

Metodi di valutazione dello stress e possibili criticità

***Paola Cenni, Psicologo del lavoro e delle Organizzazioni,
Membro Commissione Ergonomia UNI***

Metodi e strumenti per valutare i rischi psicosociali e lo stress lavoro-correlato

L'obbligo di valutare queste tipologie di rischio, richiamato dagli articoli 28 e 29 del D.Lgs. 81/08, mostra tuttora un **rilevante gap applicativo**, a fronte della notevole quantità di studi presenti in letteratura spesso riferiti a contesti lavorativi non adeguatamente circoscritti o a variabili non ritenute prioritarie, secondo i contenuti dall'accordo quadro europeo di riferimento. La valutazione del rischio dovrebbe comunque rispettare due vincoli:

1. quello **tecnico** che indica come **scegliere criteri e strumenti** di valutazione, nel rispetto di **metodologie scientifiche affidabili**, per ottenere dati quantitativi, descrittivi, induttivi o comparativi;
1. quello **normativo** che comporta le **modalità formali di valutazione**: descrizione dei criteri adottati, elaborazione e custodia del documento presso l'unità produttiva, etc.

La normativa tecnica come riferimento utile
e validato

*La standardizzazione nel campo dello stress
secondo i principi dell'ergonomia*

Il Rapporto Tecnico prodotto dal Gruppo di Lavoro UNI «Principi Generali»

Documento per uso interno rilasciato da UNI per la relatrice dott.ssa Paola Cenni (GL U480005)
Per attività normativa
~~Riproduzione vietata~~

**RAPPORTO
TECNICO**

**Analisi e valutazione dei fattori di rischio psicosociale
e da stress lavoro-correlato
Il contributo delle norme tecniche ergonomiche**

UNI/TR 11457

SETTEMBRE 2012

Analysis and assessment of psychosocial risk factors and work-related stress
The contribution of technical standards ergonomic

Il rapporto tecnico si propone di tenere conto dei fattori psicosociali e del carico di lavoro mentale, con particolare riferimento al rischio stress lavoro-correlato.

TESTO ITALIANO

ICS 13.180

UNI
Ente Nazionale Italiano
di Unificazione
Via Sannio, 2
20137 Milano, Italia

© UNI
Riproduzione vietata. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta o diffusa con un mezzo qualsiasi, fotocopie, microfilm o altro, senza il consenso scritto dell'UNI.

www.uni.com



UNI/TR 11457:2012



Pagina I

Technical Report UNI

(alcune informazioni sul documento)

Argomenti che trattano il fenomeno stress lavoro-correlato e la sua valutazione:

- Il rapporto stress-strain (l'importanza del percepito)
- Modelli concettuali a confronto
- L'asimmetria fra rischi fisici e rischi psicosociali
- Il contributo delle norme tecniche (ISO,CEN,UNI) all'applicazione dei decreti legislativi
- Le indicazioni contenute negli accordi europeo ed interconfederale e le indicazioni della Commissione consultiva permanente
- **Metodi e strumenti per descrivere e valutare il fenomeno stress lavoro-correlato** (tenendo conto della specificità di ogni contesto lavorativo).

**METODI/STRUMENTI INDICATI NELLA NORMATIVA TECNICA PER VALUTARE LO STRESS DA CARICO DI LAVORO MENTALE
E STATI ASSIMILABILI (da ISO 10075-3, 1995, tradotto e modificato)**

Metodi di misura dello stress da carico di lavoro mentale	Fatica mentale	Monotonia	Ridotta vigilanza	Saturazione mentale	Altre reazioni immediate all'input di carico
<i>Soggettivi</i>	Interviste e questionari di autovalutazione della sintomatologia				NASA – Task Load Index (TLX) SWAT – Subjective Workload Assessment Technique
<i>Comportamentali</i>	Test memoria Metodo “doppio compito” Test reattività Test su capacità di mantenere la concentrazione	Frequenza dei cambiamenti posturali; segnali di noia e stanchezza; rendimento variabile e/o insoddisfacente	Aumento percentuale di errori commessi durante il lavoro	Scadimento del livello di performance e manifestazioni evidenti di insofferenza o nervosismo	Metodo del “doppio compito” Livello di performance
<i>Fisiologici</i>	Indicatori neurofisiologici come: FCF (frequenza critica di fusione della luce intermittente, <i>flicker o refresh rate</i>), indici regolati dal SNA (FC, SCL, EMG, etc.)	FCF, ridotta attivazione del sistema nervoso centrale (sonnolenza e lentezza) misurata con EEG	EEG, frequenza cardiaca, attività oculari (ammicciamento, dilatazione pupillare, nistagmo)		Frequenza cardiaca, frequenza di variabilità cardiaca, PA, frequenza respiratoria
<i>Biochimici</i>	Livelli ormonali: catecolamine e corticoidi				Catecolamine nel sangue

Alcuni esempi tratti da mie esperienze professionali

Fra i primi metodi di **valutazione soggettiva** suggeriti da S. Bagnara (psicologia della percezione):

Scala F, validata del giapponese H. Yoshitake: rif.: «Trois patterns caractéristiques des symptômes subjectifs de fatigue», Le Travail Humain, vol. 40, n. 2, 1977.

