

SIMPOSIO

Stress lavoro-correlato

SYMPOSIUM

Job-related stress

Valutazione Stress lavoro-correlato secondo le linee guida ISPESL: un'analisi degli interventi a 6 mesi dell'entrata in vigore e risultati aziendali

Sebastiano Caon

S.i.S. Consulting - Consulente

RIASSUNTO

Dopo vari rinvii lo scorso 31 dicembre 2010 è entrato in vigore l'obbligo per tutte le aziende di valutare il rischio da stress lavoro correlato, per fare ciò l'IspeSl (ora Inail) ha deciso di prendere come test di riferimento il modello inizialmente proposto dall'Ulss 20 di Verona.

Tale modello si prefigge di effettuare una valutazione di tipo oggettivo del livello di stress presente in azienda tramite una check-list suddivisa in 3 aree: indicatori aziendali (indicatori oggettivi verificabili riferiti all'andamento degli ultimi 3 anni), contesto del lavoro e contenuto del lavoro (quesiti con risposta fissa si/no).

A sei mesi dall'inizio dell'applicazione della metodologia adottata, l'esperienza sul campo ha fatto emergere alcune criticità e problematiche:

- resistenza posta dai quadri aziendali che spesso escludono a priori che vi siano situazioni stressanti specie nelle piccole e medie imprese
- impossibilità di applicare alcune parti del questionario alle piccole e medie imprese
- diffidenza e non corretta compilazione degli indicatori aziendali da parte delle aziende
- sottostima o sovrastima del rischio specie nelle piccole aziende dove il datore di lavoro/rspp tende ad influenzare le risposte nel gruppo di valutazione
- impossibilità del metodo di valutare le nuove forme di lavoro ex legge Biagi (co.co.pro., stagisti, praticanti, ecc..)
- difficoltà di trovare e applicare misure efficaci per ridurre il rischio.

IL PERCORSO METODOLOGICO DELLA VALUTAZIONE

Con l'entrata in vigore del testo unico è stato introdotto l'obbligo di valutare tutti i rischi tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato. L'espletamento di

questo obbligo ha però posto da subito una serie di problematiche, prima tra tutte quella di come effettuare la valutazione, in risposta a questo quesito, il coordinamento tecnico interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro prima e le linee guida dell'IspeSl (ora Inail) hanno emanato delle linee guida dove viene spiegato qual è il percorso metodologico da seguire, il quale è suddiviso in sei fasi.

- La prima fase consiste nella raccolta di: informazioni relative all'impresa (organigramma gerarchico e funzionale, tipologie contrattuali, presenza del sindacato, lavoratori provenienti da altri paesi, lavoratori assunti ex L. 68/1999, ecc.), indicatori aziendali di stress lavoro-correlabili (assenze per malattia, infortuni, turn-over, richieste cambio mansione, ecc.) ed informazioni sulla gestione della salute e sicurezza (verbali riunioni periodiche, piani di intervento annuali/pluriennali). Lo scopo è quello di costruire il contesto conoscitivo necessario per la progettazione dell'intervento valutativo da adottare e per l'interpretazione dei dati che si acquisiranno.
- La seconda fase è quella del coinvolgimento e della preparazione dell'organizzazione, aspetto molto importante per una buona riuscita della valutazione, per questo la dirigenza dell'azienda deve impegnarsi direttamente nel processo di valutazione in quanto deve risultare chiara anche ai lavoratori la volontà di affrontare il problema e se richiesto di ricercare le possibili soluzioni (soprattutto di prevenzione collettiva). In questa fase vanno coinvolti anche i lavoratori che devono essere informati su cosa consiste l'indagine, del perché questa viene fatta, quali operatori sono coinvolti, quando e come saranno restituiti loro i risultati ottenuti. Gli strumenti e le iniziative da intraprendere per fare questo vanno valutati in base alla tipologia dell'azienda. Nelle piccole imprese con pochi lavoratori ed un livello di complessità organizzativa basso possono essere sufficienti incontri con tutti i lavoratori e un adeguato materiale informativo (libretti/depliant informativi). Per le realtà aziendali più grandi, complesse, articolate e con un maggior numero di addetti, è bene prevedere riunioni di gruppi di lavoratori ed incontri informativi specifici per dirigenti e preposti. In tutti i casi è consigliabile un'azione specifica di "informazione/attivazione" sulle figure chiave interne (responsabile del servizio di prevenzione e protezione, addetti al servizio di prevenzione e protezione, medico competente, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza).
- La terza fase è quella dell'indagine vera e propria, che comprende:
 - una valutazione oggettiva tramite metodi di osservazione diretta;
 - una valutazione soggettiva tramite l'analisi della percezione dei lavoratori;
 - un report conclusivo con l'analisi dei dati e la definizione dei livelli di rischio a cui collegare gli interventi preventivi/protettivi sullo stress lavoro-correlato, che diventa parte integrante del documento generale di valutazione dei rischi.

La valutazione oggettiva deve prevedere il supporto documentale o comunque riferimenti verificabili, è utile inoltre che questa consenta di quantificare il livello di rischio secondo una scala parametrica basso/medio/alto.

