

## Convegno sullo stress lavoro-correlato: resoconto sulla giornata di seminario organizzata dall'Ordine

a cura di Laura Dondini, collaboratrice Ufficio Stampa della Segreteria

Con un esito più che positivo si conclude l'atteso Convegno "L'intervento professionale dello Psicologo nella valutazione dello stress lavoro-correlato" che ha contato quasi 300 partecipanti riuniti nella prestigiosa Sala Bolognini del Convento San Domenico di Bologna lo scorso 16 ottobre. A garanzia della serietà che ha connotato la giornata di riflessione, l'intervento di relatori di spicco quali Marco Depolo e Dina Guglielmi, docenti di Psicologia del lavoro e delle organizzazioni dell'Università di Bologna e Francesco Violante, docente di Medicina del lavoro sempre presso l'Ateneo bolognese e Direttore dell'Unità Operativa di Medicina del lavoro del Policlinico Sant'Orsola Malpighi.

Dopo i saluti di Padre Giovanni Bertuzzi, Direttore del Centro San Domenico, a presentare la giornata di seminario organizzata dall'Ordine degli Psicologi dell'Emilia-Romagna, per riflettere sullo stato dell'arte dello stress lavoro-correlato e fornire gli strumenti per operarne una corretta valutazione, la dott.ssa Manuela Colombari, Presidente dell'Ordine.

Il Convegno rappresenta una tappa importante del percorso intrapreso dall'Ordine già all'inizio del 2009 con la decisione del Consiglio di affidare ad un tavolo tecnico di esperti il compito di redigere le "Buone pratiche di intervento sullo stress lavoro-correlato". Il documento, pubblicato nel novembre dello stesso anno, è stato pianificato dal Consiglio in occasione dell'approvazione del D.Lgs. n. 81/2008 - il cosiddetto "Testo Unico in materia di tutela della salute e della si-

curezza nei luoghi di lavoro" - che ha introdotto un adempimento relativo all'obbligo, per tutti i datori di lavoro, di valutare i rischi dello stress lavoro-correlato. Arrivato ormai alla sua terza proroga, l'adempimento in questione, che prevedeva tra l'altro la stesura di linee guida ad opera della Commissione Consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro prevista dal Decreto, dovrebbe diventare operativo dal gennaio del prossimo anno, salvo l'eventualità di un'ennesima proroga.

L'urgenza che anche l'Italia si adegui alle direttive europee in merito - Accordo Quadro EU dell'8 ottobre 2004 che recepisce la Direttiva Europea 89/391 - scaturisce dalle preoccupanti rilevazioni dell'Agenzia europea per la sicurezza e salute sul lavoro: lo stress lavoro-correlato colpisce più di un lavoratore su quattro e può provocare gravi effetti sulla salute psicofisica, accrescendo assenteismo e rischio di incidenti sul lavoro. La conseguente riduzione di produttività del singolo e dell'azienda stessa comporta evidenti ricadute sulla competitività commerciale, che sarebbero evitabili con l'attuazione di misure efficaci in grado di ridurre lo stress lavorativo.

Come da programma, l'avvio dei lavori è affidato all'intervento "Lo stress lavoro-correlato alla luce della nuova normativa e dei documenti istituzionali esistenti: le implicazioni per gli attori in gioco" del prof. Marco Depolo, che colpisce la platea con l'allarmante stima EUROSTAT: a venti miliardi di euro ammontano i costi per la comunità europea derivanti dagli effetti dello

stress lavorativo. Cifra eloquente a sostegno della tesi che lo stress lavoro-correlato abbia ricadute di notevole gravità non solo a livello personale ma anche collettivo.

Riguardo all'attesa normativa italiana, il professore evidenzia che non è prescritto che sia la figura professionale dello Psicologo a compiere la valutazione e che inoltre, nelle oltre centocinquanta pagine del Decreto n. 81/2008, il termine Psicologo non compare neanche una volta. Resta il fatto che molte delle attività richieste alle aziende dal T.U. siano di competenza esclusiva o almeno concorrente dello Psicologo ed, esorta il professore, diviene allora compito della nostra categoria professionale segnalare la nostra qualifica per contribuire in tutte le fasi del processo previsto dal D.lgs. n. 81/2008, e in particolare per le attività di previsione del comportamento dei lavoratori in determinate condizioni (ad es. in presenza di stressori potenziali) e quelle di valutazione sia della risposta media alla presenza di stressori potenziali collegati al posto di lavoro che della percezione del rischio da parte di lavoratori con caratteristiche, qualifiche e responsabilità diverse. Insomma, lo spirito complessivo del D.lgs. n. 81/2008 mostra chiaramente quanto la piena attuazione della normativa non si riduca affatto alla sola fase di valutazione dello stress occupazionale, bensì che questa sia semplicemente una delle molte azioni necessarie a ridurre effettivamente i rischi lavorativi. La professionalità dello Psicologo diventa allora fondamentale per la strutturazione di azioni correttive adeguate al contesto - specificità questa che appartiene alla formazione psicologica *tout court* - e per le attività di controllo e riesame, imprescindibili per assicurare una riduzione dello stress lavoro-correlato che non sia transitoria, ma che risulti di fatto permanente.

