



STRESS LAVORO-CORRELATO: IL METODO VIS PER LA VALUTAZIONE

Alcuni metodi di valutazione dei rischi da *stress* dovuto al lavoro sono incentrati sulle caratteristiche dell'interazione della persona con l'ambiente lavorativo oppure sui meccanismi psicologici che sono alla base dell'interazione stessa. Questa tipologia di analisi avviene attraverso la somministrazione di questionari individuali di percezione dello *stress*, richiedendo una elevata preparazione del SPP aziendale oppure di esperti esterni all'azienda, una partecipazione al processo di tutti o della maggior parte dei lavoratori e una elaborazione e restituzione dei dati complessa.

Un gruppo di professionisti del Servizio Sanitario Regionale e dell'Università di Padova aveva già proposto come strumento d'indagine, il Q-Bo, attraverso il quale è possibile ottenere una valutazione completa dello *stress* percepito. Questo approccio non può essere applicato, però, a tutte le tipologie aziendali italiane, costituite per lo più da piccole o piccolissime imprese.

Sarà proposto, quindi, un metodo di valutazione del rischio da *stress*, elaborato dallo stesso gruppo, con caratteristiche differenti:

- tempi ridotti rispetto ai metodi maggiormente consolidati;
- applicabile dagli *stakeholder* aziendali che possono utilizzare le istruzioni contenute nel metodo stesso;
- flessibile e poco costoso;
- è una valutazione preliminare di *screening* e fornisce un'analisi che può risultare sufficiente o può richiedere un ulteriore livello di approfondimento.

Questo metodo "preliminare", che può essere sufficiente in funzione dei livelli di rischio potenziali e/o rilevati, è denominato VIS (Valutazione indicatori di *stress*).

- **Contributi di**
Franco Sarto - Nicola A. De Carlo - Alessandra Falco - Liviano Vianello - Donata Zanella -
Doriano Magosso - Giovanni Battista Bartolucci - Laura Dal Corso



Quattro schede di indicatori e stime collegiali per determinare la magnitudo del rischio

IL METODO VIS PER LA VALUTAZIONE DELLO STRESS: COME SI MIGLIORANO I PROCESSI LAVORATIVI?

● di Franco Sarto, Liviano Vianello, Donata Zanella

Dipartimento di Prevenzione SPISAL, ASL n. 16 Padova

Nicola A. De Carlo, Alessandra Falco, Laura Dal Corso

Dipartimento di Psicologia Generale - Laboratorio Qualità&Marketing e Risorse Umane, Università di Padova

Doriano Magosso

Centro Regionale di Riferimento per l'Ergonomia Occupazionale (CRREO), Regione del Veneto

Giovanni Battista Bartolucci

Dipartimento di Medicina Ambientale e Sanità Pubblica dell'Università di Padova

Per ogni organizzazione è assai conveniente, oltre che doveroso in termini normativi, impegnarsi a fondo nella prevenzione dei rischi psicosociali allo scopo di perseguire sia la salute degli operatori sia l'efficienza/efficacia organizzativa. Questo impegno è finalizzato, infatti, a migliorare i processi lavorativi prevenendo l'insorgere di eventi negativi quali conflitti difficilmente gestibili, *stress* eccessivo, assenteismo e *turnover*. In ultima analisi, valutare e prevenire lo *stress* assicura un vantaggio competitivo all'azienda. Tuttavia non si riscontra ancora, in Italia, un'adeguata diffusione di buone pratiche, sia nelle piccole sia nelle medie e grandi imprese.

Peraltro, anche se la legge ha imposto la valutazione del rischio da *stress* lavoro correlato, non esistono modelli e strumenti valutativi "ufficiali" e si corre il rischio di utilizzare procedure non validate come mera applicazione formale della norma, invece di cercare le buone pratiche utili ai lavoratori e all'azienda.

Sarà proposto, in questo studio, un metodo di valutazione del rischio da *stress*, elaborato da un gruppo di lavoro costituito da professionisti del Servizio Sanitario Regione Veneto e dell'Università di Padova.

In letteratura sono descritti metodi di valutazione dei rischi da *stress* incentrati sulle caratteristiche strutturali dell'interazione della persona con l'ambiente lavorativo oppure sui meccanismi psicologici che sono alla base dell'interazione stessa (modelli interazionali o transazionali). Entrambi gli ap-

procci danno ampio spazio alla somministrazione di questionari individuali di percezione dello *stress* e richiedono un'elevata preparazione del SPP aziendale oppure esperti esterni all'azienda; in ogni caso, è necessaria una partecipazione al processo di tutti o di parti significative di lavoratori e

un'elaborazione e restituzione dei dati complessa.

Un gruppo di professionisti che lavorano da molti anni assieme nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale e dell'Università di Padova ha già proposto come strumento d'indagine il Q-Bo⁽¹⁾. Tramite questo strumento si ottiene una valutazione

1) Per un approfondimento sul tema si veda, a cura di Nicola De Carlo, Alessandra Falco e Dora Capozza, Test di valutazione dello stress lavoro correlato nella prospettiva del benessere organizzativo, 2008.



Tabella 1

● **Determinanti dello stress**

(La personalità e le caratteristiche individuali interagiscono con i fattori di rischio tradizionali e con i rischi psicosociali)

Caratteristiche Individuali	Fattori di rischio					
	Attrezzature e impianti	Microclima	Rumore	Fattori chimici	Altri fattori	Rischi psicosociali (aspetti organizzativi e relazionali)*
Età						
Genere						
Nazionalità						
Malattia						
Stile di vita (alcol, alimentazione inadeguata, droghe, ecc.)						
Aspetti di personalità affettivi e cognitivi**						

* Per esempio, inadeguata gestione organizzativa, scarsa comunicazione/informazione, conflitti relazionali e/o di ruolo ecc.

** Per esempio, personalità (resilienza, self-efficacy, ottimismo ecc.), strategie inadeguate di coping, sensazione di inadeguatezza ecc.

completa dello *stress* percepito. Questo approccio, molto soddisfacente secondo le varie esperienze condotte, non è proponibile, però, a tutte le tipologie aziendali italiane, costituite per lo più da piccole o piccolissime imprese.

Sarà proposto, quindi, un metodo di valutazione del rischio da *stress*, elaborato dallo stesso gruppo, che ha le seguenti caratteristiche:

- richiede tempi decisamente ridotti rispetto ai metodi maggiormente consolidati descritti in letteratura;
- può essere applicato dagli *stakeholder* aziendali avvalendosi delle istruzioni contenute nel metodo stesso;
- è flessibile (si applica a qualsiasi tipologia di azienda) e poco costoso (gli oneri sono relativi essenzialmente al tempo/lavoro);

- è una valutazione preliminare di *screening* e, secondo la norma UNI EN 10075-3, capitolo 3.1, fornisce un'analisi che può risultare sufficiente o può richiedere un ulteriore livello di approfondimento.

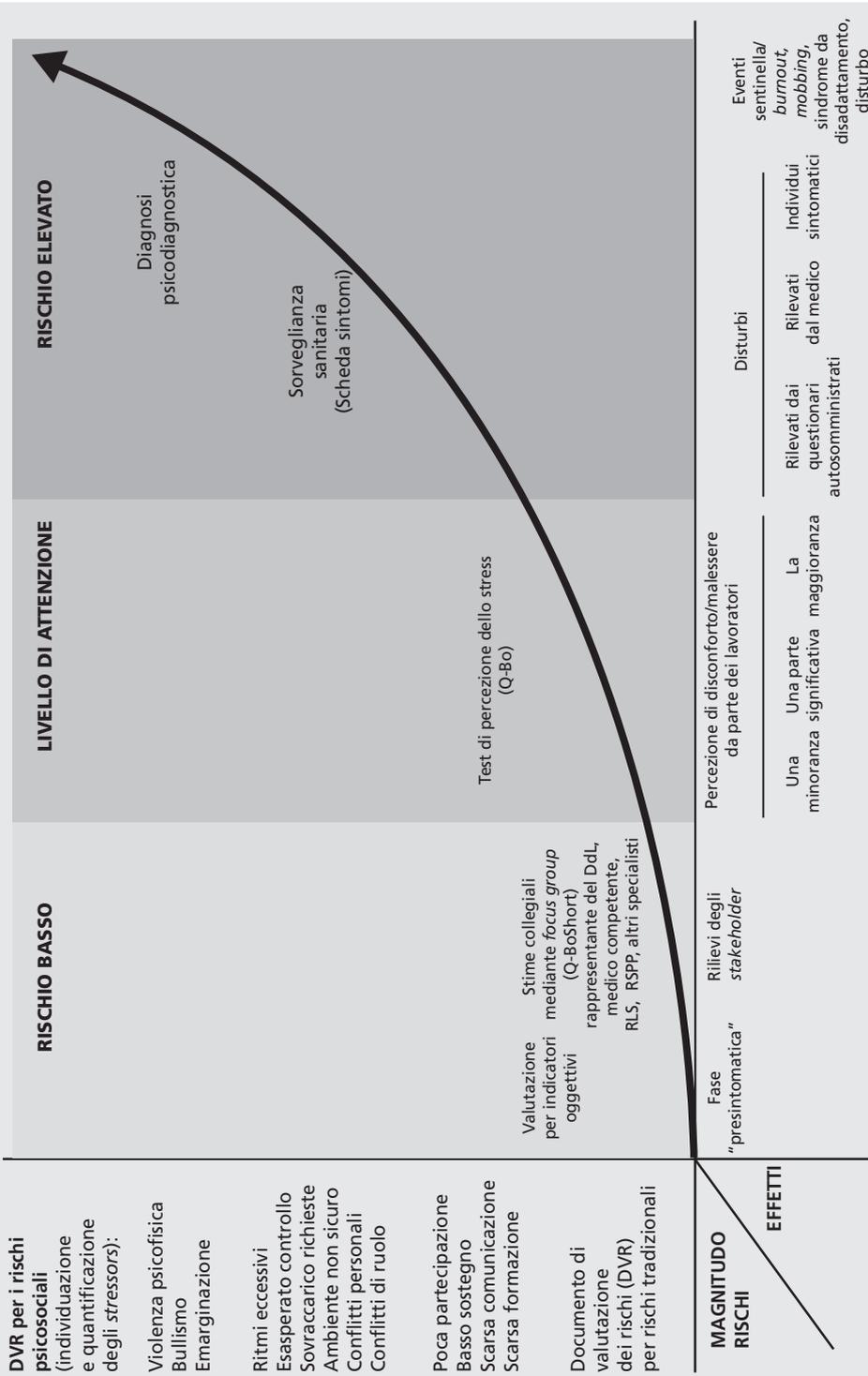
Questo metodo "preliminare" - che tuttavia può essere del tutto sufficiente in funzione dei livelli di rischio potenziali e/o rilevati - è denominato VIS (Valutazione indicatori di *stress*). L'utilizzazione del metodo VIS è articolata, collegiale e tale da risultare di valida utilizzazione, sia in riferimento all'ottemperanza alla normativa vigente, sia alla utilità generale per lavoratori e imprese. È utilizzato dagli *stakeholder* aziendali e comporta la compilazione di quattro schede dalla cui elaborazione si ricava la magnitudo del rischio da *stress*. A seguito del va-

lore della magnitudo, la valutazione potrà essere conclusa o dovrà proseguire con la valutazione completa dello *stress* (VCS, ottenuta mediante il metodo VIS e la somministrazione del *test* Q-Bo). La proposta è che le aziende con rischi particolari che ricadono nella tipologia del comma 6, art. 31, D.Lgs. n. 81/2008 (si veda il *flow-chart* nello *schema* 2) debbano in ogni caso attuare la VCS. Oltre a questa proposta, per le aziende che vogliono fare comune una valutazione approfondita e completa dello *stress*, il gruppo di lavoro ha raccomandato di associare il metodo VIS al metodo VCS. Mentre il *test* Q-Bo, infatti, ha un'ampia applicazione e, dunque, è caratterizzato da proprietà metriche e di *benchmarking* consolidate, il metodo VIS si compone di