In questa fase possono essere utilizzati vari strumenti quali l'osservazione diretta con report, check-list, job analysis. Le linee guida dell'ex Ispesl consigliano però l'utilizzo di una checklist di indicatori verificabili appositamente predisposta dall'ente, che inizia con la rilevazione degli indicatori indiretti di stress, gli indicatori aziendali (Area A) che riguardano gli indici infortunistici, le assenze dal lavoro, le ferie non godute, ecc. Proceede quindi con l'analisi del contesto (Area B) e del contenuto lavorativi (Area C), che raggruppano i parametri stressogeni, secondo le citate indicazioni dell'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute del Lavoro.

La valutazione soggettiva deve essere effettuata quando risulti essere presente una delle seguenti condizioni:

- il punteggio finale riportato alla checklist di indicatori verificabili è risultato “alto”,
- presenza di una o più istanze giudiziarie per molestie morali e/o sessuali,
- presenza di casi di disagio lavorativo clinicamente accertati dai centri clinici pubblici di riferimento con nesso causale probabile con condizioni lavorative stressogene (vale anche per le imprese fino a dieci dipendenti),
- presenza di condizioni di stress segnalate dal medico competente,
- il punteggio della checklist si colloca ancora nel quadrante “rischio medio” a distanza di un anno dalla valutazione e nonostante le azioni di miglioramento adottate.

In tutti questi casi si deve procedere al coinvolgimento dei lavoratori ed effettuare una valutazione della loro percezione dello stress lavoro-correlato, che però deve essere intesa come percezione soggettiva collettiva dell'organizzazione del lavoro, non si devono cioè considerare le condizioni stressogene del singolo lavoratore, ma quelle dell'organizzazione.

Il secondo livello richiede oltre a richiedere l'impiego di strumenti specifici questionari (JCQ - Job Content Questionnaire, Benessere organizzativo – Magellano PA, Q-Bo - Test di valutazione del rischio stress lavoro-correlato nella prospettiva del benessere organizzativo, ecc.), focus group, interviste semistrutturate, richiede anche il possesso di competenze specialistiche.

Anche in questo caso l'Inail (ex Ispesl) suggerisce l'utilizzo di un metodo specifico che è il “modello Management Standards” messo a punto dall'HSE (Health and Safety Executive, ente inglese per la salute e sicurezza sul lavoro) e recentemente validato anche in Italia, composto da 35 domande e 6 dimensioni organizzative (domanda, controllo, supporto, relazioni, ruolo, cambiamento) ed utilizzabile in tutte le aziende con più di 10 dipendenti.

- La quarta fase è quella della pianificazione degli interventi per l'eliminazione, la riduzione e la gestione dei rischi emersi, nelle realtà più grandi, al fine di facilitare il processo di identificazione delle misure correttive da attuare, può risultare utile la costituzione di focus group con il coinvolgimento di un gruppo di lavoratori.

Durante la pianificazione degli interventi di prevenzione e protezione, è opportuno dare priorità alla modificazione dei fattori stressogeni alla fonte (misure di prevenzione collettiva), focalizzandosi sugli aspetti organizzativi e/o gestionali critici e successivamente affrontare gli interventi rivolti ai singoli individui.

- L'attuazione degli interventi deve essere accompagnata dal monitoraggio costante dell'adeguatezza delle misure adottate e delle modalità di attuazione. Il piano di monitoraggio dovrà essere concordato e partecipato attraverso la consultazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e dei lavoratori e dovrà prevedere:
 - indicazione della tempistica di rivalutazione del rischio soprattutto in relazione a modifiche strutturali / organizzative di rilievo;
 - il monitoraggio, secondo tempi definiti, dell'efficacia degli interventi di prevenzione e protezione effettuati anche attraverso la verifica con il medico competente e/o specialisti designati dall'impresa.
- Verifica/Aggiornamento del documento di valutazione dei rischi. La valutazione deve essere immediatamente rielaborata in occasione di modifiche del processo produttivo o della organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori o in relazione al grado di evoluzione della tecnica, ecc. (D.Lgs 81/2008 - art. 29, comma 3). In tutti gli altri casi, non previsti dalla norma, per la verifica/aggiornamento della valutazione si ritiene adeguato un periodo di tempo non superiore a due anni.

Per l'intero processo valutativo il datore di lavoro deve avvalersi della collaborazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e del Medico competente come previsto dalla Legge (art. 29), ma anche del RLS (rappresentante dei lavoratori per la sicurezza); si consiglia inoltre il coinvolgimento di altre figure interne all'impresa (direttore del personale, qualche lavoratore anziano/esperto, ecc.) ed esterne, ove se ne ravvisi la necessità (es. psicologo, sociologo del lavoro).

LA CHECK-LIST DEGLI INDICATORI VERIFICABILI

Tra le varie metodologie proposte per effettuare la valutazione oggettiva, l'Ispeal attraverso il Network Nazionale per la Prevenzione del Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro, ha deciso di adottare il metodo inizialmente proposto dall'ULSS 20 di Verona. Questo metodo risulta essere rispondente alle indicazioni emanate dalla commissione consultiva per la valutazione dello stress lavoro-correlato .

Questo metodo è sostanzialmente composto da una check-list divisa in 3 aree: indicatori aziendali (Area A), contesto del lavoro (Area B) e contenuto lavorativi (Area C).