Questionario di 30 domande così strutturato per indagare:

- 1^ Configurazione di sintomi di Gruppo A (items 1-10) legati ad **alterazioni comportamentali** riconducibili a ridotta attivazione del SNC (**sonnolenza e lentezza**)
- 2^ Configurazione di sintomi di Gruppo B (items 11-20) legati a fatica mentale generalizzata attribuibile a **interesse/disinteresse per il compito da svolgere**
- 3^ Configurazione di sintomi di Gruppo C (items 21-30) legati a «**proiezione sul soma**» della fatica mentale e dello stress.

CRITICITÀ: un solo strumento non può risolvere al meglio il problema per cui l'uso della Scala F può essere integrato, ad esempio, con altri metodi e strumenti *

Metodi comportamentali: osservazioni ed interviste per indagare il benessere organizzativo (ad es. utilizzando le «Congruenze organizzative» di Grieco-Maggi).

Metodi fisiologici: valutazione oggettiva di parametri psicofisiologici come: frequenza cardiaca, tensione muscolare, temperatura periferica e conduttanza cutanea, misurati prima e dopo l'attività lavorativa.

* Metodo utilizzato in un'ampia indagine così condotta in una grande AZIENDA TRASPORTI DELL'EMILIA-ROMAGNA
(collaborazione fra ENEA, USL 28-Bologna Nord, Università di Bologna e Padova)



Metodologia in ottica integrata, presentata da ISPESL ed Istituto per il Lavoro (Regione Emilia-Romagna) a Palazzo Marini-Roma (2006)

Inoltre, fra i primi criteri/metodi soggettivi adottati per la valutazione dello stress occupazionale va ricordato (per importanza e diffusione):

II QUESTIONARIO PER L' AUTOVALUTAZIONE DEL COMPITO LAVORATIVO

Job Content Questionnaire di R. KARASEK, 1985

Forma raccomandata dall'autore (49 domande): 6/94 – Rev. 1.5

Nel nostro Paese la doppia versione del questionario (inglese-italiano) è stata tradotta ed inviata per l'approvazione a Karasek-JCQ Center. Ad autorizzazione avvenuta ISPESL (ora INAIL) ha costituito un "Gruppo Karasek" per uniformare l'uso del questionario su larga scala, rendendolo disponibile in rete soprattutto per ricerche sullo stress lavorativo dei cosiddetti **«colletti blu»**

Job Content Questionnaire di R. Karasek, 1985

Versione tradotta e adattata da P. Cenni, F. Barbieri, 1999
- backversion approvata da Karasek, University of Massachusetts Lowell (USA) -

Il formato ridotto di 49 items, indicato da R. Karasek come valido, si articola in 8 macrovariabili che contengono i seguenti items:

n. 7	items sul “giudizio circa le proprie capacità”	A
n. 3	items sul “potere decisionale” (in rapporto al compito specifico)	B
n. 8	items sul “macro-livello di decisionalità”	C
n. 9	items sul “carico di lavoro psicologico”	D
n. 5	items sul “carico di lavoro fisico”	E
n. 6	items su “insicurezza nel lavoro”	F
n. 5	items sul “supporto sociale” da parte del superiore (capo)	G
n. 6	items sul “supporto sociale” da parte dei colleghi.	H

A + B + C = 18 items per indagare la dimensione “Domanda”

D + E + F = 20 items per indagare la dimensione “Controllo”

G + H = 11 items per indagare la qualità del “Supporto sociale”

La composizione in items delle 8 macrovariabili è la seguente:

A	1, <u>2</u> , 3, 5, 7, 9, 49
B	4, <u>6</u> , 8
C	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
D	<u>18</u> , <u>19</u> , <u>21</u> , 22, 25, <u>26</u> , <u>27</u> , <u>28</u> , <u>31</u>
E	<u>20</u> , <u>23</u> , <u>24</u> , <u>29</u> , <u>30</u>
F	<u>32</u> , 33, <u>34</u> , <u>35</u> , 36, 37
G	38, 39, <u>40</u> , 41, 42
H	43, 44, <u>45</u> , 46, 47, 48

N.B. Gli items sottolineati si riferiscono alle domane la cui scala di punteggio ha valenza inversa.