Schema 1

● **Modello rappresentativo della progressiva comparsa di effetti dello stress in rapporto al progressivo aumento della magnitudo dei rischi**





Riquadro 1

AZIENDE CON OBBLIGO DI ISTITUZIONE DEL SPP

(ART. 31, COMMA 6, D.LGS. N. 81/2008)

- «a. le aziende industriali di cui all'articolo 2 del decreto legislativo 17 agosto 1999, n. 334, e successive modificazioni, soggette all'obbligo di notifica o rapporto, ai sensi degli articoli 6 e 8 del medesimo decreto (rischio d'incidente rilevante);
b. le centrali termoelettriche;
c. gli impianti ed installazioni di cui agli articoli 7, 28 e 33 del decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 230, e successive modificazioni (impianti nucleari);
d. le aziende per la fabbricazione ed il deposito separato di esplosivi, polveri e munizioni;
e. le aziende industriali con oltre 200 lavoratori;
f. le industrie estrattive con oltre 50 lavoratori;
g. le strutture di ricovero e cura pubbliche e private con oltre 50 lavoratori».

schede aventi indicatori oggettivi (da confrontare con standard nazionali o con lo storico aziendale) e soggettivi, per molti dei quali, però, si dispone di valori già standardizzati tramite il test Q-Bo. È in corso, inoltre, uno studio per costruire un "Indice di rischio da stress" - prendendo ispirazione dai modelli previsionali della medicina del lavoro (si veda lo *schema 1*) - che permetta la puntuale quantificazione del rischio e l'adozione dei conseguenti provvedimenti.

Il metodo VIS, comunque, costituisce uno strumento già operativo per rispondere alle esigenze dei singoli e delle organizzazioni e, nel contempo, uno stimolante studio in progress^[2].

I RIFERIMENTI NORMATIVI

La legislazione nazionale ed europea

Il D.Lgs. n. 81/2008, all'art. 28, «Oggetto della valutazione dei rischi», ha stabilito che «La valutazione di cui all'art. 17 deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari tra

cui anche quelli collegati allo stress lavoro correlato, secondo i contenuti dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004».

In termini di legge, dunque, sono stati indicati alcuni elementi inerenti allo stress:

- è «un rischio particolare»;
- riguarda «gruppi di lavoratori»;
- deve essere «lavoro correlato»;
- la valutazione del rischio deve essere conforme ai «contenuti dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004».

L'accordo europeo è stato recepito in Italia il 9 giugno 2008 dall'«Accordo Interconfederale per il recepimento dell'Accordo Quadro Europeo sullo stress lavoro correlato concluso l'8 ottobre 2004 tra UNICE/UEAPME, CEEP E CES». Secondo questo accordo interconfederale, «lo stress è una condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro».

Esiste, quindi, una tipologia di stress che ha origine «fuori dell'am-

biente di lavoro» che può condurre a cambiamenti nel comportamento e influire negativamente sull'efficienza dell'individuo sul lavoro e una di stress lavoro-correlato. Le cause di questo stress possono essere ricondotte ad aspetti quali:

- contenuto e organizzazione del lavoro (pianificazione dell'orario, grado di autonomia, corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti, carico di lavoro, cattiva gestione dei processi di lavoro ecc.);
 - condizioni lavorative e ambientali (esposizione a un comportamento illecito, al rumore, al calore, a sostanze pericolose ecc.);
 - comunicazione (incertezza sulle aspettative del lavoro, prospettive di occupazione, possibili cambiamenti futuri ecc.);
 - fattori soggettivi (pressioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di mancanza di supporto ecc.);
 - non sufficiente formazione, informazione e partecipazione.
- Sempre in riferimento a quanto riportato nell'accordo, «Potenzial-

2) Il metodo di valutazione del rischio stress lavoro correlato sarà pubblicato entro il mese di settembre 2009 e sarà disponibile on line, a titolo non oneroso, all'indirizzo www.francoangeli.it.


Scheda 1
SCHEDA INDICATORI OGGETTIVI

Questa scheda elenca una serie di dati oggettivi che l'azienda può raccogliere autonomamente. La valutazione di ogni *item* è espressa con un peso positivo (fattore che aumenta il rischio) o un peso negativo (fattore che diminuisce il rischio), che permettono di effettuare una prima valutazione qualitativa sull'esistenza o meno del rischio *stress* lavoro-correlato su cui porre in essere le necessarie azioni correttive.

Sono in corso di pubblicazione tutte le schede, unitamente agli *standard* di riferimento dei vari *item*. In questa prima fase il peso dato a questi valori rappresenta una proposta di lavoro; al termine dello studio previsionale saranno assegnati in maniera puntuale i pesi che permetteranno il calcolo dell'"indice di *stress*", ovvero la magnitudo di ciascun indicatore di *stress*.

Indicatore	Peso*
1) Tipologia di contratto (indeterminato, flessibile)	positivo
2) Certificazioni UNI-INAIL; BS OSHAS 18001:2007; UNI EN ISO 14001; UNI EN ISO 9000 ecc.	negativo
3) Elementi di sistema di gestione e responsabilità sociale d'impresa <ul style="list-style-type: none"> • Esiste un codice di comportamento/condotta, comitato <i>antimobbing</i>, consigliere di fiducia ecc.? • È prevista una procedura di analisi delle cause e delle conseguenti misure preventive in caso di accadimento di infortuni e di malattie professionali? • Esiste un piano di formazione rivolto ai lavoratori e ai dirigenti? • È attiva una formazione specifica sui rischi psicosociali? • Esiste qualche procedura di lavoro scritta, avente particolare rilievo aziendale? • Si tengono riunioni/incontri tra dirigenti e lavoratori (oltre alla riunione periodica ex art. 35)? 	negativo
4) Tipologia di aziende e lavorazione <ul style="list-style-type: none"> • Professioni nelle quali sono affidate persone di cui è necessario prendersi cura (strutture socio-sanitarie, scolastiche, carceri)^[1]; • Professioni nelle quali vi è interfaccia tra organizzazioni e singoli utenti (<i>call center</i>, sportelli reclami e <i>front office</i>)^[2]; • Lavori sottoposti ad alta necessità di controllo e di vigilanza e/o alto grado di responsabilità^[3]; • Lavori a elevata fatica fisica; • Lavori che mettono ad alto rischio la propria incolumità fisica^[4]; • Lavori manuali, ripetitivi, parcellizzati; • Lavori ad alto rischio infortunistico^[5]; • Lavoro a turni^[6]. 	positivo
5) Assenteismo	positivo
6) Mobilità (turnover) Trasferimento nell'ambito aziendale Licenziamenti	positivo
7) Orari di lavoro e straordinario Ferie non godute (perché negate)	positivo



8) Errori	positivo
9) Vertenze Vertenze per molestie morali/sexuali	positivo
10) Dati sanitari	positivo
a) Giudizi di idoneità condizionati o non idoneità	positivo
b) Indice di incidenza e gravità di infortuni	positivo
c) Indice di incidenza delle malattie professionali	positivo
d) Richiesta di visite straordinarie	

* **positivo:** presenza di potenziale rischio *stress*; **negativo:** assenza di potenziale rischio *stress*

1) Si veda di A.M. Vavalheiro, D.F. Moura, A.C. Lopes, Stress in nurses working in intensive care units, *Revista Latino Americana de Enfermagem*, 2008, pag. 29; di T.L. Milfont, S. Denny, S. Ameratunga, E. Robinson e S. Merry, Burnout and well-being: testing the Copenhagen Burnout Inventory in New Zealand Teachers, *Soc. Indic. Res.*, 1989, pag. 169; di S. Johnson, C.L. Cooper, S. Cartwright, I. Donald, P. Taylor e C. Millet, The experience of work-related stress across occupations, in *Journal of Managerial Psychology*, 2005, pag. 178.

2) Si veda di K. Norman, T. Nilsson, M. Hagberg, E.W. Tornqvist e A. Toomingas, Working conditions and health among female and male employees at a call center in Sweden, *Am. J. Ind. Med.*, 46(1), pag. 55.

3) Si veda di T. Lesiuk, The effect of preferred music listening on stress levels of air traffic controllers, *The arts in Psychotherapy*, 35, pag. 1.

4) Si veda di S.J. Varvel, Y. He, J.K. Shannon, D. Tager, R.A. Bledman, A. Chaichanasakul, M.M. Mendoza e B. Mallinckrodt, Multidimensional, threshold effects of social support in firefighters: is more support invariably better?, in *Journal of Counseling Psychology*, 54(4), pag. 458.

5) Si veda di A. Weyman, D.D. Clark e T. Cox, Developing a factor model of coal miners' attributions on risk-taking at work, *Work and Stress*, 17(4), pag. 306.

6) J.L.M. Tse, R. Flin e K. Mearns, Bus driver well-being review: 50 years of research. *Transportation Research Part F*, 9, pag. 89.

1) Quando la percentuale di lavoratori a contratto flessibile rispetto a quelli a contratto indeterminato raddoppia almeno rispetto allo *standard* nazionale per settore o rispetto allo storico aziendale, il dato è considerato positivo come possibile fattore di rischio.

2) La presenza di almeno una certificazione per la qualità e la sicurezza è considerato come fattore che riduce il possibile rischio.

3) La risposta positiva ad almeno due delle domande è considerata come fattore che riduce il possibile rischio; se è presente il codice di condotta è di per sé sufficiente.

4) C'è evidenza in letteratura della presenza di condizioni di *stress* nei settori produttivi indicati; se l'azienda opera in essi, questa condizione viene considerata positiva come possibile fattore di rischio.

