Come_si_costruisce_un_questionario.pdf

Fanno parte delle attività di verifica della bontà dello strumento di rilevazione messo a punto, il pre-test o il test pilota sul questionario e le revisioni periodiche basate sul comportamento rilevato durante la somministrazione del questionario e sui risultati ottenuti.

2. Nella valutazione "oggettiva" gli eventi sentinella vanno espressi in forma numerica.

In questi anni abbiamo visto liste di controllo compilate per effettuare la valutazione "oggettiva" che permettevano di raccogliere gli eventi sentinella senza avere riferimenti numerici (oggettivi) con cui confrontarsi, magari chiedendo solo se quel valore era maggiore, uguale o inferiore all'anno (o al triennio) precedente (es. metodologia INAIL).

Riporto di seguito alcuni brani di un dibattito, tratto da un gruppo LinkedIn, per far capire di cosa parliamo, il titolo della discussione è *"Un'azienda nata da appena due anni come può valutare gli Eventi Sentinella?"*

Scriva l'autrice della discussione, che evidentemente ha scelto di effettuare la valutazione "oggettiva" utilizzando il metodo INAIL, *"Vorrei sottoporre al Gruppo il seguente quesito: iniziando una valutazione del rischio da stress lavoro-correlato in questo mese (novembre 2012), dovendo la valutazione riferirsi all'anno precedente (2011), un'azienda nata nel giugno 2010, quali dati di confronto può utilizzare?"*

Leggiamo in un successivo intervento *"ho avuto lo stesso problema ... su società di recente formazione, prive quindi di dati storici che permettessero la corretta compilazione della lista relativa agli eventi sentinella. Nella circostanza il gruppo di lavoro scelse di assegnare punteggio "invariato" agli item non rilevabili."* Si comprende come una tale scelta sia da considerarsi arbitraria, scelta indotta dalla incapacità dello strumento utilizzato di valutare aziende di recente costituzione.

Quanto emerge da questa discussione è uno dei gravi difetti che rende strumenti costruiti in questo modo inadeguati ad effettuare la valutazione dello stress lavoro-correlato.

Provate ad immaginare due aziende idealtipiche: la "Superstress srl" e la "Senzastress spa", la prima con tutti gli eventi sentinella su valori elevatissimi ma leggermente migliori dell'anno (o del triennio) precedente, la seconda con valori tendenti a zero ma leggermente superiori all'anno precedente. Ebbene la Superstress srl, con una check list che effettui tutte le misurazioni come confronto con i propri dati dell'anno precedente, risulterà contro ogni logica a rischio basso, mentre la Senzastress spa avrà un risultato di rischio alto.

In realtà una simile metodologia rileva semplicemente il trend degli indicatori presi in considerazione e non il livello di rischio stress lavoro-correlato.

2.1 Occorre indicare per gli eventi sentinella valori di confronto, desunti dalla letteratura scientifica

Se è necessario che tutti gli eventi sentinella vengano valutati attraverso dati oggettivi, verificabili, e numericamente apprezzabili, la CCP si dovrebbe far carico di indicare per tutti gli eventi sentinella dei valori di riferimento, possibilmente divisi per territorio e tipologia aziendale, per poter operare i dovuti raffronti, avendo riferimenti certi, non scelti soggettivamente dal responsabile della valutazione attraverso la scelta di strumenti più o meno adattabili (es. quando il numero di assenze in una azienda metalmeccanica della Provincia di Roma, diventa tale da doversi considerare indicatore di disagio?).

La valutazione del trend può essere un elemento da valutare ma deve avere il giusto peso, non può essere l'unico criterio di valutazione, è come, per tornare all'esempio della valutazione di esposizione al rumore, se invece di misurare il livello di rumore cui si espongono i lavoratori ci si limitasse a dare indicazione se il livello equivalente di esposizione è superiore o inferiore all'anno precedente, magari valutando positivamente una situazione in cui l'esposizione al rumore è passato da 100 a 95 decibel e valutando negativamente una situazione dove si è passati da 60 a 65 decibel di esposizione.