L'area A degli indicatori aziendali consiste nell'analisi dell'andamento riferito agli ultimo tre anni di una serie di indicatori verificabili quali: infortuni, assenze per malattia, assenze dal lavoro, ferie non godute, rotazione del personale, turnover, procedimenti/sanzioni disciplinari, richieste visite straordinarie, segnalazioni stress lavoro-correlato, istanze giudiziarie per licenziamento/demansionamento, per ogni

indicatore viene dato un punteggio (0,1,4) a seconda che il valore, riferito al raffronto tra gli ultimi tre anni, sia diminuito, inalterato o aumentato.

L'area del contesto del lavoro è ulteriormente divisa in 6 micro aree quali: funzione e cultura organizzativa, ruolo nell'ambito dell'organizzazione, evoluzione della carriera, autonomia decisionale – controllo del lavoro, rapporti interpersonali sul lavoro, interfaccia casa lavoro – conciliazione vita/lavoro; mentre l'area del contenuto del lavoro è composta da: ambiente di lavoro ed attrezzature di lavoro, pianificazione dei compiti, carico di lavoro – ritmo di lavoro, orario di lavoro.

Gli indicatori delle aree B e C a differenza di quelli dell'area A sono tutti quesiti a risposta chiusa si/no e il punteggio può essere 0/1.

La check-list può essere applicata in tutte le aziende tuttavia in base al numero degli addetti vi sono delle modalità diverse di applicazione infatti per quelle con meno di 10 addetti basta applicare l'area A mentre le aree B e C devono essere completate nel caso in cui il punteggio della checklist degli indicatori aziendali superi il valore di 20 o siano emersi chiari indicatori di rischio (malattie professionali, casi conclamati di disagio lavorativo, ecc). Per le aziende con più di 10 dipendenti la check-list deve essere compilata per intero, tuttavia prima della compilazione delle aree B e C deve essere formata l'equipe valutativa la quale deve comprendere: il Datore di lavoro, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e altre figure significative per l'impresa (responsabile del personale, preposti, lavoratori esperti per anzianità e conoscenze, ecc.), oltre ad eventuali consulenti esterni (psicologo, sociologo del lavoro, ecc.).

LA VALUTAZIONE SOGGETTIVA COL METODO HSE

Per effettuare la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori la Commissione Consultiva indica tra i possibili metodi da utilizzare: questionari, focus group, interviste semistrutturate utili a caratterizzare, su base scientifica la percezione dei lavoratori relativamente ai fattori di contesto e di contenuto del lavoro.

Tra le diverse metodologie disponibili, la scelta dell'ex Ispesl è andata sul metodo Management Standards dell'HSE, che utilizza un "questionario strumento indicatore" avente alcuni punti di forza rispetto ad altri strumenti quali:

- la facilità di somministrazione, con garanzia dell'anonimato;
- essere utilizzabile, in maniera efficace, in tutte le aziende con 10 o più lavoratori;
- essere stato validato su oltre 26,000 Lavoratori nel Regno Unito e oltre 6,300 in Italia, permettendo al datore di lavoro ed al "gruppo di gestione della valutazione", di poter avere chiari risultati sulla percezione rispetto alle sei dimensioni dei Management Standards (1. domanda, 2. controllo, 3.supporto, 4. relazioni, 5. ruolo, 6. cambiamento), utili alla caratterizzazione degli indicatori di contesto e di contenuto ed alle successive eventuali misure correttive;
- poter analizzare i risultati rispetto ad un valore standard di riferimento.

Il "questionario strumento indicatore", è composto da 35 domande riguardanti le condizioni di lavoro ritenute potenziali cause di stress all'interno dell'azienda, che

corrispondono alle 6 dimensioni organizzative definite dal modello Management Standards:

1. **Domanda:** comprende aspetti quali il carico lavorativo, l'organizzazione del lavoro e l'ambiente di lavoro.
2. **Controllo:** riguarda l'autonomia dei lavoratori sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa.
3. **Supporto:** include l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall'azienda, dal datore di lavoro e dai colleghi (questa è ulteriormente suddivisa in due sottoscale: supporto del management e supporto tra colleghi).
4. **Relazioni:** include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti inaccettabili.
5. **Ruolo:** verifica la consapevolezza del lavoratore relativamente alla posizione che riveste nell'organizzazione e garantisce che non si verifichino conflitti.
6. **Cambiamento:** valuta in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, vengono gestiti e comunicati nel contesto aziendale.

Il lavoratore fornisce le risposte in base alla propria percezione relativamente ai fattori legati all'attività lavorativa svolta.

I dati ottenuti dai diversi gruppi omogenei individuati dall'azienda, devono essere inseriti all'interno di un apposito software, il quale, produce una tabella che descrive per ognuna delle sei dimensioni, un valore numerico ed il relativo colore di riferimento, verde e blu se l'esito è negativo, giallo e rosso se l'esito è positivo. Sarà nei fattori con esito positivo (rosso) che dovranno essere individuate e attuate le misure correttive.

Per ciascuna delle sei dimensioni organizzative chiave il modello fornisce alcuni parametri di riferimento, sottoforma di Condizioni ideali/Stati da conseguire, che possono essere utilizzati al datore di lavoro per identificare le condizioni ideali a cui la propria azienda e organizzazione dovrebbero tendere.