5) Quando la percentuale di assenteismo tra i lavoratori raddoppia almeno rispetto allo *standard* nazionale per settore o rispetto allo storico aziendale, il dato è considerato positivo come possibile fattore di rischio.

6) Quando la percentuale di *turnover* raddoppia almeno rispetto allo *standard* nazionale per settore o rispetto allo storico aziendale, il dato è considerato positivo come possibile fattore di rischio; quando i trasferimenti da un reparto all'altro e/o le richieste di trasferimento raddoppiano rispetto allo storico aziendale, il dato è considerato positivo come possibile fattore di rischio, così come i licenziamenti.

7) Ripetuti o improvvisi cambiamenti dell'orario di lavoro, sia giornaliero che a turni, sono possibile fonte di *stress*. L'eccessivo ricorso allo straordinario, riferito allo storico aziendale (raddoppio) e al contratto di lavoro di settore, è considerato possibile fonte di *stress*.

8) Quando la percentuale di errori computati come "pezzi difettosi" o come "non conformi" o "scarti" raddoppia rispetto a quella storicamente rilevata in azienda, il dato è considerato positivo come possibile fattore di rischio.

9) Quando il numero di vertenze azienda/lavoratori (vertenze sindacali, disciplinari, contrattuali e giudiziarie) è maggiore a quello storicamente rilevato in azienda, il dato è considerato positivo come possibile fattore di rischio. Devono essere considerate anche vertenze in corso con INPS, INAIL, DPL o verbali di contravvenzioni non ottemperate delle ASL. Le vertenze per molestie morali/sexuali hanno un peso maggiore.

10) Quando i dati sanitari raddoppiano rispetto a quelli storicamente rilevati in azienda, il dato è considerato positivo come possibile fattore di rischio; nel caso degli infortuni è considerato positivo il raddoppio degli indici INAIL per comparto.


Scheda 2
Q-BOSHORT

La scheda Q-BoShort consente di indagare nove dimensioni di rischio presenti nei luoghi di lavoro:

- **caratteristiche intrinseche del lavoro** (rumorosità, vibrazioni, igiene, illuminazione ecc.);
- **ruoli organizzativi** (conflitto di ruolo, ambiguità di ruolo ecc.);
- **processi sociali** (relazioni con i colleghi e i superiori);
- **crescita professionale;**
- **interfaccia casa/lavoro;**
- **caratteristiche del lavoro** (pressione temporale, carico lavorativo, *problem solving*, controllo/autonomia ecc.);
- **processi organizzativi** (comunicazione, informazione, partecipazione ecc.);
- **gestione delle risorse umane** (valutazione, formazione ecc.);
- **gestione della sicurezza.**

La scheda Q-BoShort deve essere compilata all'interno di un *focus group* realizzato fra un delegato del datore di lavoro (meglio il responsabile delle risorse umane; di norma non è opportuna la presenza del datore di lavoro per un migliore confronto collegiale fra le parti), il RSPP, gli RLS (se non è presente un RLS, il RSU), il medico competente, il responsabile delle risorse umane, eventuali altri specialisti. Si sottolinea che la presenza del RLS o del RSU o, comunque, dei lavoratori, è condizione necessaria per la validità della metodologia, così come le firme e la data della compilazione.

Questa valutazione è collegiale e deve essere espressa - attraverso la discussione e il raggiungimento di considerazioni e conclusioni comuni e condivise, fatte salve le diverse opinioni che devono essere comunque registrate - svolgendo un'attenta stima dei contenuti e delle condizioni di lavoro, nonché dei giudizi e del vissuto dei lavoratori.

Riportando alcuni *item* della *scheda 2*, i valori di riferimento, tratti dall'elaborazione del campione normativo del *test* Q-Bo, sono riportati, a titolo di esempio, solo per la dimensione "contenuto del lavoro". Su di essa, come su tutte le altre dimensioni, deve essere espressa una valutazione (stima) collegiale. Ogni stima deve essere confrontata con i valori parametrici stabiliti, diversi per tre livelli di mansioni svolte (mansioni esecutive manuali, mansioni esecutive intellettuali, mansioni di coordinamento) e dà luogo a indici positivi o negativi a seconda dei valori stimati.

Indicare con quale frequenza le seguenti situazioni contraddistinguono le attività lavorative, distinguendo tra mansioni esecutive (manuali o intellettuali) e mansioni di coordinamento, all'interno di questa organizzazione.

Molto raramente	Abbastanza raramente	Raramente	Frequentemente	Abbastanza frequentemente	Molto frequentemente
1	2	3	4	5	6

Caratteristiche del lavoro (Funzioni esecutive manuali)

Il lavoro richiede	osservazioni					
1. di ripetere in modo routinario e ripetitivo lo stesso compito.	1	2	3	4	5	6
2. di tenere a mente molte informazioni in contemporanea.	1	2	3	4	5	6
3. di lavorare molto velocemente.	1	2	3	4	5	6
4. di avere a che fare con lavori pregressi che si accumulano.	1	2	3	4	5	6
5. di risolvere costantemente problemi nuovi.	1	2	3	4	5	6
6. di dover acquisire continuamente nuove conoscenze.	1	2	3	4	5	6
7. di fermarsi oltre l'orario contrattuale.	1	2	3	4	5	6



8. di operare in posizioni scorrette/scomode.	1	2	3	4	5	6	
Il lavoro permette al lavoratore	osservazioni						
9. di decidere autonomamente il ritmo di lavoro da adottare.	1	2	3	4	5	6	
10. di variare le modalità con cui svolgere il suo lavoro.	1	2	3	4	5	6	

Scheda di conteggio - Caratteristiche del lavoro (funzioni esecutive manuali)

Dimensioni	Punteggio medio*	Soglia di riferimento	Punteggio finale
Caratteristiche del lavoro (CL) $(1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7 + 8)/8 =$	__CL	Valori medi < di 4.19	-
		Valori medi > di 4.19	+
Autonomia/controllo sul lavoro (AL) $(9 + 10)/2 =$	__AC	Valori medi < di 2.67	+
		Valori medi > di 2.67	-

* Il calcolo del punteggio medio di ciascuna dimensione è ottenuto dalla somma dei punteggi alle domande che afferiscono alla dimensione stessa, diviso il numero delle domande.

Scheda di conteggio - Caratteristiche del lavoro (funzioni esecutive intellettuali)

Dimensioni	Punteggio medio*	Soglia di riferimento	Punteggio finale
Caratteristiche del lavoro (CL) $(1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7 + 8)/8 =$	__CL	Valori medi < di 4.22	-
		Valori medi > di 4.22	+
Autonomia/controllo sul lavoro (AL) $(9 + 10)/2 =$	__AC	Valori medi < di 3.92	+
		Valori medi > di 3.92	-

* Il calcolo del punteggio medio di ciascuna dimensione è ottenuto dalla somma dei punteggi alle domande che afferiscono alla dimensione stessa, diviso il numero delle domande.

Scheda di conteggio - Caratteristiche del lavoro (funzioni di coordinamento)

Dimensioni	Punteggio medio*	Soglia di riferimento	Punteggio finale
Caratteristiche del lavoro (CL) $(1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7 + 8)/8 =$	__CL	Valori medi < di 4.43	-
		Valori medi > di 4.43	+
Autonomia/controllo sul lavoro (AL) $(9 + 10)/2 =$	__AC	Valori medi < di 4.77	+
		Valori medi > di 4.77	-

* Il calcolo del punteggio medio di ciascuna dimensione è ottenuto dalla somma dei punteggi alle domande che afferiscono alla dimensione stessa, diviso il numero delle domande.



Scheda 3

GIUDIZIO DEL MEDICO COMPETENTE

a) **Giudizio predittivo del medico competente su segni precoci di possibili disagi/disturbi nei lavoratori.**

positivo o negativo

Il medico fa il confronto (anche storico) tra l'azienda in esame e le altre aziende da lui seguite, giudicando se l'azienda in esame presenta più segni (richieste di colloquio/visite mediche straordinarie, lamenti, sintomi, disturbi, accadimenti correlati, eventi sentinella ecc.) rispetto all'universo da lui seguito che costituisce il criterio di riferimento.

Nelle grandi aziende il confronto può essere fatto per reparti.

mente lo stress può riguardare ogni luogo di lavoro e ogni lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività o dalla tipologia del contratto o del rapporto di lavoro. Ciò non significa che tutti i luoghi di lavoro e tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati».

Qualora si individuino un problema di stress lavoro correlato occorre adottare misure per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo.

Il compito di stabilire le misure appropriate spetta al datore di lavoro. Queste misure saranno adottate con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.

Problemi di interpretazione obblighi di intervento e oneri

Il dovere di tutelare la salute dei lavoratori da parte del datore di lavoro «si applica anche ai problemi di stress lavoro correlato, in quanto essi incidono su un fattore di rischio lavorativo rilevante ai fini della tutela della salute e della sicurezza» (ai sensi dell'accordo italiano). In realtà, una traduzione più fedele e più letterale del testo europeo potrebbe essere «qualora essi implicino rischi per la salute e la sicurezza».

Sempre secondo l'accordo, «La ge-

stione dei problemi di stress lavoro correlato può essere condotta sulla scorta del generale processo di VdR ovvero attraverso l'adozione di una separata politica sullo stress e/o con specifiche misure volte a identificare i fattori di stress. La prevenzione, l'eliminazione o la riduzione dei problemi di stress lavoro correlato può comportare l'adozione di varie misure. Queste misure possono essere collettive, individuali o di entrambi i tipi. Possono essere introdotte sotto forma di specifiche misure mirate a fattori di stress individuati o quale parte di una politica integrata sullo stress che includa misure sia preventive che di risposta».

Queste frasi non sono del tutto univoche, tanto che spesso è stata data un'interpretazione riduttiva, che non tiene conto dell'intero documento. Questa interpretazione, appunto riduttiva, potrebbe essere così interpretata considerando lo stress come un problema dell'individuo sul quale agiscono i fattori di rischio tradizionali che il datore di lavoro ha il dovere di affrontare in maniera integrata (con misure collettive e individuali) nella misura in cui diventano problemi di salute; questo porterebbe a un intervento del datore di lavoro solo dopo l'insorgenza di problemi individuali stress correlati che potrebbero es-

sere azioni individuali (di sostegno della persona) o collettive.

In realtà, lo stress è un fattore di rischio "di per sé", che può implicare danni per la salute e per la sicurezza, che agisce sugli individui in maniera diversa al pari di tutti gli altri fattori di rischio e che deve essere affrontato con misure preventive, collettive e individuali. Questo significa che il problema non può essere combattuto solo in termini di misure di sostegno all'individuo che ha manifestato segni di malessere psico-fisico. Nella tabella 1, questa impostazione vedrebbe lo stress rappresentato solo nelle caratteristiche individuali e non nei fattori di rischio. In realtà, l'impostazione corretta è rappresentata nella tabella 1, che considera il problema dello stress come una interazione tra i fattori di rischio presenti nell'ambiente di lavoro e le caratteristiche dell'individuo.