3. Da strumenti di valutazione generalisti a strumenti adattati alle specifiche situazioni.

In questi anni sono stati sperimentati diversi strumenti di valutazione dello stress lavoro-correlato, ora credo si debba puntare a migliorare questi strumenti realizzando per ciascuno una *versione* adattabile a situazioni aziendali differenti, lo stesso strumento che in linea del tutto teorica può andar bene in tutte le situazioni, in realtà necessita di aggiustamenti della propria check list e del questionario, che probabilmente dovranno essere diversi nel caso si valuti una scuola piuttosto che una linea di montaggio in una azienda metalmeccanica. Quello stesso strumento se utilizzato in entrambi i casi, avrà alcuni elementi ridondanti o deficitari in una situazione, piuttosto che elementi di difficile comprensione in altro contesto.

4. Caratteristiche del Sistema SVS⁴

SVS è un sistema di valutazione dello stress lavoro-correlato che si basa sulla raccolta e l'analisi sia di dati aziendali "oggettivi" sia di dati soggettivi sulla condizione di lavoro, ovvero sulla percezione che il lavoratore ha relativamente alle proprie condizioni di lavoro e agli effetti che queste producono sulla sua salute.

L'analisi ed il confronto tra dati oggettivi e dati soggettivi consente una prima valutazione del rischio che consente di classificare il rischio stress in 3 livelli: rischio basso, medio, alto.

Se il rischio risulta basso, si potrà procedere alla redazione del documento di valutazione del rischio (DVR), limitandosi a prevedere come uniche misure di intervento iniziative di formazione/informazione rivolte a tutti i lavoratori e il periodico controllo dello stress.

Se il rischio risulta invece "significativo" (medio o alto), occorrerà svolgere un approfondimento d'indagine che consenta di focalizzare meglio le relazioni causa-effetto soprattutto su quei settori e quei gruppi omogenei di lavoratori che risultano dall'indagine essere particolarmente esposti. Una metodologia particolarmente indicata per approfondire queste tematiche è il "Focus group" che ha il vantaggio, tra l'altro, di assicurare un forte coinvolgimento dei lavoratori interessati alla problematica e di individuare, assieme all'analisi delle cause, prime possibili soluzioni.

A distanza di tempo, con cadenze predefinite, occorre verificare i risultati ottenuti attraverso l'attuazione delle soluzioni individuate. Il controllo viene fatto ripetendo la valutazione del rischio, eventualmente approfondendo gli aspetti relativi alle criticità evidenziate e ai gruppi di lavoratori maggiormente esposti. Si consiglia di ripetere la valutazione annualmente.

In sintesi, il percorso che SVS propone per la valutazione del rischio stress-lavoro correlato prevede una serie di azioni che debbono essere realizzate da un apposito gruppo di lavoro interno all'azienda⁵.

La sezione del programma dedicata alla raccolta dei dati aziendali da accesso ad un gruppo di schede articolate per gruppi omogenei di lavoratori, ovvero da compilare tenendo conto dei diversi gruppi omogenei di lavoratori presenti all'interno di ciascuna unità produttiva (ad es. all'interno di uno stabilimento per la stampa di giornali quotidiani la check list prevederà schede diverse per l'area di preparazione, l'area di stampa, l'area di spedizione, ecc.). Nelle schede previste si devono registrare una serie di dati "oggettivi" e verificabili, per lo più di tipo quantitativo, associabili a condizioni di stress psicosociale. Questi indicatori aziendali, come suggerito dall'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (OSHA), fanno riferimento ai cosiddetti "eventi sentinella" (turnover, mobilità, assenteismo, malattie, infortuni, conflittualità, ecc.), a dati relativi al contesto del lavoro (cultura organizzativa, sistema di gestione delle risorse umane, sistema di comunicazione, presenza di strumenti di conciliazione tra esigenze di vita e di lavoro, ecc.) e al contenuto di lavoro (fattori di rischio, lavori monotoni e ripetitivi, orari di lavoro, ecc.).

Questa sezione del programma secondo la ccp potrebbe da sola essere sufficiente per effettuare la "fase preliminare necessaria" e quindi, in mancanza di evidenze significative, da sola, senza l'approfondimento sulla percezione soggettiva consentirebbe di assolvere all'obbligo previsto dalla normativa vigente.