PROBLEMATICHE EMERSE

A più di sei mesi dall'inizio dell'applicazione del metodo proposto dall'ex Ipsel per la valutazione dello stress limitatamente alla sola valutazione oggettiva (la metodologia HSE per la valutazione di tipo soggettivo è stata introdotta e validata per l'Italia solo recentemente) e dopo aver effettuato tale valutazione su più di 100 aziende tra i 10 e i 100 dipendenti è possibile fare alcune considerazioni in merito alle criticità riscontrate.

Il primo problema che si è presentato e in alcuni casi si presenta ancora è la resistenza da parte di alcune aziende ad effettuare questo tipo di valutazione in quanto lo stress non viene percepito come fattore di rischio, la valutazione viene vista come una mera formalità legislativa e in molti casi come una imposizione burocratica. Se non si affronta e risolve subito questa problematica, informando e cercando di coinvolgere l'azienda in modo che vi sia la chiara volontà di effettuare seriamente la valutazione del rischio stress lavoro-correlato, tutto ciò va a ripercuotersi anche nella

compilazione della check-list. Tale circostanza si verifica principalmente nelle aziende con meno di 30 dipendenti dove spesso il Datore di lavoro è anche Rspg, in queste circostanze infatti l'equipe valutativa oltre al datore di lavoro è composta solo da alcuni lavoratori dell'azienda, se si esclude la presenza del medico del lavoro (che non sempre è presente), quindi se il DdL non affronta serenamente la valutazione rispondendo sinceramente alle domande della check-list, può influenzare le risposte degli altri elementi del gruppo, che essendo dei dipendenti tendono ad assecondare le indicazioni del datore di lavoro, portando a falsare le risposte e di conseguenza l'intero esito della valutazione. Questa problematica si presenta raramente nelle aziende più grandi (più di 35-50 addetti) dove all'interno dell'equipe valutativa oltre al Datore di lavoro sono presenti anche l'Rspg, spesso sono presenti consulenti esterni, responsabili del personale e un maggior numero di lavoratori; la possibilità di influenzare le risposte degli altri membri del gruppo risulta quindi assai remota.

Confrontando la prima parte della check-list (indicatori aziendali) e le aree del contesto e contenuto del lavoro molte volte sono emerse delle incongruenze dove a fronte di punteggi elevati nell'area A non risultano corrispondenze con le risposte delle successive aree B e C, questo in molti casi è dovuto a una non corretta compilazione da parte della aziende dell'area degli indicatori aziendali (area A) in parte perché non vengono rispettate le indicazioni fornite dalle linee guida dell'ex Ispesl. ed in parte perché come detto in precedenza le risposte date alle domande della check-list non sono del tutto corrispondenti alla realtà aziendale.

Altro problema che si è spesso presentato ed è tuttora presente è la non applicabilità al contesto aziendale, di alcune parti della check-list, questo produce un aumento del punteggio che però non trova riscontro nel reale contesto dell'organizzazione. Questo si presenta soprattutto per l'area del contesto del lavoro dove alcune domande degli aspetti Funzione e cultura organizzativa (presenza sistema gestione sicurezza aziendale, presenza codice etico, presenza sistemi recepimento casi di disagio lavorativo), Evoluzione di carriera (tutti e tre i quesiti) ed Interfaccia casa-lavoro (possibilità raggiungere il posto di lavoro con mezzi pubblici) risultano quasi sempre esito negativo specie nelle aziende con meno di 50 addetti. Va segnalato inoltre che nelle piccolissime aziende con poco più di 10 addetti il problema risulta amplificato perché generalmente ai quesiti riportati in precedenza se ne aggiungono degli altri (presenza piano formativo per la crescita professionale dei lavoratori, sovrapposizione di ruoli differenti sulle stesse persone, ecc.).

Infine di non facile soluzione è la difficoltà a trovare misure di prevenzione e protezione valide e soprattutto applicabili alle diverse realtà aziendali per ridurre il rischio. In molti casi infatti, anche a causa delle dimensioni stesse dell'azienda, non risulta possibile intervenire su alcuni fattori che possono determinare di situazioni di stress come fattori di tipo organizzativo (es. ruoli non chiaramente definiti, sovrapposizione di ruoli differenti sulle stesse persone, ecc.) o altri fattori legati all'ambiente o all'orario di lavoro (es. presenza abituale di lavoro straordinario, ecc.).

A questo si aggiunge che mentre per le modalità di effettuazione delle valutazioni le

linee guida offrono molti spunti e suggerimenti validi nelle stesse pubblicazioni non vi è traccia di indicazioni circa le possibili misure da applicare per ridurre il rischio derivante da situazioni di stress.

Per quanto riguarda il metodo HSE ad oggi non è possibile esprimere giudizi in merito, in quanto non ancora applicato concretamente vista la sua assai recente validazione, tuttavia dopo le prime sperimentazioni viste le modalità con cui deve avvenire la valutazione soggettiva è possibile supporre che come per la valutazione soggettiva una delle fasi più critiche sia quella del coinvolgimento dell'azienda che in questo caso vede anche la partecipazione attiva di un gran numero di lavoratori, cosa che rende questa fase ancora più delicata. Inoltre anche in questo caso la ricerca delle possibili soluzioni ai problemi emersi non sarà di facile soluzione anche perché in questa fase possono emergere situazioni di stress particolare di singoli lavoratori.