È necessario rilevare, infine, che l'art. 7, accordo, al punto 7, ha stabilito che «Nell'applicazione del presente Accordo, le associazioni aderenti alle parti firmatarie eviteranno oneri superflui a carico delle piccole e medie imprese». In questa direzione è orientato il metodo VIS, il quale trae ispirazione dalla normativa interpretata nel modo descritto e fa riferimento a



Scheda 4

SINTOMI TRATTI DAL TEST Q-BO

La somministrazione ai lavoratori della scheda "sintomi" da parte del medico competente ha il significato di raccogliere, in modo più oggettivo, rispetto ai questionari autosomministrati, i disturbi sofferti in relazione al lavoro come fonte di *stress*. Questa scheda consente un monitoraggio dei disturbi da *stress* attraverso la sorveglianza sanitaria.

È una valutazione che richiede tempo e, quindi, i dati raccolti potranno essere utilizzati in molti casi dopo la fase iniziale, in progressione nel tempo.

Attualmente non esiste uno *standard* di riferimento. Inizialmente, a scopo indicativo, potranno essere utilizzati come riferimento per un confronto i risultati raccolti dall'attuale campione normativo del *test* Q-Bo, sebbene in esso le risposte agli *item* siano state auto compilate. Il progetto prevede, nel tempo, di definire uno specifico *standard* di riferimento raccogliendo i dati raccolti dai medici competenti su campioni significativi di lavoratori suddivisi per tipologie produttive.

SCHEDA SINTOMI DEL Q-BO

La invitiamo ad utilizzare la scala di risposta di seguito riportata

Mai	Alcune volte negli ultimi sei mesi					Alcune volte al mese					Una volta alla settimana					Quasi quotidianamente					Quotidianamente					Non posso valutare				
0	1					2					3					4					5					N				
✓ Nausea	0	1	2	3	4	5	N	✓ Sentirsi tesi, tirati, nervosi	0	1	2	3	4	5	N															
✓ Bruciori di stomaco	0	1	2	3	4	5	N	✓ Aggressività	0	1	2	3	4	5	N															
✓ Dolori o crampi allo stomaco	0	1	2	3	4	5	N	✓ Facile irritabilità	0	1	2	3	4	5	N															
✓ Digestione lenta	0	1	2	3	4	5	N	✓ Problemi di memoria e/o di concentrazione	0	1	2	3	4	5	N															
✓ Diarrea	0	1	2	3	4	5	N	✓ Difficoltà ad addormentarsi	0	1	2	3	4	5	N															
✓ Stitichezza	0	1	2	3	4	5	N	✓ Risveglio mattutino precoce	0	1	2	3	4	5	N															
✓ Inappetenza	0	1	2	3	4	5	N	✓ Sonno agitato con frequenti risvegli	0	1	2	3	4	5	N															
✓ Continua voglia di mangiare	0	1	2	3	4	5	N	✓ Svegliarsi già stanchi	0	1	2	3	4	5	N															
✓ Svenimenti	0	1	2	3	4	5	N	✓ Sonnolenza durante il giorno	0	1	2	3	4	5	N															
✓ Giramenti di testa in rapporto ai cambi di posizione	0	1	2	3	4	5	N	✓ Insoddisfazione ad andare al lavoro	0	1	2	3	4	5	N															
✓ Giramenti di testa indipendenti dai cambi di posizione	0	1	2	3	4	5	N	✓ Senso di insicurezza	0	1	2	3	4	5	N															
✓ Mal di testa	0	1	2	3	4	5	N	✓ Paure generalizzate	0	1	2	3	4	5	N															
✓ Vista annebbiata	0	1	2	3	4	5	N	✓ Mancanza di iniziativa	0	1	2	3	4	5	N															



✓ Bruciore agli occhi	0	1	2	3	4	5	N	✓ Voglia di isolarsi	0	1	2	3	4	5	N
✓ Secchezza agli occhi	0	1	2	3	4	5	N	✓ Crisi di pianto	0	1	2	3	4	5	N
✓ Stanchezza alla vista	0	1	2	3	4	5	N	✓ Crisi di panico	0	1	2	3	4	5	N
✓ Tensione ai muscoli del collo, spalle	0	1	2	3	4	5	N	✓ Astenia (spossatezza, stanchezza)	0	1	2	3	4	5	N
✓ Rash (improvvisi arrossamenti) cutanei	0	1	2	3	4	5	N	✓ Debolezza alle gambe	0	1	2	3	4	5	N
✓ Sudorazione improvvisa	0	1	2	3	4	5	N	✓ Tremori	0	1	2	3	4	5	N
✓ Cuore che batte forte o veloce senza ragione	0	1	2	3	4	5	N	✓ Dolori muscolari	0	1	2	3	4	5	N
✓ Nodo alla gola	0	1	2	3	4	5	N	✓ Comparsa di tic	0	1	2	3	4	5	N
✓ Oppressione sul petto	0	1	2	3	4	5	N	✓ Altro (.....)	0	1	2	3	4	5	N
✓ Respiro difficile o fame d'aria	0	1	2	3	4	5	N	✓ Altro (.....)	0	1	2	3	4	5	N

tre fondamentali approcci disciplinari, quello della **psicologia**, dell'**ergonomia** e quello della **medicina del lavoro**.

L'APPROCCIO DELLA PSICOLOGIA

Dall'orientamento "tecnico" a quello psicologico

La letteratura sullo *stress* evidenzia vari approcci riconducibili a tre categorie (tecnica, fisiologica e psicologica), fra loro connesse, per la definizione, lo studio e la valutazione del fenomeno³⁾.

In una prima prospettiva, quella "tecnica", lo *stress* sul lavoro è considerato una caratteristica avversa e dannosa. Essenzialmente si

valutano le richieste alle quali l'individuo deve rispondere in termini di carico, di livello di onerosità o di minaccia, oppure di danno effettivo e potenziale.

Il secondo approccio tende a definire lo *stress*, invece, in termini di effetti soprattutto fisiologici, derivanti da un'ampia gamma di stimoli avversi o dannosi. Questa prospettiva "fisiologica" deriva da una concettualizzazione⁴⁾ che ha definito lo *stress* come "sindrome generale di adattamento" (SGA), nel cui ambito lo stesso è concepito come "una risposta generale aspecifica a qualsiasi richiesta proveniente dall'ambiente", ovvero come uno "stato fisiologico normale" finalizzato all'adattamento del-

l'individuo all'ambiente.

In linea con un terzo orientamento, maggiormente incentrato sulle variabili individuali, lo *stress* sul lavoro è considerato in termini di "interazione dinamica tra la persona e l'ambiente in cui essa opera". Questo orientamento è stato definito "approccio psicologico". Il suo sviluppo ha permesso di superare i limiti propri delle impostazioni precedenti.

I primi due approcci esprimono essenzialmente modelli di comportamento di tipo "stimolo-risposta" e non considerano a sufficienza le differenze individuali di natura psicologica connesse ai processi percettivi, cognitivi e affettivi⁵⁾. In sintesi, secondo questi approcci,

3) Per maggiori dettagli si veda, di R.S. Lazarus, *Psychological stress and the coping process*. McGraw Hill, New York, 1966; di T. Cox, *Stress Macmillan, Londra 1978*; di Cox & Mackay, *A transactional approach to occupational stress*, in E.N. Corlett and J. Richardson, *Stress, Work Design and Productivity*, Wiley & Sons, Chichester, 1981; di C.L. Cooper e S. Williams, *Creating healthy work organizations*, Chichester, John Wiley & Sons, 1997; di B.C. Fletcher, *The epidemiology of occupational stress*, in C.L. Cooper & R. Payne, *Causes, Coping and Consequences of Stress at work*, Wiley & Sons, Chichester, 1988; di T. Cox, *Stress research and stress management: putting theory to work*, HSE Books, Sudbury, 1993; di J. Siegrist, *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions* in *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, pag. 27, 1996.

4) Si veda, di H. Selye, *Stress in health and disease*, Butterworths, Boston (1976).

5) Si veda, di V.J. Sutherland e di C.L. Cooper, *Understanding stress: psychological perspective for health professionals*, in *Psychology & health*, Chapman and Hall, Londra, 1990; di T. Cox, *Stress research and stress management: putting theory to work*, Wiley & Sons, Chichester, 1993.



Scheda 5

MISURE DI PREVENZIONE

I valori ottenuti mediante le diverse schede permettono l'adozione di misure per la gestione, la prevenzione e l'eliminazione dello *stress* lavoro-correlato. Queste azioni, di tipo individuale o collettivo, o di entrambe le tipologie, rispondono ai fattori di *stress* che sono stati evidenziati.

A titolo di esempio si riportano, schematicamente, alcune azioni e i conseguenti benefici attesi.

Azioni/misure individuali contro le collettive (Riferite alle dimensioni di rischio esemplificative della <i>scheda 2</i>)	Benefici in termini di riduzione del rischio <i>stress</i> lavoro correlato nella prospettiva dell'efficienza/efficacia organizzativa
Caratteristiche del lavoro. Miglioramento progressivo e sostenibile dell'organizzazione del lavoro e della gestione/distribuzione dei carichi di lavoro.	Riduzione del carico di lavoro in termini sia di richieste cognitive (informazioni da tenere a mente, prendere decisioni difficili) sia di pressione temporale (mancanza del tempo sufficiente a finire il compito). Decremento del disagio conseguente a fonti/situazioni di <i>stress</i> in ambiente lavorativo; migliore integrazione fra i compiti ascrivibili a ciascuna mansione/posizione.
Autonomia/controllo. Adeguamento delle procedure a maggiori gradi di decisionalità e di gestione delle possibili non conformità. Attività formativa diretta alla maggiore sensibilizzazione sugli obiettivi e sui livelli di qualità richiesti.	Incremento della partecipazione dei lavoratori ai processi produttivi, nell'ambito della <i>mission</i> e degli <i>standard</i> qualitativi perseguiti dall'azienda. Ampliamento delle dimensioni dell'ascolto e dell'interazione a livello orizzontale e verticale. Miglioramento dello spirito di appartenenza, di collaborazione e di soddisfazione lavorativa.
Conflitto persona-ruolo. Definizione di un sistema di valutazione delle <i>performance</i> .	Migliore integrazione fra i compiti ascrivibili a ciascuna mansione/posizione. Maggiore riconoscimento degli sforzi compiuti dai singoli lavoratori, su cui ancorare piani di crescita professionali e definire parametri - equi e trasparenti - retributivi; riduzione delle asimmetrie nella relazione capo-collaboratore, chiarendo e specificando le aspettative di <i>performance</i> da parte di entrambi.
Processi organizzativi (partecipazione). Condizione di regolari riunioni con i collaboratori e fra i diversi gruppi/reparti organizzativi.	Incremento della condivisione delle scelte e degli stili d'azione aziendali; approfondimento dei problemi e ricerca di soluzioni comuni; rafforzamento del senso di appartenenza e del significato del proprio lavoro.

si ritiene che le persone rispondano "passivamente" in termini fisiologici e psicologici, agli stimoli ambientali. Si dimentica che le tecnologie non "cadono" in un vuoto sociale. Anzi, queste vanno a interagire con quanto esiste, permettendo che nascano nuove pratiche che potranno essere condivise in-

fluenzando la comunicazione e l'organizzazione stessa della comunità lavorativa oltre che il benessere del singolo. Devono essere presi in esame gli atteggiamenti, le valutazioni, le aspettative, gli interessi, le motivazioni, i processi sociali che caratterizzano le prestazioni lavorative.