⁴ Questo paragrafo contiene ampi stralci del volume F.P. Arcuri, C. Ciaccia, P. Gentile, S. Laureti - Manuale di utilizzo del sistema SVS per la valutazione dello stress lavoro-correlato - Edizioni Palinsesto 2011

⁵ Lo Stress Team (ST) come definito dal gruppo di ricerca che ha elaborato SVS dovrebbe essere composto dal Datore di Lavoro e/o suoi rappresentanti (RSPP, ASPP, direzione del personale, ...), dal Medico Competente, dal Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza (RLS o RLST) e da rappresentanti dei vari gruppi omogenei di lavoratori.

Indipendentemente dal valore sintetico ottenuto, la valutazione dei dati oggettivi indicherà tutti gli item e gli indicatori di cui viene rilevato un valore critico, sui quali è necessario intervenire per migliorare la performance aziendale.

Alcuni gruppi omogenei possono ottenere un valore sintetico che indica un rischio basso e, al tempo stesso, la segnalazione di alcuni item o indicatori che indicano valori critici sui quali è comunque utile intervenire.

La raccolta e l'analisi dei dati soggettivi rappresenta il secondo elemento essenziale per una corretta valutazione dello stress lavoro-correlato. Come tutta la letteratura specializzata in materia dimostra, infatti, lo stress è un fenomeno individuale, le reazioni alle diverse fonti di stress sono soggettive e, alla fine, quel che conta è, più del fattore in se stesso, la percezione che ne hanno i singoli lavoratori e la reazione che quella percezione genera in ognuno di essi. Per questi motivi si sconsigliano improbabili scorciatoie che portano ad affidare la valutazione dello stress alla sola lettura dei dati oggettivi, che possono certamente semplificare la valutazione dello stress intesa come formale adempimento normativo, ma rischiano seriamente di pregiudicarne la validità e l'utilità.

EVENTI SENTINELLA	CONTESTO DEL LAVORO	CONTENUTO DEL LAVORO
Turnover e mobilità	Cultura organizzativa	Mansioni e compiti
Impiego, assenze e ritardi	Gestione del personale	Orari di lavoro
Infortuni e mancati incidenti	Comunicazione aziendale	Livello di autonomia
Conflittualità e violenze	Conciliazione vita/lavoro	Fattori di nocività

Fig. 1 - Indicatori per la valutazione oggettiva

In indagini come questa è sempre preferibile far compilare il questionario a tutti i lavoratori, perché in questo modo è possibile coinvolgere e sensibilizzare tutto il personale. La partecipazione all'indagine, soprattutto se accompagnata da adeguate iniziative di formazione-informazione, può rappresentare un importante momento di consapevolezza e crescita organizzativa.

Non sempre però ci sono le condizioni ottimali per realizzare l'indagine sull'intero organico in servizio, in questo caso si può ricorrere ad un campione. La corretta scelta di coloro che dovranno rispondere al questionario contribuisce in modo significativo all'affidabilità dei risultati. L'estrazione del "campione sistematico", scelta consigliata da SVS, rappresenta la metodologia più semplice ed efficace da applicare per chi non abbia dimestichezza con indagini campionarie.

I questionari possono essere somministrati con modalità diverse.

Una prima distinzione nelle modalità di somministrazione è tra questionario cartaceo e questionario elettronico; una seconda differenza è tra consultazione in presenza di gruppo e compilazione individuale a distanza. Ne derivano 4 diverse modalità (Fig. 2), ognuna con vantaggi ed inconvenienti: la scelta di quella più adatta alle

specifiche caratteristiche dell'azienda viene operata dal gruppo di lavoro cui viene affidata l'indagine che comprenderà rappresentanti dell'azienda e dei lavoratori (Stress Team).

In tutti i casi è importante assicurare al lavoratore tutte le garanzie di anonimato.