BIBLIOGRAFIA

- 1) Coordinamento tecnico interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro. Valutazione e gestione dello stress lavoro correlato – Guida operativa, 2010
- 2) Network nazionale per la prevenzione del disagio psicosociale nei luoghi di lavoro. La valutazione dello stress lavoro-correlato. Una proposta metodologica, ISPESL, Roma, 2010
- 3) La valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato. Approccio integrato secondo il modello Management Standard HSE. ISPESL, Roma, 2010
- 4) Valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato. INAIL, Roma, 2011

AUTORE

Dott. Sebastiano Caon: Consulente per la sicurezza sul lavoro presso lo studio SIS Consulting, attivo nella gestione globale delle problematiche connesse alla sicurezza sui posti di lavoro, all'ambiente ed all'igiene industriale.

Laureato in Tecniche della Prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro presso l'Università di Padova, durante il periodo di studio ha effettuato dei tirocini formativi presso: il Servizio di Prevenzione dell'Asl 15 Alta Padovana (SPISAL, SIAN, SVET con ispezioni, sopralluoghi, stesura di verbali e di pareri a costruire), l'ARPAV di Padova e il Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Università di Padova. Questi tirocini formativi svolti presso gli organismi di controllo hanno contribuito a sviluppare una maggior sensibilità verso tutte le tematiche riguardanti la sicurezza dei posti di lavoro.

Ricopre il ruolo di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione in alcune realtà industriali.

Esperto nella valutazione dei rischi con particolare riguardo alle patologie connesse ai rischi psicosociali, alla movimentazione dei carichi, al rischio elettrico, elettromagnetico, radiazioni ottiche e al rischio esplosione. Collabora con i safety leader presenti presso le aziende per migliorare i livelli di sicurezza, incrementare i comportamenti sicuri al fine di andare oltre i meri adempimenti legislativi.

È docente nei corsi di formazione sulla sicurezza nei posti di lavoro.

Una nuova scala per la misura dello stress da lavoro nei lavoratori bancari

Aristide Saggino
Università di Chieti - Dipartimento di Neuroscienze ed Imaging

Monica De Michele
Università di Chieti - Dipartimento di Neuroscienze ed Imaging

Emanuele Del Castello
ASL Caserta - Istituto di Scienze Cognitive Applicate di Capua

Marco Tommasi
Università di Chieti - Dipartimento di Neuroscienze ed Imaging

Paolo Pappone
ASL Napoli 1 Centro - A.S. Disadattamento Lavorativo

RIASSUNTO

Sulla base delle recenti indagini della Comunità Europea lo stress in ambito lavorativo risulta essere la seconda causa di malattia dei lavoratori. Pertanto, un questionario in grado di fornire valide misure dello stress da lavoro è importante non solo per individuare soggetti che potrebbero incorrere in problemi di salute, ma anche per affrontare le cause dello stress non appena diventano problematiche. Nella nostra ricerca abbiamo focalizzato la nostra attenzione sui rischi per i lavoratori bancari conseguenti allo stress lavorativo. Abbiamo somministrato una scala di misura (scala Likert a 5 passi) dello stress lavorativo (la scala SOS), costituita da due parti, ad un campione composto da 1284 impiegati di diversi istituti bancari. Il campione è stato diviso casualmente a metà per eseguire un'analisi fattoriale esplorativa (AFE), sul primo sotto-campione, e un'analisi fattoriale confermativa (AFC) sul secondo sotto-campione. Dall'AFE sono stati estratti tre fattori sul questionario Stress Organizzativo e Salute (SOS) Parte I: il livello di riconoscimento del lavoro svolto dall'impiegato; il livello di fatica conseguente al lavoro svolto; la capacità dell'impiegato di gestire il tempo lavorativo; ed un solo fattore sulla SOS Parte II: il disagio lavorativo. Essendo risultata ben definita la struttura monofattoriale della Parte II, è stata eseguita l'AFC solo sulla Parte I per verificare se il modello con tre fattori è valido. I risultati hanno evidenziato un buon adattamento del modello ai dati. In conclusione, i nostri risultati sperimentali hanno evidenziato che le probabili fonti di stress per i lavoratori bancari sono il livello di riconoscimento, la fatica, il tempo necessario per svolgere l'attività lavorativa ed il disagio lavorativo.

INTRODUZIONE

Sulla base delle recenti indagini della Comunità Europea lo stress in ambito lavorativo risulta essere la seconda causa di malattia dei lavoratori (McNamara, Wellens, e Smith, 2002; Smith, 2000; Wellens, McNamara, e Smith, 2002). Pertanto, si sta sempre più rendendo necessaria la creazione e l'utilizzazione di questionari in grado di fornire valide misure dello stress da lavoro, non solo per individuare soggetti che potrebbero incorrere in problemi di salute, ma anche per affrontare la cause dello stress non appena diventano problematiche (Smith, Johal, Wadsworth, Davey Smith, Harvey e Peters, 1998a, 1998b).