Non si possono ignorare, dunque, i contesti psicosociali e organizzativi nello studio dello *stress* occupazionale. Su questi ultimi temi si fonda il terzo orientamento, al cui interno lo *stress* è definito in termini di interazione dinamica tra la persona e l'ambiente di lavoro. Attualmente esiste un consenso



sempre maggiore nei confronti di questo approccio per la definizione dello *stress*. Le impostazioni psicologiche, infatti, risultano in linea con la definizione di *stress* data dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro (*International Labour Organization*, ILO 1986) e con la definizione di benessere proposta dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (1986), secondo la quale il «Benessere è uno stato mentale dinamico caratterizzato da un'adeguata armonia tra capacità, esigenze e aspettative di un individuo, ed esigenze e opportunità ambientali»; sono anche in linea con la letteratura in tema di valutazione dei rischi individuali⁶⁾.

Nell'ambito dell'approccio psicologico si riscontrano, oggi, due prospettive - quella *interazionale* e quella *transazionale* - in grado di sintetizzare il processo di *stress*. L'una è incentrata sulle caratteristiche strutturali dell'interazione di una persona con l'ambiente lavorativo, mentre l'altra si riferisce soprattutto ai meccanismi psicologici che sono alla base dell'interazione⁷⁾.

La seconda è caratterizzata dai modelli transazionali, che possono essere considerati un'evoluzione o una integrazione di quelli interazionali, ovvero esprimenti una maggiore attenzione per i processi psicologici che condizionano le diverse percezioni-valutazioni cognitive e affettive, le quali a loro volta influenzano sulle modalità di *coping* adottate dai lavoratori per fronteggiare

lo *stress*. Il modello più importante è quello⁸⁾ che si basa sulla natura e sulla tipologia dello *stress* correlato al lavoro e sui riscontri sia individuali che organizzativi. Secondo questa impostazione, esistono vari fattori ambientali che costituiscono "fonti di *stress*". Per poter valutare queste ultime e i loro possibili effetti, occorre considerare attentamente la "reattività soggettiva" di ciascuno. Di conseguenza, le risposte fisiologiche, psicologiche e/o comportamentali allo *stress* si collegano alla situazione e ad alcune caratteristiche di personalità dell'individuo quali la "personalità di tipo A" (competitiva, ambiziosa ecc.) e il *locus of control* (di maggior "peso" interno oppure esterno nell'attribuzione delle responsabilità).

Di conseguenza, in termini di misurazione dello *stress*, occorre basarsi su misure *soggettive* di valutazione dell'esperienza emotiva dello *stress* stesso; le percezioni del lavoratore in relazione alle richieste che gli sono formulate, la capacità di far fronte a queste richieste, le esigenze e la misura in cui esse sono soddisfatte, il controllo che il lavoratore esercita sul lavoro e l'appoggio ricevuto.

Tuttavia, le misure soggettive sono anche influenzate da diverse variabili. Pur essendo possibile stabilire la loro affidabilità in termini di struttura interna o di stabilità nel tempo, la loro validità deve essere tenuta costantemente sotto controllo. Per esempio, i dati di autova-

lutazione possono essere messi in dubbio in relazione alla dimensione dell'"affettività negativa" (AN), definita come un tratto della personalità generale che riflette le differenze individuali nell'emotività negativa e nel concetto di sé, ovvero il concentrarsi prevalentemente sugli aspetti negativi di ogni cosa e il provare un livello rilevante di ansia nelle diverse situazioni⁹⁾. La AN influirebbe non solo sulla percezione che i lavoratori hanno del loro ambiente di lavoro, ma anche sulla loro valutazione circa il proprio stato di salute psicologica o di benessere. In altre parole, questa dimensione potrebbe influire in maniera determinante sulle correlazioni fra un'elevata percezione dei rischi e una corrispondente percezione degli effetti sulla salute.

Tuttavia, esistono vari accorgimenti insiti nella progettazione di procedure e di strumenti di valutazione in grado di incrementare la buona qualità dei dati rilevati, quali, per esempio, avvalersi di specifiche scale *strain-free* volte a rilevare se la "causa" del *distress* evidenziato è *disposizionale*, per effetto dell'affettività negativa, o *situazionale* per effetto dello *stress*¹⁰⁾.

Tornando alle problematiche di validità che sono proprie delle misure soggettive, che comunque danno luogo a una conoscenza parziale, soggettiva appunto, della realtà, appare utile affiancare alle stesse ulteriori indici oggettivi. In questa direzione anche l'agenzia europea

6) Si veda, di T. Cox J. Griffiths, The assessment of psychological hazards at work, in M.J. Shrivastava, J.A.M. Winnubst & C.L. Cooper, Handbook of Work and Health Psychology, Chichester, Wiley & Sons, 1995.

7) Nella prima prospettiva si collocano la teoria Person-Environment Fit (P-E Fit) di French, Caplan e van Harrison (1982) e quella Demand-Control di Karasek (1979).

8) Si veda, di C.L. Cooper e M.J. Smith, Job stress and blue collar work, Wiley & Sons, Chichester, 1986.

9) Si veda, di D. Watson e L.A. Clark, Personality and Psychopathology [Special Issue], Journal of Abnormal Psychology, pag. 103, 1994.

10) Si veda in proposito il Test di valutazione del rischio stress lavoro-correlato, Q-Bo; si consideri anche lo studio di V.J. Fortunato e E.F. Stone-Romero, Taking the strain out of negative affectivity: Development and initial validation of scores on a strain-free measure of negative affectivity, Educational and Psychological Measurement, pagg. 59 e 77, 1999.



per la sicurezza e la salute sul lavoro (2002), per incrementare ulteriormente la validità delle misure soggettive, ha affermato che sarebbe auspicabile avvalersi di un approccio multi-metodo, definito “triangolazione delle prove”. In base al **principio della triangolazione**, infatti, un potenziale rischio psicosociale e organizzativo dovrebbe essere individuato mediante il rinvio ad almeno tre diversi tipi di prove. Sarebbe opportuno, dunque, che siano prese in esame le informazioni che si riferiscono a:

- precedenti oggettivi e soggettivi dell’esperienza di stress dell’individuo;
- autovalutazione soggettiva della situazione di *stress*, compresa l’influenza delle variabili personali nella percezione delle diverse fonti di disagio e delle loro conseguenze;
- eventuali cambiamenti nella sfera della salute psicologica, fisiologica e comportamentale.

Il livello di intesa tra i diversi punti di vista consentirebbe di fornire utili indicazioni sulla loro validità concorrente.

L’APPROCCIO DELL’ERGONOMIA

Il contributo dell’ergonomia alla valutazione dello *stress* è ricondotto alla norma ISO 10075 dedicata all’applicazione dei principi ergonomici al carico di lavoro mentale. Questa norma fa riferimento alla precedente ISO 6385, «*Principi ergonomici nella progettazione dei sistemi di lavoro*», che aveva proposto l’idea di «*sistema*» come grande insieme all’interno del quale si stabilisce il rapporto uomo-macchina-ambiente (fisico e organizzativo). Il **sistema di lavoro** comprende **persone e attrezzature di lavoro**, che agiscono insieme

nell’ambito del **processo di lavoro** nello **spazio di lavoro** inserito all’interno dell’**ambiente di lavoro** sotto le condizioni imposte dal **compito lavorativo**. L’approccio più adeguato che deve essere adottato nell’analisi delle dinamiche organizzative è, dunque, quello sistemico secondo una prospettiva antropocentrica. Gli *standard* europei e internazionali hanno sottolineato, infatti, che governare il sistema attraverso l’applicazione dei principi ergonomici vuol dire «*mettere la persona al centro*», stabilire cosa sa fare, quanta esperienza ha maturato e come si possa costruirgli intorno un ambiente di lavoro adatto dal punto di vista fisico e organizzativo.

Nell’ambito del sistema di lavoro, il carico mentale rappresenta una parte del carico di lavoro complessivo. Sempre più, infatti, negli attuali contesti lavorativi accanto a uno sforzo fisico, di entità variabile a seconda delle specifiche situazioni, al lavoratore è richiesto un impegno mentale per gestire l’interazione con le macchine, i dispositivi e le situazioni che, spesso, chiamano in causa notevoli capacità cognitive e relazionali.

Terminologia condivisa

La prima parte della norma (UNI EN ISO 10075-1) è finalizzata a promuovere un uso condiviso di alcuni termini di carattere generale. Talvolta, infatti, le difficoltà derivano da differenze di significato tra il linguaggio tecnico utilizzato dagli specialisti e il linguaggio colloquiale. A tal proposito, in questa norma lo *stress* non ha una connotazione negativa come nel senso comune e come anche nell’accordo europeo e nel successivo accordo interconfederale, ma è inteso in maniera del tutto neutrale come «*l’insieme*

di tutte le influenze esercitate dall’esterno su di un essere umano al punto da condizionarlo mentalmente». La norma utilizza l’aggettivo “mentale” per far riferimento, oltre all’impegno cognitivo, a esperienze e a comportamenti umani che riguardano la sfera emozionale e la sfera sociale, coinvolte in ogni attività lavorativa.

L’effetto (la risposta) immediato dello *stress* mentale sull’individuo, che risente delle precondizioni abituali e del momento, compresi gli stili adottati per fronteggiarlo, è definito “*strain* (sollecitazione) mentale”.

Le conseguenze dello *strain* mentale possono essere positive (facilitanti) o negative (dannose):

- positive in quanto possono avere l’effetto di “riscaldamento” o di “attivazione” determinando, dopo l’inizio dell’attività, una riduzione dello sforzo richiesto per svolgere l’attività stessa rispetto allo sforzo iniziale e uno stato di efficienza funzionale, mentale e fisica (*eustress*);
- le conseguenze dello *strain* possono essere negative quando la persona, a fronte di richieste esterne, non ha gli strumenti e le risorse per soddisfarle e/o non riesce a mantenere o ritrovare in tempi brevi l’equilibrio iniziale, fisico e psichico (*distress*).