Una precisazione in merito è però doverosa: la valutazione del rischio da stress nei contesti lavorativi è attività professionale diversa da una diagnosi individuale di patologia da stress ed è quindi un dovere deontologico del professionista riconoscere che sono necessarie competenze specifiche nel campo della Psicologia del lavoro e delle organizzazioni e/o della salute occupazionale.

Ma come si riconosce uno Psicologo esperto nel campo? Non è facile, in assenza di forme riconosciute di accreditamento. A questo proposito è in arrivo una novità importante: una forma di accreditamento volontario denominato *Specialized Certificate in Work & Organizational Psychology*, frutto di un accordo europeo tra le associazioni scientifico professionali degli Psicologi del lavoro di tutti i Paesi UE. Questa forma di accreditamento volontario, gestita sotto l'egida della EFPA (*European Federation of Psychologists' Association*), darà una sorta di "patente europea" che segnerà la particolare qualificazione dello Psicologo nel campo del lavoro e delle organizzazioni.

A sostegno della serietà del tema stress lavoro-correlato le rilevazioni della *Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro* secondo cui più di un terzo dei lavoratori in Europa ritiene che la propria salute sia danneggiata dall'attività lavorativa. Un dato, questo, in aumento costante dal 1995, anno in cui le rilevazioni sono iniziate, seppur con disomogeneità delle condizioni (Es. Polonia 65%, Italia 40%, Inghilterra 20%).

Ma quali sono i fattori lavorativi psicosociali di rischio per la salute? I principali, spiega il prof. Depolo, sono connessi in modo diretto all'organizzazione del lavoro e alle relazioni interpersonali proprie dell'ambiente di lavoro.

Una ricerca ISPESL del 2000 elenca infatti:

- Funzione e cultura organizzativa
- Ruolo nell'ambito dell'organizzazione
- Evoluzione di carriera
- Autonomia decisionale/Controllo
- Rapporti interpersonali sul lavoro
- Interfaccia casa-lavoro
- Pianificazione dei compiti
- Carico/Ritmo di lavoro
- Orario di lavoro

L'evidenza empirica dimostra insomma che le modalità di organizzazione del lavoro sono scientificamente connesse all'esposizione a stressori lavoro-correlati. Le ricerche mostrano anche il nesso che intercorre tra stress e sicurezza: il livello di stress sperimentato dal lavoratore si mostra strettamente legato al pericolo di incorrere in in-

cidenti lavorativi e può in questo modo mettere a repentaglio anche l'affidabilità dell'intera organizzazione.

Non tutto lo stress, però, si presenta come negativo per l'individuo; occorre distinguere tra Eustress, situazione in cui la *demand* è proporzionata alla capacità individuale di risposta e che determina una stimolazione positiva della persona, e Distress, dove la richiesta risulta sproporzionata e quindi dannosa.

Prima di passare la parola al collega Violante, il prof. Depolo ribadisce ai partecipanti, alla luce del proprio intervento, che la preparazione da possedere per affrontare con cognizione di causa ed in modo efficace lo stress lavoro-correlato comprende una serie di competenze per cui lo Psicologo del lavoro risulta la figura professionale più adatta.

Come anticipato, prende la parola il prof. Francesco Violante con l'intervento **“La Medicina del lavoro è cambiata: nuove frontiere ed integrazioni con la Psicologia del lavoro”** introducendo la tesi dimostrata da un secolo di studi: benché il lavoro possa portare a conseguenze negative quali infortuni, patologie e riduzione della speranza di vita, il lavoro “sano” rimane tuttora un importante fattore di promozione della salute. A seguito la presentazione di una panoramica sulle ricerche INAIL e EUROSTAT in merito a tassi di infortunio e malattie lavoro-correlate da cui emerge che, in Italia, le patologie professionali ammontano a circa 30mila l'anno e che il numero di decessi per tali patologie sarebbe otto volte superiore a quello degli infortuni mortali. Secondo la ricerca statunitense del gruppo di Steenland e colleghi, inoltre, le malattie lavorative si collocano all'ottavo posto tra le cause di decesso - superiori anche a incidenti stradali e suicidi.

Attualmente, secondo la ricerca del 2005 del *Fourth European Working Conditions Survey*, tra i disturbi lavoro-correlati più frequenti si osservano dolori muscolo-scheletrici, stress e mal di testa.