Nella nostra ricerca abbiamo focalizzato la nostra attenzione sui rischi per i lavoratori bancari conseguenti allo stress lavorativo. Il nostro obiettivo consisteva nello sviluppo di una scala di misura attendibile del livello di stress raggiunto dai lavoratori in concomitanza con lo sviluppo di un modello delle possibili fonti di stress tramite le quali è possibile intervenire per migliorare le condizioni occupazionali dei lavoratori. Il questionario è stato costruito tenendo conto delle indicazioni fornite dal sindacato e, quindi, dai lavoratori stessi, a partire da una serie di categorie teoriche quali ad esempio la pressione dovuta al ritmo del lavoro, il cambiamento, l'adeguatezza delle risorse disponibili e di sintomi quali ad esempio l'assenteismo dal lavoro e gli infortuni accidentali.

La prima versione della scala sullo Stress Organizzativo e Salute (SOS) era costituita da due parti. Gli item furono sottoposti alla valutazione di un esperto psicometrista nonché di un piccolo gruppo di soggetti allo scopo di valutarne l'adeguatezza. Tenendo conto di queste valutazioni qualitative si è pervenuti alla versione sperimentale costituita da 95 item. La prima parte della versione sperimentale preceduta dalla frase "Rispondi alle seguenti domande" e la seconda dalla frase "Quanto disagio ti provoca". Il formato di risposta era in entrambi i casi costituito da una scala Likert a cinque passi. La versione sperimentale conteneva anche 15 item specifici per alcune categorie di operatori bancari.

METODO

La costruzione della versione definitiva del questionario SOS è stata effettuata su un campione di 1264 dipendenti bancari, in quanto 20 soggetti sono stati eliminati avendo una percentuale di omissioni superiore al 10%. L'età media dell'intero campione è di anni 41.3 (DS = 8.6). Il livello di istruzione è alto essendo quasi tutti i soggetti diplomati e laureati. Tale campione è stato suddiviso in due campioni (C1 e C2), utilizzando una procedura stocastica (Bollen, 1999): i risultati del primo sottocampione di 632 soggetti sono stati sottoposti ad un'analisi fattoriale esplorativa, mentre i risultati del secondo sottocampione sono stati sottoposti ad un'analisi fattoriale confermativa tramite la definizione di un modello di equazioni strutturali (Jöreskog e Sörbom, 2001).

RISULTATI

L'analisi fattoriale esplorativa (metodo dei fattori principali con rotazione obliqua diretta e sostituzione dei valori mancanti con la media) è stata effettuata separatamente sulla Parte I e sulla Parte II (dato che le due parti sono come si è visto sostanzialmente diverse).

In base all'analisi degli assi principali effettuata sulla Parte I abbiamo estratto e ruotato tre fattori che spiegano il 29.108% della varianza prima della rotazione. Inoltre, in base al contenuto degli item, abbiamo determinato anche il loro significato: il primo fattore, indicato con il termine Riconoscimento, riguarda il livello di apprezzamento del lavoro svolto dal lavoratore; il secondo fattore, indicato con il termine Fatica, riguarda la fatica necessaria o conseguente al lavoro svolto; il terzo fattore, infine, indicato con il termine Tempo, riguarda la capacità del lavoratore di organizzare temporalmente le varie fasi del lavoro, in modo da poter portare a termine i propri incarichi nel periodo stabilito. Gli autovalori iniziali relativi ai primi cinque fattori prima della estrazione sono in ordine i seguenti: 12.471, 4.740, 2.873, 2.351, 2.200.

L'analisi degli assi principali relativa alla Parte II del questionario ci ha permesso di estrarre un solo fattore che spiega il 51.893% della varianza prima della rotazione. Gli autovalori iniziali relativi ai primi tre fattori di questa analisi fattoriale sono i seguenti: 5.708, .962, .875. Tale fattore appare essere, in base al contenuto degli item, una misura del disagio lavorativo.

In seguito ai risultati ottenuti con l'analisi fattoriale esplorativa, è stata eseguita un'analisi fattoriale confermativa sui dati del secondo sottocampione composto da 632 soggetti, tramite il programma LISREL 8.71 (Jöreskog e Sörbom, 2001). L'obiettivo dell'analisi confermativa era quello di verificare se il modello con tre fattori (Riconoscimento, Fatica e Tempo) fosse in grado di descrivere adeguatamente i dati osservati. Non è stata effettuata alcuna analisi confermativa sugli item della Parte II, in quanto, a differenza della Parte I, la struttura monofattoriale era già molto chiara in seguito alla analisi fattoriale esplorativa.

A causa del loro numero elevato, gli item delle tre sottoscale sono stati raggruppati in *parcel*. Il *parceling* è una tecnica che consente di raggruppare più variabili in un'unica variabile in modo da ridurre la complessità del modello strutturale (Bandalos, 2002; Nasser-Abu Alhija e Wisenbaker, 2006). Nel nostro caso, gli item relativi ai tre fattori sotto stati raggruppati in modo da ottenere tre *parcel* per ciascun fattore. Per il fattore Riconoscimento (F1), i *parcel* sono indicati con le sigle P1F1, P2F1 e P3F1. Per il fattore Fatica (F2), i *parcel* sono indicati con le sigle P1F2, P2F2 e P3F2. Per il fattore Tempo (F3), infine, i *parcel* sono indicati con le sigle P1F3, P2F3 e P3F3.