Tra gli effetti nocivi dello *strain* mentale la norma include la “*fatica mentale*” intesa come «*un’alterazione temporanea dell’efficienza funzionale mentale e fisica, condizionata dall’intensità, durata e andamento temporale dello strain mentale precedente*» e alcuni “*stati assimilabili alla fatica*” quali la **monotonia** (stato di ridotta attivazione che può verificarsi nel caso di attività prolungate, uniformi e ripetitive associato a son-



nolenza, diminuzione e variabilità nelle prestazioni, minore adattabilità e reattività), la **ridotta vigilanza** (stato che si accompagna a ridotte prestazioni in compiti di controllo caratterizzati da scarsa variabilità) e la **saturatione mentale** (stato di nervosismo e di rifiuto emotivo verso compiti ripetitivi o situazioni in cui si percepisce di non approdare a nulla).

Per analizzare il rapporto tra *stress* e *strain* nel carico di lavoro mentale è utile considerare in maniera integrata due classi di fattori, ambientali e individuali^[11].

Tra i **fattori ambientali** rientrano:

- i requisiti del compito, per esempio, il livello di attenzione richiesto, la quantità/qualità di informazioni da elaborare, il livello di responsabilità, la durata del lavoro, il contenuto del compito da svolgere, eventuali condizioni di pericolo;
- le condizioni fisiche ambientali (illuminazione, microclima, rumore ecc.);
- gli aspetti sociali e organizzativi (*leadership*, dinamiche di gruppo, tipo di organizzazione, conflitti, interazioni sociali);
- le caratteristiche sociologiche (contesto sociale, culturale ed economico).

Come **fattori individuali** si richiama:

- la fiducia, l'autostima, la motivazione, gli stili di *coping*;
- le conoscenze, l'abilità, le competenze, le esperienze;
- le condizioni di salute, l'età, gli stili di vita e il grado di reattività di fronte agli stimoli interni/esterni.

Progettazione del lavoro e strumenti di misurazione

La seconda parte della norma UNI

EN ISO 10075-2 si propone come guida per la progettazione dei sistemi lavoro (in particolare, di compiti, di attrezzature, di posti di lavoro, di condizioni di lavoro) al fine di prevenire situazioni di sovraccarico o sottocarico ed evitare gli effetti nocivi descritti, ponendo l'accento sull'esigenza di focalizzarsi sull'uomo collocato al centro di un sistema composto di diversi elementi in stretta interazione tra loro.

Nello specifico, la norma ha analizzato i fattori in grado di influenzare l'intensità del carico di lavoro mentale e la distribuzione nel tempo di questo carico e ha individuato le possibili soluzioni progettuali, tecniche e organizzative, per contrastare le situazioni di monotonia, di ridotta vigilanza e di saturazione.

Nella terza parte la norma ha definito quali requisiti debbano avere gli strumenti per la misura del carico di lavoro mentale in riferimento alla costruzione, alla valutazione e alla scelta degli stessi. Questa sezione è particolarmente interessante ai fini di questa analisi il cui obiettivo è quello di proporre un efficace strumento preliminare di valutazione dello *stress*.

La norma ha classificato i metodi secondo tre livelli di precisione:

- livello 1 - finalità di misurazione accurata;
- livello 2 - finalità di monitoraggio/*screening*;
- livello 3 - finalità di orientamento.

Il primo e il secondo livello devono essere in grado di dare indicazioni sulle misure di prevenzione che dovrebbero essere adottate rispetto alla situazione valutata; il terzo livello ha funzione di ottenere indicazioni, a un basso livello di precisione, che permettano di orientare le decisioni a livello operativo sen-

za particolare dispendio di risorse. La norma ha definito anche le modalità per procedere alla valutazione delle proprietà psicometriche di un metodo di misurazione, ovvero l'obiettività, l'affidabilità, la validità, la sensibilità, la diagnosticità e la generalizzabilità, e ha fornito una serie di criteri quantitativi per la valutazione e la scelta dei diversi strumenti, classificandoli sulla base del livello di precisione che intendono raggiungere. In relazione a questi parametri è opportuno sottolineare che uno strumento dovrebbe essere valutato rispetto all'affidabilità con metodiche di correlazione utilizzando gruppi di controllo e alla validità attraverso il confronto con diversi sistemi di rilevazione o con altri metodi sperimentali.

L'APPROCCIO DELLA MEDICINA DEL LAVORO (RELAZIONE DOSE-RISPOSTA)

Il modello sperimentale delle curve dose-risposta *in vitro* nell'animale si applica abbastanza bene per le esposizioni dei lavoratori, in particolare per quegli agenti che si possono facilmente dosare e che provocano effetti a breve termine, tipicamente gli agenti chimici e gli agenti fisici. Ne è nata l'affermata disciplina del "monitoraggio ambientale", che confronta le concentrazioni medie ponderate per un turno di lavoro con i TLV, e del "monitoraggio biologico" che confronta indicatori di dose (misura del tossico o di suoi metaboliti) o di effetto (misura di effetti biologici indotte dal tossico) in materiali biologici. Lo scopo della prevenzione basata su questi metodi è quello di proteggere la maggioranza della popolazione esposta dai danni precoci per la salute (quindi,

11) Si veda, di P. Cenni, *Applicare l'ergonomia*, FrancoAngeli, Milano, 2003.



da danni anche rilevabili solo strumentalmente) e, ancor più, dai segni e dai sintomi di malattia. Durante il processo di valutazione dei rischi, da questo modello dose-risposta nasce anche il metodo di assegnare la *magnitudo del rischio* utilizzando la **matrice di valutazione del rischio** impostata su una tabella a due entrate, gravità del danno/probabilità di accadimento dell'evento dannoso.

LIMITI DEI MODELLI SPERIMENTALI: ALCUNI ESEMPI DI MODELLI PREVISIONALI

La medicina del lavoro e l'ergonomia hanno proposto di valutare gli effetti dello *stress* con indicatori quali la pressione e la frequenza cardiaca e il cortisolo nei liquidi biologici; questi indicatori si prestano bene per valutare reazioni acute, specie quelle d'allarme, o importanti *stress* fisici, ma non sembrano avere particolare sensibilità e specificità rispetto alle risposte di *stressor* di tipo psicosociale. Non sempre i fattori di rischio permettono di basarsi su modelli sperimentali e allora ci si affida a **modelli previsionali**, quindi a modelli semiquantitativi che di solito mettono in correlazione le osservazioni di prevalenza di patologia emersa in studi epidemiologici di gruppi esposti cronicamente all'entità e alla durata del rischio. Questi modelli, pur costruiti con dosi di approssimazione e di empiria, risultano utilissimi ai fini della riduzione dei rischi, quali, per esempio:

- **effetti extra-uditivi del rumore** - valutazione degli effetti in laboratorio su animali (alti livelli di esposizione acuta o cronica) o sull'uomo (anche bassi livelli di esposizione acuta). In condi-

zioni sperimentali si evidenziano sintomi e alterazioni di esami strumentali e biomorali causati dal rumore (effetti extra-uditivi). L'enorme variabilità individuale, l'interferenza con molti altri fattori e l'ubiquarietà del rumore non permette di costruire dei modelli sperimentali dose-effetto, ma permette di affermare solo che alcuni degli effetti (mutamenti della qualità del sonno, variazioni EEGrafiche, riduzione del rendimento ai *test* ecc.) possono comparire a livelli al di sotto degli 80 dB(A) non in grado di causare ipoacusia, altri effetti (aumento della secrezione gastrica, del battito cardiaco, della pressione arteriosa ecc.) possono comparire a livelli che causano anche l'ipoacusia. Per questi motivi non esiste nella legislazione un valore limite per la protezione dagli effetti extra-uditivi. Esiste però una diffusa conoscenza che il rumore disturba e riduce l'attenzione e le performance specie del lavoro intellettuale, per cui i datori di lavoro hanno un obbligo generico di evitare le emissioni sonore non necessarie e di ridurre il rumore con mezzi ragionevolmente applicabili attraverso misure tecniche, organizzative e procedurali. Anche se per gli effetti extra-uditivi c'è la rinuncia a costruire limiti di esposizione o indici di rischio, ugualmente il datore di lavoro deve tenere presente che il rumore disturba e riduce la performance del lavoro e adottare i provvedimenti conseguenti; la normativa di riferimento ha sta che bisogna proteggere i lavora-

tori contro i «rischi per la salute e la sicurezza», quindi anche contro gli infortuni «derivanti dall'esposizione al rumore e in particolare per l'udito» e, di conseguenza, non solo in riferimento a quest'ultimo (Capo II, art. 187, D.Lgs. n. 81/2008).