Nel seguito, una versione italiana, ridotta a 29 items, è stata tratta da quella standard
e sottoposta ad autorevoli verifiche sperimentali

(G. Sarchielli & S. Toderi, Docenti di Psicologia del Lavoro, Università di Bologna)

INIZIAMO DA COSA LEI PENSA DEL SUO LAVORO NELLA ...NOME AZIENDA....

PER FAVORE, RISPONDA AD OGNI DOMANDA BARRANDO LA RISPOSTA CHE **MEGLIO SI ADATTA** ALLA SUA SITUAZIONE LAVORATIVA.

1=DECISAMENTE NO	2=NO	3=SI ABBASTANZA	4=DECISAMENTE SI	
1. Il mio lavoro richiede che impari cose nuove	①	②	③	④
2. Il mio lavoro mi consente di prendere parecchie decisioni in autonomia	①	②	③	④
3. Il mio lavoro richiede molta rapidità di esecuzione	①	②	③	④
4. Il mio diretto superiore s’interessa del benessere dei suoi collaboratori/sottoposti	①	②	③	④
5. Ritengo che le persone con cui lavoro mi siano ostili	①	②	③	④
6. Il mio lavoro prevede parecchie mansioni ripetitive (R)	①	②	③	④
7. Sul lavoro ho poca libertà di decidere come svolgere i miei compiti (R)	①	②	③	④
8. Il mio lavoro mi impegna molto a livello mentale	①	②	③	④
9. Di solito, il mio diretto superiore presta attenzione a quello che sto dicendo o facendo	①	②	③	④
10. Le persone con cui lavoro sono competenti	①	②	③	④
11. Nel mio lavoro bisogna anche saper trovare nuove soluzioni ai problemi che si presentano	①	②	③	④
12. Ho abbastanza voce in capitolo durante lo svolgimento del mio lavoro	①	②	③	④
13. Mi è richiesto di eseguire una quantità eccessiva di lavoro (rispetto al tempo che ho a disposizione)	①	②	③	④
14. Ritengo che il mio diretto superiore mi sia ostile	①	②	③	④
15. Le persone con cui lavoro hanno stabilito con me un rapporto anche personale	①	②	③	④
16. Il mio lavoro richiede un elevato livello di capacità/competenza professionale	①	②	③	④
17. Il tempo che ho a disposizione è sufficiente per svolgere il mio lavoro (R)	①	②	③	④
18. Il mio diretto superiore mi è di aiuto nel portare a termine il lavoro	①	②	③	④
19. Le persone con cui lavoro mi sono amiche	①	②	③	④
20. Il mio lavoro è vario	①	②	③	④
21. E’ possibile che durante il mio lavoro mi giungano richieste non chiare o contrastanti tra loro	①	②	③	④
22. Il mio diretto superiore riesce a rendere collaborative le persone che lavorano con lui	①	②	③	④
23. Tra le persone con cui lavoro c’è un clima di reciproca collaborazione	①	②	③	④
24. Nel mio lavoro ho l’opportunità di sviluppare competenze specifiche	①	②	③	④
25. Il mio lavoro richiede lunghi periodi d’intensa concentrazione	①	②	③	④
26. Le persone con cui lavoro mi sono d’aiuto nel portare a termine il lavoro	①	②	③	④
27. Sul lavoro mi capita spesso di essere interrotto e di doverlo completare in più riprese	①	②	③	④
28. Il mio lavoro è molto frenetico	①	②	③	④
29. Di solito devo aspettare che il lavoro mi sia passato da altri (persone, gruppi, etc.) con il rischio di rallentare la mia personale attività	①	②	③	④

domanda lavorativa (k3+k8+k13+(5-k17)+k21+k25+k27+k28+k29) /9
controllo sul proprio lavoro ((k1+k11+k16+k20+k24+(5-k6))*2+(k2+k12+(5-k7))*4) /24
supporto da colleghi e superiori ((k4+k9+k18+k22)+(k10+k15+k19+k26)) /8

(R) = item con direzione opposta; ~~Testo barrato~~ = item di controllo, non si usano nella codifica della scala

La sintesi del metodo «domanda-controllo»



Fonte: Karasek (1979), Johnson et al. (1988)

Un' applicazione del **Metodo Karasek** che ancora si ricorda è avvenuta alla **CORNELIANI di Mantova**, su iniziativa delle **AUSL** locali, **triade sindacale** ed **ENEA**.