I dati soggettivi rilevati attraverso il questionario QSLC, per l'elaborazione, immaginiamo vengano disposti su una matrice dove in orizzontale, su ogni riga, troviamo i punteggi ottenuti dalle risposte ad ogni singolo item ed in verticale, su ciascuna colonna, vengono inseriti i risultati di ciascun questionario compilato. Il sistema SVS assegna ad ogni item un punteggio che va da 0 a 4. Il sistema leggendo la "matrice dei dati" in senso orizzontale, consente di ricavare dall'elaborazione dei dati soggettivi la valutazione delle singole fonti di stress presenti in ogni Gruppo omogeneo di lavoratori. Questa analisi consente di calcolare il livello di rischio e di individuare quali sono i fattori organizzativi che provocano malessere e stress ai lavoratori.

		Questionario	
		Cartaceo	Elettronico
M o d a l i t à	Individuale a distanza	1. Questionario autosomministrato	2. Questionario online
	In presenza di gruppo	3. In sala riunioni	4. In aula informatica

Fig. 2 - Modalità di somministrazione del questionario QSLC

L'analisi delle fonti di rischio viene articolata per tre diversi livelli di approfondimento, dal più analitico condotto sui singoli items, al più sintetico relativo alle aree di indagine.

Al livello analitico vengono calcolati tutti i punteggi assegnati a ciascun item attraverso la sommatoria dei punteggi ottenuti su ogni riga della matrice, i valori riconvertiti su una scala da 0 a 100, sono messi a confronto tra di loro individuando i diversi ordini di grandezza totalizzati. Gli item che totalizzano i punteggi più alti indicano che quegli aspetti vengono percepiti come potenziali fattori di rischio in misura maggiore rispetto a quelli che ne totalizzano meno.

Questo livello consente di individuare con precisione e di ordinare in modo gerarchico gli elementi critici su cui intervenire in fase di riprogettazione per migliorare le condizioni di lavoro.

Al livello intermedio, SVS elabora i dati aggregandoli in 13 indicatori (complessità, carico di lavoro, tempi e turni di lavoro, autonomia e controllo, sicurezza e comfort, gestione delle risorse umane, comunicazione, sicurezza del posto di lavoro, clima organizzativo, relazioni interpersonali con colleghi e collaboratori, relazioni interpersonali con i capi, modalità di lavoro, conciliazione vita/lavoro) che rappresentano le principali fonti di stress presenti nei contesti di lavoro. Le elaborazioni vengono realizzate in modo analogo alle elaborazioni illustrate per gli item; ovviamente ciascun indicatore verrà rappresentato dalla sommatoria degli item che lo rappresentano riportata su una scala 0-100.

Il livello sintetico di misurazione realizza una ulteriore aggregazione dei dati in 5 aree problematiche: caratteristiche del lavoro, condizioni fisiche, fattori socio-organizzativi, fattori relazionali, conciliazione vita/lavoro). Questo livello di analisi è utile per evidenziare l'area dove sono presenti più fattori di stress e consente di effettuare confronti con gli altri Gruppi omogenei dell'organizzazione.

Oltre alla valutazione dei principali fattori di stress organizzativo, l'analisi consente di misurare anche le reazioni dei lavoratori ai diversi fattori stressogeni, in termini di motivazione al lavoro, malessere psico-fisico, produttività.

L'analisi delle reazioni consente di verificare la gravità delle condizioni di lavoro e di stabilire l'urgenza degli interventi correttivi da realizzare.

Inoltre il sistema consente di effettuare una serie di approfondimenti, come ad es.:

- l'analisi per genere,
- l'analisi per fasce d'età,
- l'analisi per cittadinanza (lavoratori italiani/stranieri),
- l'analisi per tipologia contrattuale (lavoratori a tempo indeterminato/lavoratori atipici).

Infine, il sistema SVS realizza una elaborazione “verticale” effettuando per ciascun questionario la sommatoria dei punteggi ottenuti da ciascun item come indicato di seguito.

$$P_1 = \frac{1}{n} (p/4) \times q$$

Dove:

P_1 è la sommatoria dei punteggi ottenuti da ciascun questionario;

p è il punteggio del singolo item;

q è il peso assegnato al singolo item;

n è il numero di item elaborati.

Dopo di che viene calcolata la media dei punteggi ottenuti dagli N questionari.