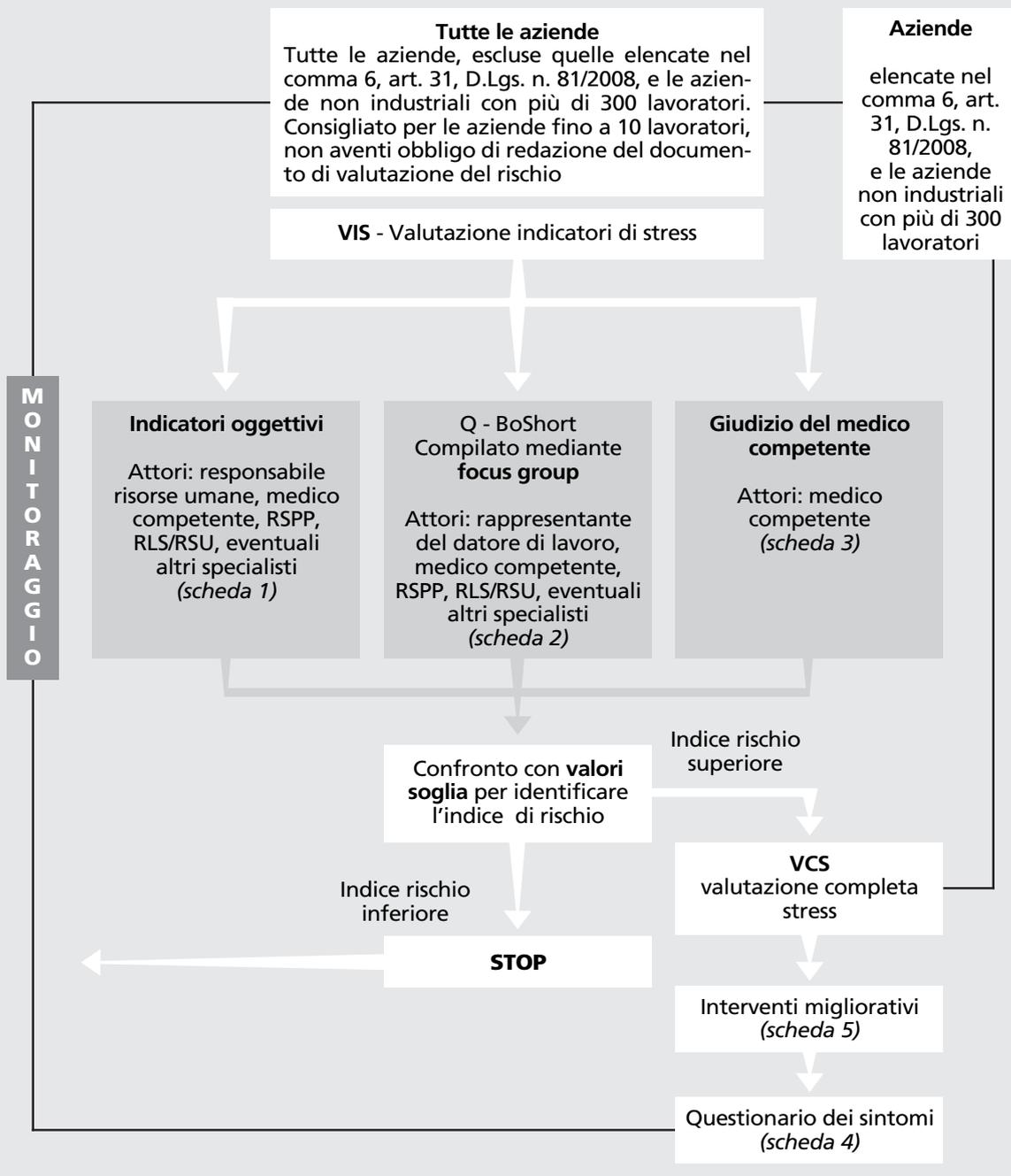
- La norma ISO 9241 ha raccomandato, per il lavoro d'ufficio, una rumorosità contenuta entro i valori di 50 e 55 dB(A).
- **valutazione dello stress termico** attraverso la percentuale prevista di insoddisfatti. Correlazione tra la percezione del conforto/disconforto termico di volontari e i parametri oggettivi del microclima. Sono stati somministrati alcuni questionari sulla percezione dello stato di benessere/malessere dovuto al microclima in una popolazione *standard* in condizioni tipiche^[12]; le risposte di circa 1.300 soggetti sono state correlate a una formula basata sui parametri oggettivi (temperatura, umidità, ventilazione, vestiario ecc.). La norma ISO 7730 ha utilizzato l'indice di Fanger e ha accettato che non più del 10% di soggetti consideri l'ambiente come insoddisfacente. Il metodo si applica solo ad ambienti termici moderati e non ad ambienti termici severi;
- **indici di rischio per la prevenzione dei disturbi muscolo-scheletrici**. Per prevenire i disturbi muscolo-scheletrici sono stati usati i modelli previsionali; modelli-tipo rappresentano le principali condizioni di movimentazione e di movimenti ripetuti, dalla correlazione con la comparsa di patologie in lavora-

12) Si veda, di P.O. Fanger, *Thermal Comfort*, McGraw-Hill, Danish Technical Press, Copenhagen, 1970.



Schema 2

● Metodo VIS: diagramma di flusso per la valutazione dello stress lavoro correlato





tori sono stati proposti degli indici di rischio. In letteratura esistono diversi metodi che calcolano indici di rischio al di sopra dei quali c'è forte probabilità che una parte di lavoratori possa sviluppare malattie:

- indice NIOSH per la movimentazione manuale di carichi pesanti;
- indice MAPO per movimentazione di pazienti;
- indice OCRA per i movimenti ripetuti;
- indice Snook-Ciriello per traino-spinta di carichi ecc.

UN MODELLO PREVISIONALE PER LA VALUTAZIONE DELLO STRESS

In conclusione, i modelli previsionali sono applicabili anche alla valutazione dello *stress* e sono alla base della proposta di costruzione di un indice di *stress*.

Il modello tratto dalla medicina del lavoro del monitoraggio ambientale e biologico si presta a un approccio metodologico per la valutazione dello *stress*.

Nello *schema 1* è riportato un modello rappresentativo della progressiva comparsa di effetti dello *stress* in rapporto al progressivo aumento della magnitudo dei rischi; sono riportate anche le possibili fasce di rischio. La curva che ne risulta esprime la gravità del rischio; in analogia con le curve dose-risposta delle sostanze tossiche non cancerogene, parte con una crescita molto lenta, nel senso che le problematiche organizzative richiedono "tempo" e grandezza sufficienti per provocare sintomi e malattie, e, quindi, esiste ampio margine per le misure preventive. L'ultima parte della curva ha una crescita più rapida, quando l'ambiente organizzativo è diventato

patogeno (cioè, quando l'ambiente organizzativo è diventato saturo di fattori stressogeni). Nella curva sono anche riportati gli strumenti di valutazione proposti, anche in relazione alla gravità (ma non necessariamente) della situazione da valutare.

IL METODO VIS

L'accordo europeo, recepito dalle parti sociali italiane il 9 giugno 2008, ha affermato la necessità di una gradualità di applicazione e l'opportunità di evitare oneri superflui a carico delle piccole e medie imprese. Anche da questo scaturisce la necessità di modulare l'intervento di valutazione in base alla possibile magnitudo dei rischi psicosociali e alle diverse tipologie d'impresa; sarebbe opportuno che tutte le aziende procedessero con una **valutazione preliminare basata su indicatori di stress e stime collegiali (VIS)** e, qualora questa risultasse positiva, procedessero ulteriormente con una **valutazione completa (VCS)**. Saranno proposti un insieme di indicatori con delle stime finalizzate a valutare la possibile presenza/assenza di rischi psicosociali nel lavoro; gli indicatori sono di tipo oggettivo e soggettivo e permettono di costruire degli indici di *stress* con le relative fasce di rischio.

Il metodo VIS presenta caratteristiche di facile uso, brevità e basso costo ed è immediatamente operativo, pur se il modello è in costante processo di standardizzazione.

CARATTERISTICHE, UTILIZZAZIONE E METODOLOGIA DI VALIDAZIONE

Considerando i modelli previsionali della medicina del lavoro, il livello d'indagine si attesta sul li-

vello 2, misure di *screening* della norma UNI EN ISO 10075-3. L'applicazione del metodo VIS è caratterizzato da un basso costo perché può essere svolto dalle figure già presenti in azienda. È anche finalizzato a individuare le misure preventive in quanto, da ogni indicatore rilevato e dalle stime effettuate tramite una versione breve del Q-Bo, (Q-BoShort)¹³⁾, emergono le criticità e le conseguenti misure di intervento.

La **validazione** dello strumento utilizzato è in corso ed è condotta secondo i criteri metrici maggiormente consolidati, ai quali devono rispondere i vari strumenti di misura. In particolare, le organizzazioni indagate mediante il protocollo VIS sono anche studiate - in questa fase - avvalendosi del *test* Q-Bo e sono in corso di realizzazione numerosi studi statistici. In questa fase transitoria di prima applicazione del VIS sono comunque forniti anche alcuni indici preliminari di criticità (da testare ulteriormente e sistematicamente) che potranno suggerire l'opportunità di avvalersi dei dati del solo metodo VIS oppure, se positivi, di svolgere un'analisi completa mediante il Q-Bo.

La valutazione di indicatori di *stress* e la loro correlazione con i dati della valutazione completa (VCS) ottenuti attraverso il Q-Bo, porterà nel tempo a poter attribuire a ogni indicatore di rischio la sua specifica magnitudo. Contemporaneamente è possibile calcolare l'indice di rischio con lo scopo di predire se l'azienda si colloca nella fascia di rischio basso, in quella di livello di attenzione o nella fascia di rischio elevato secondo i modelli previsionali della medicina del la-

13) Con il termine Q-BoShort sono indicate alcune scale tratte dal Q-Bo e utilizzate, unitamente ai valori standard di riferimento, nell'ambito del metodo VIS, e più precisamente costituenti la scheda 2.



voro. La fascia di rischio fornisce indicazioni su come procedere:

- **rischio basso** - la valutazione effettuata con il protocollo VIS risulta sufficiente e si può concludere l'intervento;
- **livello di attenzione** - bisogna procedere con l'attuazione di interventi migliorativi seguiti da monitoraggi e rivalutazioni;
- **rischio elevato** - è necessario procedere con la valutazione completa sullo *stress* (VCS), avvalendosi del Q-Bo (o di analoghi strumenti) e attuare i conseguenti interventi migliorativi, sempre in un contesto di monitoraggio e di costante rivalutazione (si vedano gli *schemi 1 e 2*).

LE SCHEDE DEL METODO VIS

Il metodo prende in considerazione elementi sia oggettivi sia soggettivi:

- **gli indicatori oggettivi** - per esempio, assenteismo, tipologia del lavoro, prevalenza di errori e di non conformità ecc. (si veda la *scheda 1*). Nella *scheda 1* (che deve essere sottoposta comunque all'approvazione collegiale dei componenti il *focus group*), sono stati inseriti anche elementi di "responsabilità sociale d'impresa" e sistemi di gestione della sicurezza la cui presenza ha un significato "negativo", ovvero di abbassamento del rischio. Inoltre, sono considerati indicatori sanitari oggettivi di pronto utilizzo, quali le prevalenze dei giudizi di non idoneità o di idoneità condizionata, degli eventi sentinella ecc.;

- **gli indicatori soggettivi** - sono rilevati in due modi:
 - dal giudizio collegiale che il gruppo di attori aziendali (il rappresentante del datore di lavoro, il RSPP, il RLS o il RSU, il medico competente, eventuali altri specialisti ecc.) fornisce sull'organizzazione o su sue specifiche aree nell'ambito di un *focus group* attraverso la compilazione dello strumento Q-BoShort (si veda la *scheda 2*);
 - dal risultato della sorveglianza sanitaria. Il medico competente, per ruolo e professione, percepisce il disagio psico-fisico tra i lavoratori prima di altri; il giudizio del medico competente rappresenta, quindi, un indicatore di possibile *stress* (si veda la *scheda 3*);
- **norme di garanzia e aspetti metodologici** - la valutazione VIS è frutto di un gruppo di lavoro costituito dal rappresentante del datore di lavoro, meglio il responsabile delle risorse umane (di norma, è opportuno non far partecipare il datore che potrebbe condizionare il giudizio del gruppo), il RSPP, il medico competente, il RLS o il RSU (se non presente il RLS), eventuali altri specialisti o lavoratori. La *scheda 1* potrebbe anche essere predisposta dall'ufficio risorse umane, ma deve essere sempre validata dal gruppo. La *scheda 2* deve essere compilata dal gruppo riunito in *focus group*. Per essere valida deve avere le firme di tutti con eventuali dichiarazioni a verbale. Il datore di lavoro alla fine fa propria la va-

lutazione fatta;

- **altri indicatori oggettivi** - la lista dei sintomi è stata tratta dal **questionario sintomi** contenuto nel Q-Bo nella *scheda 4* (Q-BoShort). Questi sintomi (che nel Q-Bo sono quantificati dal lavoratore in base alla sua percezione) sono raccolti dal medico competente durante la sorveglianza sanitaria in modo sistematico e standardizzato (prospettivamente questa rilevazione potrà avere dei valori di riferimento quando i gruppi esaminati saranno sufficientemente ampi in modo da costruire le prevalenze di disturbi nelle popolazioni lavorative di riferimento).