L'uso **Job Content Questionnaire** è stato integrato sia con l'utilizzo di un semplice **analogo visivo** (suggerito da T.W. Pennebaker) per la quantificazione - in gruppi omogenei di lavoratori coinvolti - di alcune **reazioni psicosomatiche** già rilevate dai medici del lavoro e riconducibili allo stress; sia con **interviste** concesse dalla Dirigenza Aziendale (disponibile anche ad accettare degli interventi correttivi proposti dai valutatori, al di là degli obblighi di legge).

I risultati di tale studio, messi **a confronto con analisi organizzative** in corso, grado di **assenteismo** registrato, percentuali di **errori e infortuni** rilevati, **patologie organiche** oggettivamente diagnosticate e **condizioni ergonomiche** in essere, sono stati presentati ad un Convegno nazionale presso la sede della CGIL – Roma.

Una simile procedura è stata adottata anche per valutare lo stress occupazionale negli **Istituti Ortopedici Rizzoli di Bologna**.

Va ricordato anche:

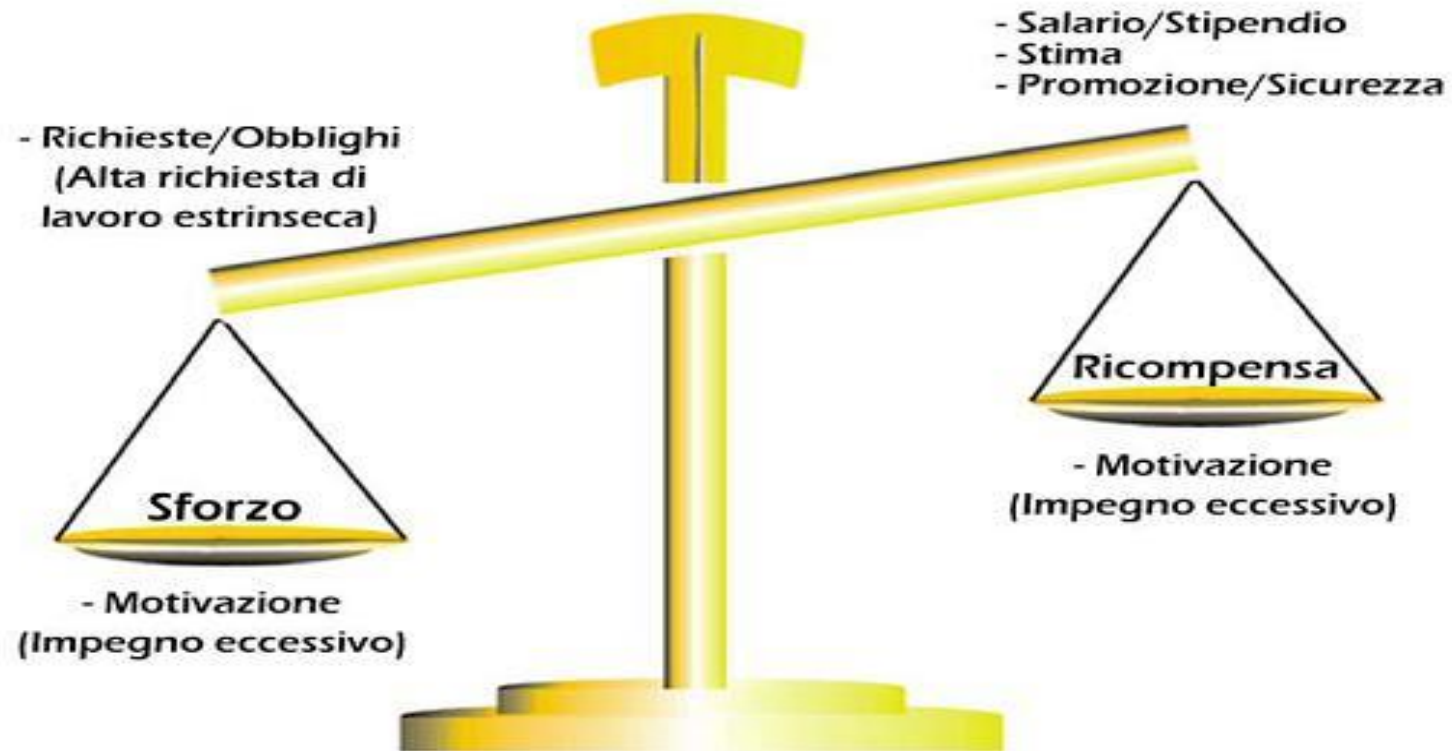
IL QUESTIONARIO EFFORD-REWARD IMBALANCE (ERI) DI J. SIEGRIST

Questo strumento di valutazione self-report è utilizzabile per cogliere soprattutto le **tensioni psicologiche** (transazioni problematiche) presenti nei soggetti che ricoprono ruoli dirigenziali o intellettuali (**white-collars**) con conseguenti effetti negativi sulla salute (in particolare a livello cardiovascolare). Usato in molti paesi, ha subito negli anni varie traduzioni (compresa quella italiana con **versioni di Dragano e Costa**).