La Figura 1 mostra il path-diagram del modello strutturale a tre fattori usato nell'analisi.

Nella Tabella 1, invece, sono riportati gli indici di fit del modello.

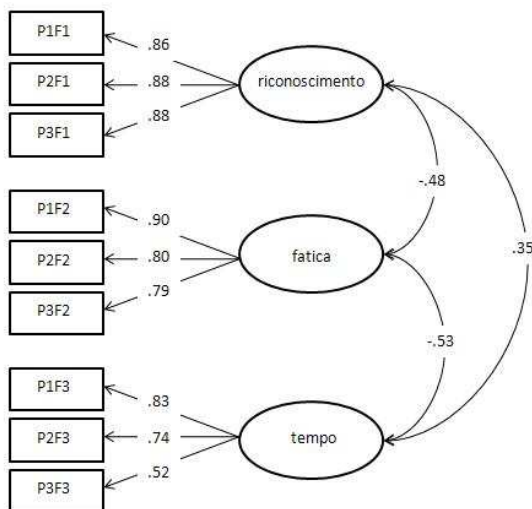


Figura 1 - Path-diagram del modello strutturale usato per l'analisi fattoriale confermativa (N = 632)

χ^2	gdl	SRMR	RMSEA	90% RMSEA
101.45	24	0.059	0.072	0.057- 0.086
GFI	AGFI	CFI	NFI	NNFI
0.97	0.94	0.98	0.97	0.97

Tabella 1 - Indici generali di fit del modello strutturale a tre fattori usato nell'analisi fattoriale confermativa (N = 632)

Sebbene l'indice di χ^2 risulti significativo (ma con campioni superiori a 200 soggetti è quasi sempre significativo), tutti gli altri indici generali di fit indicano che il modello ha un buon fit rispetto ai dati osservati. In particolare, gli indici SRMR (*Standardized Root Mean Square*), GFI (*Goodness of Fit Index*) e AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Index*) stabiliscono quanto il modello riproduca correttamente i dati empirici. Un buon modello deve avere un indice SRMR inferiore a .08 e valori di GFI e AGFI superiori a .90. L'indice RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*) e l'intervallo del 90% di variazione dell'indice RMSEA indica se il modello è parsimonioso, ossia se la struttura del modello è abbastanza semplice. Un modello parsimonioso deve avere un indice di RMSEA tra .05 e .10 e il valore inferiore dell'intervallo di variazione deve essere inferiore a .08. Infine, gli indici CFI (*Comparative Fit Index*), NFI (*Normed Fit Index*) e NNFI (*Non-Normed Fit Index*) indicano se il modello in analisi è il migliore dei modelli possibili, oppure se, invece, debba essere necessariamente modificato. Un modello valido deve avere valori di CFI, NFI e NNFI superiori a .90, altrimenti occorre pensare ad una modificazione del modello originale. Tutti gli indici generali di fit presi in considerazione per il nostro modello indicano chiaramente che il modello

descrive adeguatamente i dati empirici, che il modello è parsimonioso e che non occorre modificarlo o sostituirlo con un altro modello alternativo.

Dall'analisi confermativa emerge chiaramente, inoltre, l'esistenza di una correlazione significativa tra i fattori latenti. In particolare, la correlazione tra il fattore Riconoscimento e Tempo è 0.35, ossia esiste una relazione positiva tra l'organizzazione temporale delle mansioni lavorative e l'apprezzamento verso il lavoro svolto. Il fattore Fatica, invece correla negativamente sia con il riconoscimento (-0.48) che con il tempo (-0.53). Chiaramente, un lavoro poco apprezzato dai colleghi e dai superiori e che assorbe gran parte del tempo quotidiano viene considerato anche come più faticoso rispetto ad un lavoro più apprezzato e meno esigente dal punto di vista temporale.

Per quanto riguarda l'attendibilità delle misure ottenute con la forma ridotta, e quindi definitiva, del test, sono stati calcolati gli α di Cronbach di ciascuna sottoscala. L'attendibilità è risultata essere elevata per tutte e tre le scale ($\alpha \geq 0,79$).

La versione definitiva del questionario S.O.S è pertanto costituita da 76 item e da tre parti: la prima formata da tre scale e la seconda da una sola scala. La Parte III del questionario è costituita dai 15 item sperimentali, che, riguardando diversi settori del lavoro in banca, non abbiamo sottoposto ad analisi fattoriale avendo, proprio per questa ragione, molti valori mancanti. Abbiamo però ritenuto utile inserirli nella Parte III a scopo puramente qualitativo inserendo nelle istruzioni che, solo per gli item della Parte III, i soggetti possono rispondere se li considerano attinenti o importanti per il proprio lavoro.