Nelle aziende in cui non è presente il medico competente non è possibile compilare le *schede 3 e 4*, quindi, la valutazione è effettuata utilizzando le *schede 1 e 2*. Qualora esistano lavoratori in situazione di non idoneità alla mansione o con limitazioni, definite da commissioni mediche esterne, il dato dovrà essere valutato e discusso nell'ambito del *focus group*.

LA VCS E IL TEST Q-BO

Le malattie da lavoro cosiddette "tradizionali" (una causa, una malattia) sono in continua diminuzione. Aumentano, invece, le situazioni di disagio, di patologia aspecifica e/o multifattoriale che generano disturbi non causati dal lavoro ma correlabili a esso. In questo scenario il problema dello *stress* e il suo rapporto con il lavoro ricoprono un ruolo molto importante, come dimostrano le ricerche statistiche europee^[14] e nazionali^[15].

¹⁴ Si veda l'indagine ESWC, 2000. Per maggiori informazioni si veda all'indirizzo <http://www.eurofound.eu.it/working/surveys/index.htm>.

¹⁵ Si veda di M. Mastrangelo, L. Marchiori e C. Campo, *Indagine pilota conoscitiva sulle condizioni di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro relative ad una realtà regionale: Veneto, La Medicina del Lavoro*, pag. 99, 2008.



Nella valutazione dei rischi, quindi, è necessario concentrare di più l'attenzione sulle variabili i cui effetti possono portare a danno psicologico, sociale o fisico delle persone, nonché determinare effetti negativi in termini di efficienza e di immagine a livello organizzativo, economico e ambientale. Queste variabili sono definite rischi psicosociali, ovvero «*quegli aspetti di progettazione del lavoro e di organizzazione e gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni fisici o psicologici*»^[16].

La valutazione dei rischi psicosociali nelle aziende è affrontata in modo abbastanza sistematico a partire dagli anni '70 e in letteratura esistono diverse proposte internazionali e italiane^[17]. Tra gli strumenti più recenti, c'è il Q-Bo, tra i più completi in quanto considera le risultanze dei modelli precedenti e si fonda su un approccio conoscitivo di taglio sistematico-transazionale del contesto. In particolare, l'approccio del Q-Bo consiste nella condivisione con la popolazione dei lavoratori degli obiettivi e dei metodi di rilevamento e di analisi dei dati, per la prevenzione dei rischi psicosociali e nel perseguimento del benessere organizzativo. Lo strumento può essere somministrato all'intera popolazione oppure a sub-popolazioni di particolare rilievo. Dai risultati dei questionari emergono i punti di forza e di debolezza e le criticità dell'azienda che devono essere gestite in senso migliorativo.

Il test Q-Bo è stato somministrato

fino a ora a circa 10.000 lavoratori occupati in numerose aziende. Le proprietà psicometriche del test sono state confermate dalle analisi condotte su vari campioni di standardizzazione (analisi fattoriali esplorative e confermate, analisi di validità e di attendibilità, analisi descrittive). Si prevede di raggiungere in tempi brevi altri 20.000 lavoratori - operanti in organizzazioni pubbliche e private di piccole-medie e grandi dimensioni, appartenenti prevalentemente ai servizi pubblici e privati, alla sanità e al settore manifatturiero. Esistono, quindi, e sono in costante incremento, ampi campioni con cui è possibile comparare le risposte per settore produttivo, mansione, età, genere, tipologia di stressor e conseguenze. Il percorso previsto nei livelli di analisi delineati presuppone il coinvolgimento, l'ascolto e la condivisione da parte di tutti i collaboratori, nei diversi ruoli e nelle diverse mansioni, in una combinazione di metodi qualitativi e quantitativi, per il perseguimento di obiettivi comuni.

La valutazione del rischio mediante il Q-Bo richiede un impegno notevole; comporta una fase preliminare di preparazione della dirigenza aziendale e di informazione dei lavoratori, la somministrazione dei questionari a tutti i lavoratori e, infine, una successiva elaborazione e presentazione dei dati raccolti. Questa metodologia, dunque, dato l'impegno che comporta, anche a fronte degli importanti risultati che permette di conseguire in tema di prevenzione e di efficienza/efficacia organizzativa, è parti-

colarmente idonea per organizzazioni di cultura e per dimensioni adeguate per apprezzarne compiutamente i risultati e per poterne sostenere gli oneri.

LA VALUTAZIONE COMPLETA DELLO STRESS

Necessità proprie delle diverse tipologie di aziende

Una valutazione completa dello stress lavoro correlato dovrebbe basarsi sia su indicatori soggettivi che oggettivi. Nello specifico:

- precisazione di indici oggettivi (quali, per esempio, il livello di turnover e di assenteismo nonché di malattia);
- stime effettuate da persone aventi particolari titoli e competenze per valutare su un piano sia qualitativo che quantitativo, per quanto possibile, i livelli di rischio (per esempio, in relazione alle modalità di comunicazione e ai conflitti fra persone o gruppi, mediante focus group);
- valutazione completa sulla percezione individuale delle fonti e delle conseguenze dello stress effettuata consultando tutti i lavoratori.

Sia gli indici oggettivi, di cui al primo punto, sia le stime, di cui al secondo punto, possono essere precisati avvalendosi del metodo VIS. Per quanto riguarda la valutazione completa di cui al terzo punto, essa si può ottenere mediante l'utilizzazione del test Q-

16) Si veda, di T. Cox J. Griffiths, The assessment of psychological hazards at work, in M.J. Shrivastava, J.A.M. Winnubst & C.L. Cooper, Handbook of Work and Health Psychology, Chichester, Wiley & Sons, 1996.

17) In proposito si vedano Job Content Questionnaire, Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990; l'Occupational Stress Indicator, Cooper, Sloan, & Williams, 1988; Sirigatti & Stefanile, 2002; l'Effort-Reward Imbalance Questionnaire, Siegrist et al., 2004; il Questionario Multidimensionale della Salute Organizzativa, Avallone & Paplomatas, 2005.



Bo nella sua forma integrale. Naturalmente, questo complesso sistema di valutazione dello stress lavoro correlato è piuttosto oneroso e non tutte le organizzazioni hanno la possibilità e i mezzi economici per farlo in essere nel suo insieme, a meno che questo non sia strettamente necessario per la prevenzione dei rischi e, dunque, obbligatorio. Quindi, è opportuno distinguere innanzitutto le caratteristiche/necessità delle diverse aziende e, a seconda di queste, decidere se la valutazione effettuata mediante VIS possa essere sufficiente oppure se debba obbligatoriamente essere accompagnata dalla somministrazione del test Q-Bo (o di altri strumenti analoghi), configurandosi così come valutazione completa (VCS).

Proposta operativa

La proposta è articolata per tipologia di azienda e necessità di prevenzione del rischio in relazione al D.Lgs. n. 81/2008 e nello spirito dell'accordo interconfederale 9 giugno 2008.

Le aziende fino a 10 lavoratori devono porsi il problema dei rischi psicosociali nel lavoro per valutarli ed eventualmente adottare provvedimenti correttivi.

Non hanno l'obbligo di elaborare un documento di valutazione dei rischi psicosociali. Le schede del metodo VIS sono, dunque, utili per affrontare validamente il problema; in particolare, il giudizio colle-

giale è maturato avvalendosi della scheda 2 (Q-BoShort) e con l'eventuale valutazione del medico competente.

Le aziende di cui al comma 6, art. 31, D.Lgs. n. 81/2008, riportate nel riquadro 1, devono fare la valutazione completa (VCS), che deve essere realizzata mediante l'utilizzazione del VIS più il Q-Bo (o di strumenti analoghi).

Le aziende di altre tipologie produttive con meno di 300 lavoratori possono limitarsi nella valutazione ad utilizzare soltanto il metodo VIS.

Tutte le altre aziende, comprese quelle con più di 300 lavoratori (non industriali), devono procedere con la valutazione mediante sia il metodo VIS che il test Q-Bo (o analoghi).

Sono comunque tenute alla somministrazione del test Q-Bo (o analoghi) per ciascun dipendente tutte le aziende, quali che siano le loro dimensioni e i loro campi di attività, che risultino positive al protocollo VIS.

CONCLUSIONI

Il metodo VIS è già applicabile e sarà perfezionato grazie allo studio tutt'ora in corso. Per la scheda 1 sono già disponibili alcuni punteggi (standard nazionali). Per la scheda 2 e la scheda 4, gli indici sono individuati facendo riferimento ai dati propri dei campioni normativi del test Q-Bo. È opportuno evidenziare che per entrambe le schede sono an-

che in corso analisi per identificare valori propri di standardizzazione.

Il metodo consente già da oggi, comunque, di attribuire un punteggio (in termini di peso o magnitudo) a ogni indicatore usato nelle schede 1, 2, 3 e 4 e di trovare possibili interventi migliorativi nella scheda 5. Più alto è il punteggio, maggiore è il rischio; esistono anche punteggi negativi che abbassano il rischio (come l'indicatore 3 della scheda 1). La sommatoria tra i punteggi ottenuti nei vari item della scheda 1, della scheda 2 e della scheda 3 indica in quale fascia di rischio, seppure in termini essenzialmente qualitativi, oggi ci si pone e di conseguenza se la valutazione sia sufficiente o se si debba proseguire con la valutazione completa dello stress.

Gli indici di rischio quantitativi, ovvero i valori numerici individuati e in forza dei quali si precisa il livello di rischio in cui si colloca la specifica organizzazione, dovranno costantemente aggiornati e saranno disponibili nei loro valori finali alla conclusione dello studio attualmente in progress.

Il percorso utilizzato nel metodo proposto è sintetizzato nello schema 2. Alla conclusione del percorso si applicherà il comma 3, art. 29, D.Lgs. n. 81/2008, e, quindi, il monitoraggio dei rischi nel tempo in caso di cambiamenti organizzativi o «quando i risultati della sorveglianza sanitaria ne evidenzino la necessità». ●