Il questionario ERI è costituito di **23 domande** attraverso le quali vengono indagati gli aspetti che fanno riferimento a:

- **Scala E** (*effort*) relativa allo sforzo o impegno lavorativo (con 6 items);
- **Scala R** (*reward*) relativa alle ricompense (con 11 items);
- Livello di **overcommitment**, inteso come predisposizione personale ad eccessivo coinvolgimento sul lavoro (con 6 items).

Squilibrio Forza - Ricompensa



Sintesi grafica del metodo ERI (Effort-Reward Imbalance): fonte Siegrist, 1986

CONFRONTO FRA MODELLI CONCETTUALI DIVERSI: D/C versus ERI

Qualità distintive	Modello D/C	Modello ERI
Riferimento concettuale	Approccio progettuale	Approccio sociologico
Obiettivi prioritari	Intervenire sulla dimensione “controllo” (autonomia del lavoratore)	Intervenire per stabilire condizioni di equilibrio fra impegno lavorativo e ricompense
Aspetti attività lavorativa	Carico fisico e psicologico, insicurezza sul lavoro, supporto sociale	Sforzo (pressioni temporali, fisiche e psicologiche) e gratificazioni corrispondenti (stima, prospettive di carriera, aspetti economici)
Caratteristiche di personalità	Non valutate	Considerare la tipologia <i>overcommitment</i>
Finalità	Misura del livello di strain e di apprendimento	Valutazione delle conseguenze sulla salute (cardiovascolare e altri effetti)
Strumenti di valutazione	Job Content Questionnaire (JCQ)	ERI - Q
Popolazione di riferimento	Eterogenee (blue and white-collars)	Più efficace se applicato a lavoratori dei servizi
Indicazioni di base per la prevenzione dello stress	Progettare un'attività lavorativa più focalizzata sui contenuti e sulla discrezionalità del lavoratore	Pensare il lavoro in termini di equità a livello sociale, professionale ed economico

(Rif.: Docenza di Paul Maurice Conway, Università degli Studi di Milano, presso la Scuola di Ergonomia, sugli strumenti per la valutazione dello stress lavoro correlato, 2009)

Successivi orientamenti valutativi (in ordine di tempo)

1. Proposta metodologica del **Coordinamento SPISAL Veneto** (2009)
2. Le indicazioni contenute nel **Manuale INAIL** secondo il “livello minimo di attuazione dell’obbligo” (2011)
3. Il percorso di valutazione secondo il **Coordinamento tecnico interregionale** (2012).

Una «svolta» metodologica integrata



**COORDINAMENTO SPISAL DELLA PROVINCIA DI VERONA
BUSSOLENGO, LEGNAGO, VERONA**

Proposta di metodo per la valutazione del rischio stress lavoro correlato

Indice

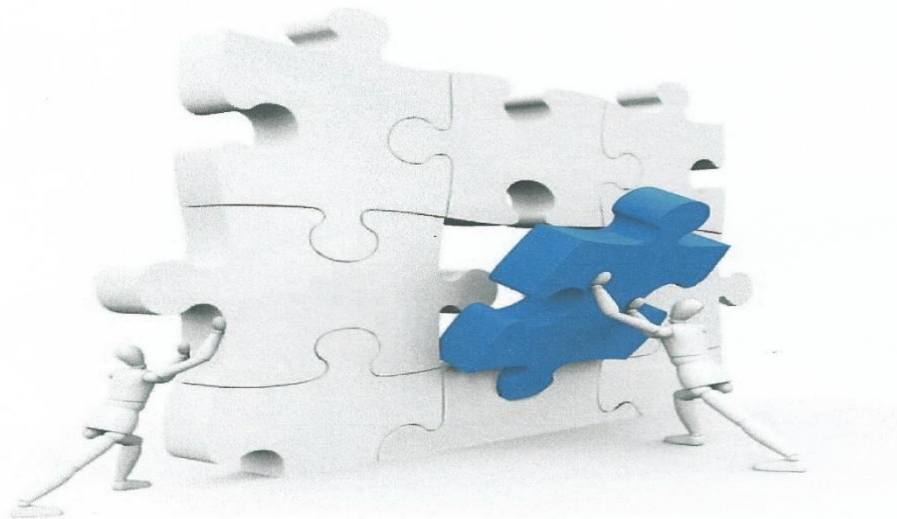
	Pagina
Il rischio stress lavoro correlato	1
Fase 1 - Valutazione indicatori oggettivi stress lavoro correlato	2
Istruzioni per la compilazione della check list	3
Fase 2 - Identificazione della condizione di rischio	11
Fase 3 - Valutazione percezione dello stress dei lavoratori	13
Misure di prevenzione	14

Maggio 2009

INAIL

VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO

Manuale ad uso delle aziende in attuazione del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.