Il sistema rende un valore sintetico da 0 a 100 ed un semaforo con tre colori che indica il livello di rischio raggiunto: basso, medio, alto.

La valutazione finale mette a confronto, per ogni Gruppo omogeneo di lavoratori, i valori ottenuti nella valutazione oggettiva e in quella soggettiva, evidenziando così le differenze tra le due analisi.

AREA	INDICATORI	
	VALUTAZIONE OGGETTIVA	VALUTAZIONE SOGGETTIVA
Caratteristiche del lavoro	Mansioni e compiti	Complessità
		Carico di lavoro
		Modalità di lavoro
	Orari di lavoro	Tempi e ritmi
	Livello di autonomia	Controllo e autonomia
	Impiego, assenze e ritardi	Lavoro in turni
Condizioni fisiche dell'ambiente di lavoro (sicurezza)	Cultura organizzativa	Sicurezza e comfort
	Fattori di nocività	
	Infortuni e mancati incidenti	
Fattori socio-organizzativi	Gestione del personale	Gestione Risorse Umane
	Comunicazione aziendale	Comunicazione
	Turnover e mobilità	Sicurezza del posto di lavoro
Fattori relazionali	Conflittualità e violenze	Clima organizzativo
		Rapporti con colleghi e collaboratori
		Rapporti con i capi
Conciliazione vita/lavoro	Conciliazione vita/lavoro	Conciliazione

Fig. 3 - Indicatori oggettivi e soggettivi a confronto

L'incrocio delle due valutazioni dà origine alla matrice del rischio stress lavoro-correlato raffigurata in Fig 4, nella quale i rischi maggiori (evidenziati in rosso) occupano le caselle in alto a destra, quelli minori (evidenziati in verde) la posizione in basso a sinistra, con tutta la serie disposizioni intermedie (evidenziate in giallo).

Una tale rappresentazione fornisce una preziosa sintesi del livello di rischio stress rilevato per ogni gruppo omogeneo, facilita il confronto tra i diversi gruppi omogenei di lavoratori e fornisce importanti elementi per la definizione delle priorità e la programmazione temporale degli interventi di prevenzione e protezione da adottare.

alto	3	5	6
medio	2	4	5
basso	1	2	3
	basso	Medio	alto

VALUTAZIONE SOGGETTIVA / DANNO

Fig.4 - Matrice dei valori del rischio stress

Bibliografia

F.P. Arcuri, C. Ciacia, P. Gentile, S. Laureti, *Manuale di utilizzo del sistema SVS per la valutazione dello stress lavoro-correlato*, Palinsesto, Roma 2011.

Paolo Gentile, *La fabbrica e l'accademia - lezioni di ergonomia*, Palinsesto, Roma 2012.

Ivar Oddone e Gastone Marri (a cura di), *Ambiente di lavoro*, dispensa FLM 1971.

Sitografia

Laura Marrucci (a cura di), con la supervisione di Vezio Ruggieri e la collaborazione di Stella Lanzilotta, Giuseppe Petrioli, Dante De Angelis e Roberto Testa, *Un Treno carico di stress - Stress lavoro correlato: una ricerca psicofisiologica sui macchinisti e i capitreño, un metodo a disposizione di tutti*, http://www.diario-prevenzione.it/index.php?option=com_content&task=view&id=3584&Itemid=2

Alessandro Migliardi (a cura di), *Come si costruisce un questionario: alcuni spunti dalla ricerca operativa*, http://www.dors.it/alleg/0200/Come_si_costruisce_un_questionario.pdf

Laura Marrucci, Breve storia dei gruppi omogenei in Laura Marrucci (a cura di), con la supervisione di Vezio Ruggieri e la collaborazione di Stella Lanzilotta, Giuseppe Petrioli, Dante De Angelis e Roberto Testa, *Un Treno carico di stress - Stress lavoro correlato: una ricerca psicofisiologica sui macchinisti e i capitreño, un metodo a disposizione di tutti*.

http://www.inmarcia.it/DOC/Volume_stressLC/Treno_carico_di_stress_Cap_1-3.pdf.