CONCLUSIONI

I risultati delle analisi dimostrano che la nuova scala SOS è uno strumento efficace ed attendibile nel rilevare potenziali fattori di stress. I fattori di stress si suddividono in quattro categorie: riconoscimento o apprezzamento del lavoro svolto, fatica conseguente alle mansioni lavorative svolte, tempo dedicato alle mansioni lavorative (Parte I del questionario) ed infine disagio lavorativo (Parte II). Laddove non avevamo dubbi che un solo fattore caratterizzasse tutti gli item della Parte II del questionario SOS, in base ad analisi preliminari avevamo maggiori dubbi sulla struttura degli item della Parte I. In particolare, eravamo indecisi su una struttura a due o tre fattori. Tuttavia, l'analisi dei dati, condotta sia tramite un'analisi fattoriale esplorativa che un'analisi fattoriale confermativa, evidenzia chiaramente che due fattori sono insufficienti a descrivere o spiegare il disagio lavorativo. Il lavoratore non sente solo l'esigenza di essere apprezzato per il modo in cui ha eseguito le proprie mansioni lavorative; sente anche l'esigenza di svolgere mansioni non eccessivamente faticose o logoranti, rispetto alla propria specifica capacità di resistenza, e la necessità di poter gestire ottimamente il tempo dedicato alle mansioni lavorative. Il tempo dedicato al lavoro non deve essere tale da togliere spazio ad altre attività, soprattutto ricreative o di riposo, e deve essere organizzato in modo da evitare un ulteriore incremento della fatica lavorativa.

In conclusione, la versione definitiva della scala SOS costituisce un valido strumento di misura del disagio dovuto allo stress occupazionale. Non solo individua un certo numero di fonti di stress in grado di descrivere articolatamente la condizione di stress del lavoratore, ma è anche uno strumento di facile e rapida somministrazione.

Tuttavia, è necessaria la raccolta di ulteriori dati per ottenere una standardizzazione degli indici di stress della scala SOS, in modo da avere la possibilità di stabilire, in base al punteggio al test, se il livello di stress del lavoratore è normale oppure è problematico e, quindi, necessita di un intervento di aiuto e sostegno. Infine, è anche possibile una estensione dell'applicazione della scala SOS anche ad altre categorie lavorative. In tal modo la scala SOS potrebbe in futuro divenire uno strumento in grado di fare diagnosi e prevenzione dello stress lavorativo anche per diverse tipologie di lavoratori con diverse mansioni.

BIBLIOGRAFIA

- 1) Bandalos, D. L. The effect of item parceling on goodness-of-fit and parameter estimate bias in structural equation modeling. *Structural Equation Modeling* 2002; 9: 78-102.
- 2) Bollen, K.A. Structural equation with latent variables. New York, NY: John Wiley, 1989.
- 3) Jöreskog K., Sörbom D. LISREL 8: User's Reference Guide, 2nd ed. Lincolnwood, Scientific Software International, 2001.
- 4) McNamara, R.L., Wellens, B.T. & Smith, A.P. Combined effects of occupational hazards: The impact of combined stressors on work performance and health. Proceedings of the 10th International Conference on the Combined Effects of Environmental Factors, 2002.
- 5) Nasser-Abu Alhija, F. e Wisenbaker, J. A Monte Carlo study investigating the impact of item parceling strategies on parameter estimates and their standard errors in CFA. *Structural Equation Modeling* 2006; 13: 204-228.
- 6) Smith, A.P. Stress and health at work part V: Factors associated with occupational stress. *Occupational Health Review* 2000; 88: 26-28.
- 7) Smith, A., Johal, S.S., Wadsworth, E., Davey Smith, G., Harvey, I., e Peters, T. The scale of occupational stress. *Occupational Health Review* 1998a; 73: 19-22.
- 8) Smith, A., Johal, S.S., Wadsworth, E., Davey Smith, G., Harvey, I., e Peters, T. The Bristol Stress and Health at Work Study: The questionnaire and results from the pilot study. *Occupational Health Review* 1998b; 75, 11-13.
- 9) Wellens, B.T., McNamara, R.L. e Smith, A.P. Exposure to combinations of workplace stressors and increased likelihood of work-related injuries. Proceedings of the 10th International Conference on the Combined Effects of Environmental Factors, 2002.

AUTORE

Prof. Aristide Saggino: è Professore Ordinario di Psicometria (M-PSI/ 03) presso la Facoltà di Psicologia dell'Università "G. d'Annunzio" di Chieti – Pescara e ha come afferenza dipartimentale il Dipartimento di Neuroscienze e Imaging. Attualmente è Componente del Collegio dei Docenti del Dottorato di ricerca in Neuroimaging funzionale: dalla biologia molecolare alle scienze cognitive e Presidente del Corso di Laurea Triennale in Scienze e Tecniche Psicologiche.

È docente e supervisore dell' Associazione Italiana di Analisi e Modificazione del Comportamento e Terapia Comportamentale e Cognitiva (AIAMC).

Attività di ricerca e di divulgazione in Psicologia: l'interesse principale è rivolto ai test psicologici e all'assessment, nonché alla psicologia delle differenze individuali, con particolare riferimento alle teorie psicometriche della personalità e dell'intelligenza. Nello specifico ha concentrato la sua attività nello studio psicometrico di questionari di personalità; del test di Rorschach; ricerca psicometrica sui test di intelligenza. Vanta inoltre innumerevoli partecipazioni a congressi ed è autore di oltre 80 tra comunicazioni scientifiche, ricerche sperimentali, articoli e libri.

È stato Associate editor della rivista “Journal of Eclectic and Integrative Psychotherapy”; Referee della rivista “Personality and Individual Differences”; attualmente è componente del Comitato di Consulenza Scientifico della collana “Linea Test” della Franco Angeli Editore.