Ricerca

Edizione 2011

A partire dall'**ANALISI DEL LAVORO**, l'approccio valutativo INAIL riprende il "principio della triangolazione" (già citato nella Ricerca ISPESL sullo stress correlato al lavoro del 2002), in cui si fa riferimento all'impostazione **«multimetodo»** per la valutazione dello stress.

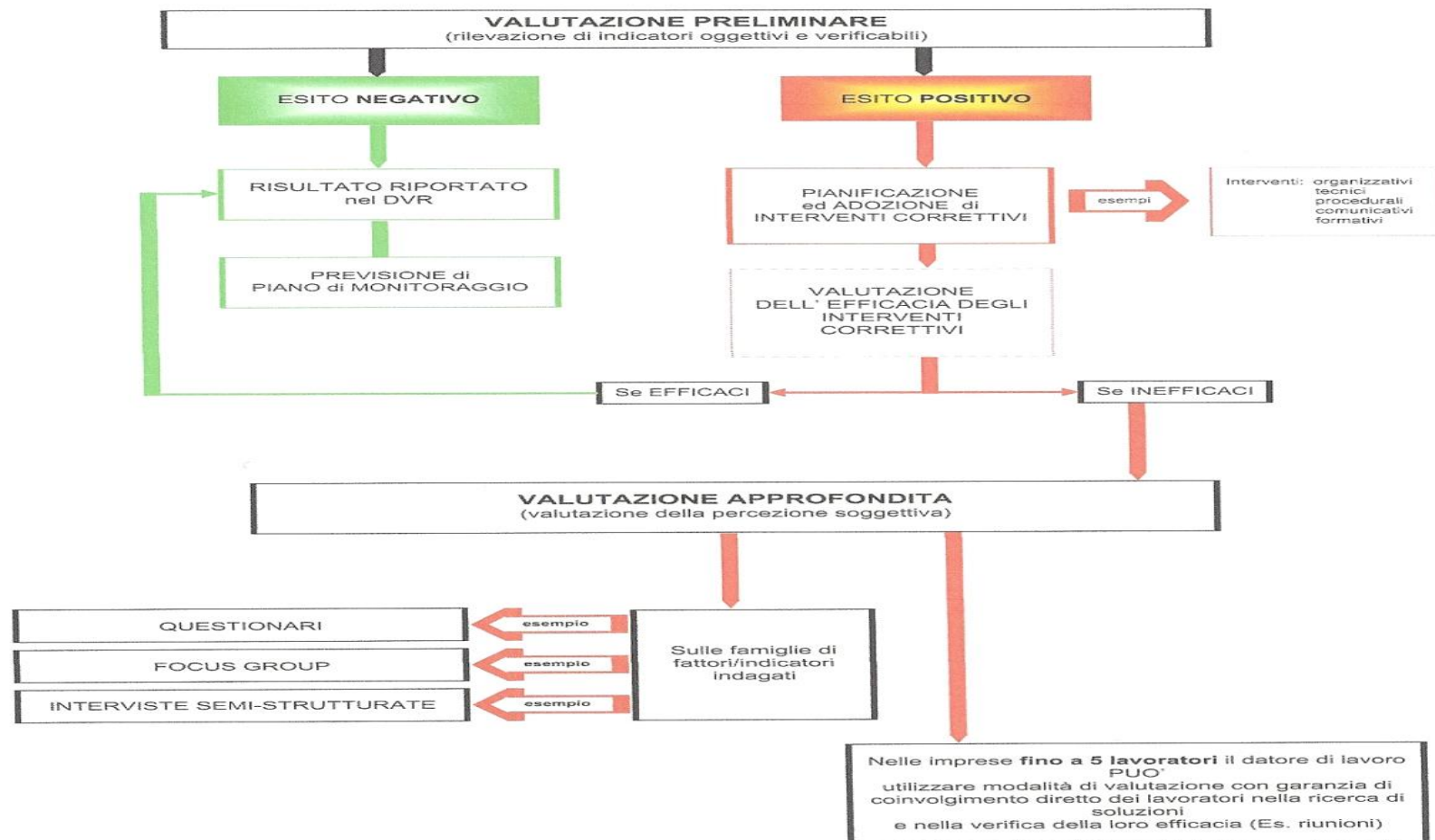
Tale impostazione auspica una sorta di "bilanciamento" dei dati ottenuti con **misure oggettive** (*riservate o non reattive*); con **osservazioni-registrazioni** (non intrusive) e con **misure soggettive** (self-report).

Pertanto, le possibili classi di metodi per analizzare il lavoro si possono così sintetizzare

- A) Metodo “data based” o di analisi della documentazione, per ottenere dati oggettivi già definiti “*riservati o non reattivi*”.
Si rilevano i dati presenti nell’archivio aziendale, nei registri e nei reports del medico competente.
- B) Metodo del sopralluogo-osservativo o diretto, attraverso osservazioni-registrazioni “non intrusive” che seguono lo svolgimento dei compiti lavorativi.
- C) Metodo soggettivo o indiretto, come approccio partecipativo, psicometrico, *self-report*, basato sulle opinioni riferite dai lavoratori.

Schema della procedura metodologica tratta dal manuale INAIL, 2011

Fig. 1 - Percorso metodologico di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato secondo le indicazioni della Commissione Consultiva



Il manuale sottolinea che «si può ragionevolmente ritenere corretta una nuova valutazione trascorsi due/tre anni dall'ultima effettuata»

Il percorso di valutazione del Coordinamento tecnico interregionale



COORDINAMENTO
TECNICO
INTERREGIONALE
DELLA PREVENZIONE
NEI LUOGHI DI LAVORO

Decreto Legislativo 81/2008 s. m. i.

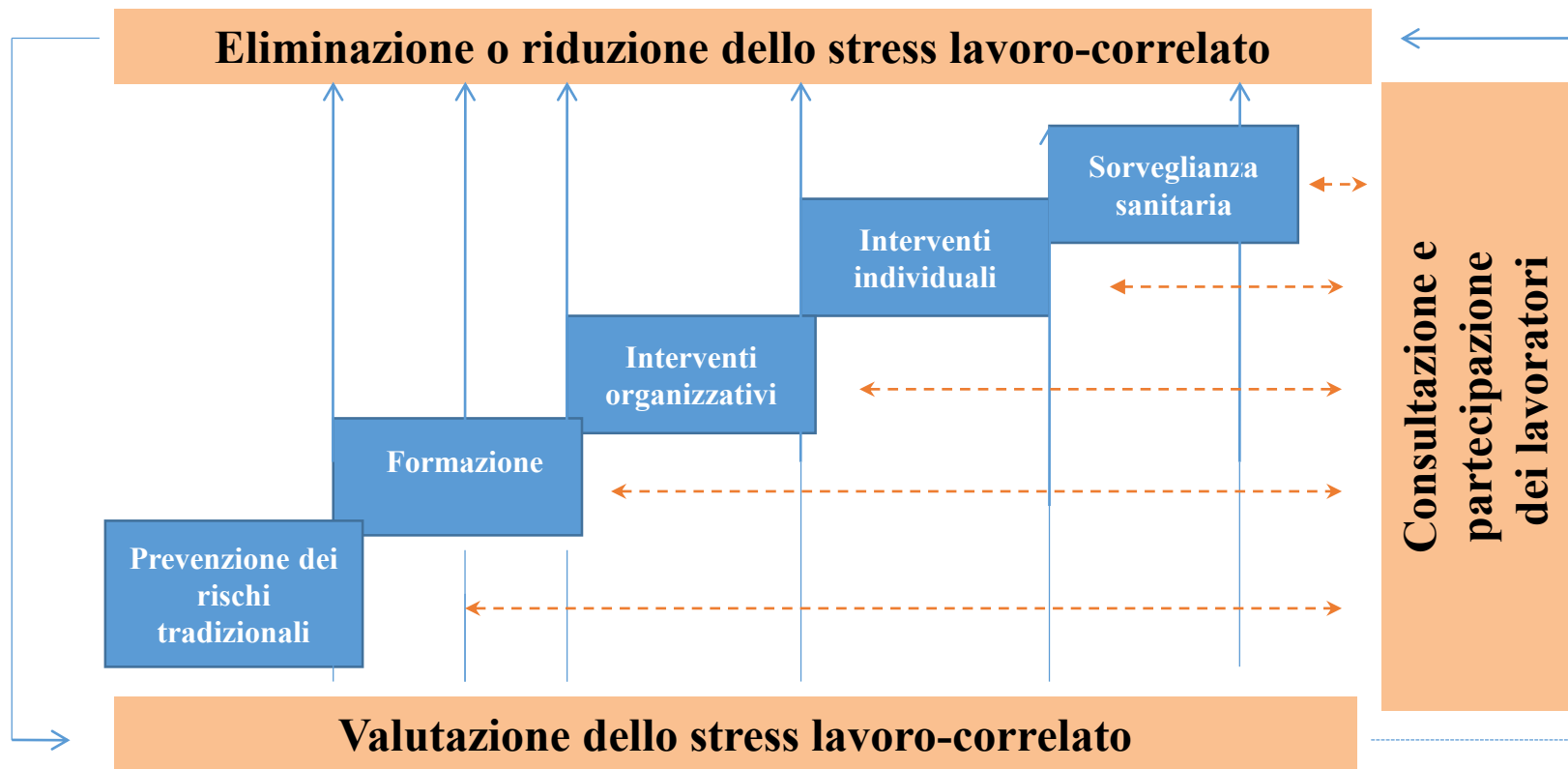
STRESS LAVORO-CORRELATO

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



Gennaio 2012

L'obiettivo del **Coordinamento tecnico interregionale** è quello di valutare correttamente lo stress per orientare al meglio la **PREVENZIONE** (articolata in varie fasi):





Lo stress lavoro-correlato: la metodologia ergonomica per un percorso valutativo integrato

Una proposta metodologica presentata nel 2016
per una **VALUTAZIONE SOGGETTIVA PRECOCE**

Almeno due le ragioni che suggeriscono una valutazione soggettiva precoce

1. Recenti convegni e seminari organizzati sullo stress lavoro-correlato hanno suggerito riflessioni sul **“paradosso” italiano**, emerso con i primi risultati delle valutazioni aziendali condotte fra il 2010 e il 2015. I dati disponibili (incongruenti rispetto a quelli degli altri Paesi europei) hanno infatti evidenziato - alla fine della valutazione oggettiva preliminare - una **frequenza eccessiva ed anacronistica di “semafori verdi”**.
2. Secondo l'istanza avanzata (con esito positivo) dal **Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi alla Commissione per gli Interpelli** del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, potrebbero essere raccolte, già in fase di valutazione preliminare, informazioni sulla “percezione soggettiva” dei lavoratori potenzialmente a rischio stress, se questa integrazione venisse condivisa ed accettata come libera scelta del datore di lavoro e considerata utile per individuare con maggior precisione gli interventi da adottare in concreto.

Le informazioni sulla “percezione soggettiva”
dei lavoratori

Viene proposto il ricorso ad una **metodologia di valutazione indiretta basata sui principi ergonomici** che si esprime strumentalmente attraverso una **checklist con items o indicatori** focalizzati sulle variabili, ritenute a livello normativo, come le più significative per la progettazione dei sistemi di lavoro

Il possibile utilizzo di una checklist ergonomica

Lo strumento (mutuato dalla cultura e dalla normativa tecnica ergonomica)* potrà essere utilizzato per la **valutazione soggettiva precoce ad integrazione dei dati oggettivi** rilevati con la valutazione preliminare **

* (vedi, in particolare, UNI EN ISO 6385:2004 e UNI EN ISO 26800:2011)

** (attraverso l'utilizzo della "lista di controllo" INAIL)

In un'ottica di “**ergonomia situata**” possono essere selezionati gli items o indicatori (riferiti ad una pluralità di variabili)* che il team di valutazione e gli attori della prevenzione riterranno più opportuni e puntuali, **rispetto alle caratteristiche aziendali già analizzate****.

Gli indicatori da considerare:

Variabili antropometriche

Variabili biomeccaniche

Segnali/displays/dispositivi di controllo

Progetto dell'ambiente di lavoro

Progettazione del processo lavorativo

Progetto della mansione

Ergonomia del software

* Rif.: P. Cenni “Applicare l'ergonomia, Franco Angeli ed. 2003-2005

** Criteri di valutazione dello stress applicati alla Baxter Italia – Bieffe Medital SpA (Sesto Fiorentino)

Considerazioni conclusive

Vanno ricordate alcune **key words** che, meglio di altre, possono richiamare l'attenzione su **possibili criticità**, a verifica di criteri metodologici corretti da considerare per la valutazione dello stress lavoro-correlato:

- **Approccio ergonomico/sistemico**
- **Timidezze istituzionali e «miopie aziendali» che generano il “paradosso” italiano riguardante i *rassicuranti* «segnali verdi»)**
- **Partecipazione e coinvolgimento dei lavoratori**
- **Maggior attenzione per gli RLS (da informare, consigliare e consultare adeguatamente) ***
- **Validazione di una metodologia di valutazione integrata.**

* vedi Decreto Regione Lombardia, 2016

Grazie per l'attenzione