Il quadro patologico del settore lavorativo ha subito notevoli cambiamenti nel corso degli ultimi decenni e annovera oggi una prevalenza di disturbi causati da fattori biomeccanici e psico-

sociali, spesso in stretta correlazione tra loro, e una causalità multifattoriale che rende meno frequente l'identificazione di una causa unica come origine delle patologie lavorative. Ciò comporta un'evidente inadeguatezza dei modelli di tutela giuridica e assicurativa che tuttora sono riferiti alla tipologia di malattie professionali “classiche”, quali intossicazioni e silicosi.

Ma l'attività lavorativa, ribadisce il prof. Violante, è anche un importante fattore di promozione della salute. Il noto effetto “lavoratore sano” dimostra infatti che lo stato di salute di una popolazione di lavoratori è in genere migliore di quello di chi non lavora. Le cause di tale miglioramento non sono note con certezza, ma è indubbio che fattori quali reddito, attività fisica, identità, rapporti sociali e soddisfazione intervengano nel processo.

L'interconnessione tra istruzione, lavoro, reddito e salute, dimostrata da numerosi studi scientifici, implica anche che è possibile migliorare la produttività del lavoro (*work-ability*) attraverso la promozione della salute, in particolare agendo sui fattori psicosociali. Tema caro ad una società come l'Europa, la più anziana e istruita del mondo, per mantenere competitività all'interno del mercato globale.

Ringraziando il prof. Violante per l'intervento, la Presidente dell'Ordine coglie l'occasione per invitare Psicologi e Medici del lavoro, figure chiave implicate nella valutazione e riduzione dello stress lavoro-correlato, ad instaurare un dialogo efficace e a facilitare la reciproca comprensione, così da offrire sempre maggiori garanzie ai committenti.

Ultima relatrice della mattinata, la prof.ssa Dina Guglielmi con **“Strumenti e approcci operativi alla valutazione dello stress lavoro-correlato: avvertenze per l'uso”**, una panoramica più strettamente operativa a fronte delle linee guida elaborate dalla Commissione europea per aiutare gli Stati membri, i datori di lavoro e i lavoratori a ottemperare agli obblighi a loro derivanti in materia di valutazione dei rischi di stress lavoro-correlato ai sensi della *Direttiva Quadro 89/391/CEE*.

Riferimento operativo principale il cosiddetto “ciclo di controllo” che, in merito al processo di

valutazione e riduzione dello stress lavorativo, comprende due tipologie principali di azioni: la valutazione dei fattori di rischio in senso stretto - in cui è sollecitato l'utilizzo di strumenti scientificamente solidi, eventualmente informatizzati - e la gestione e risoluzione di tali rischi. È evidente che, se le caratteristiche degli strumenti utilizzabili durante il processo di valutazione possono indurre a sottovalutare l'importanza del ruolo dello Psicologo, è invece chiaro che le azioni connesse alla gestione e risoluzione dei rischi appartengono a un ambito di competenza prettamente psicologica.

Il "ciclo di controllo", che bene rappresenta la filosofia ispiratrice del D.lgs. n. 81/2008 nella sua interezza, si articola nelle seguenti fasi:

- *Fase 0.* Preventivo coinvolgimento e consenso di tutti gli *stakeholders* (dirigenza, lavoratori e loro rappresentanti, medico competente e tecnici della prevenzione, esperti con competenze necessarie sul tema dello stress e non presenti in azienda).
- *Fase 1.* Individuare i pericoli e le persone a rischio.
- *Fase 2.* Valutare e attribuire un ordine di priorità ai rischi.
- *Fase 3.* Decidere le azioni preventive.
- *Fase 4.* Intervenire con azioni concrete.
- *Fase 5.* Controllo e riesame (la valutazione dei rischi dovrebbe essere periodicamente rivista per essere mantenuta aggiornata).

A fronte dell'analisi del "ciclo di controllo" emerge chiaramente che la fase di valutazione in senso stretto, anche se compiuta con uno strumento perfetto dal punto di vista psicometrico, non esaurisce l'intero processo necessario alla riduzione effettiva e permanente del rischio di stress lavoro-correlato.

Per compiere una misurazione dello stress lavoro-correlato in relazione alla normativa attuale non esiste uno strumento diagnostico ideale. In letteratura sono presenti numerosi strumenti, ciascuno focalizzato su fattori differenti, in relazione al modello teorico adottato. Da questo punto di vista è importante considerare che approcci diversi daranno origine a valutazioni diverse del-

lo stress e a diverse azioni correttive. La scelta del modello/strumento da utilizzare deve essere compiuta da un professionista competente in relazione al contesto di applicazione e al processo di intervento ipotizzato, posto che lo strumento possieda validità e attendibilità dimostrabili e che si basi su un modello teorico scientificamente riconosciuto.

A seguito la professoressa, ricordando che sono disponibili ormai sul mercato molti strumenti di misura, illustra alcuni esempi dei principali strumenti e metodi, suddivisi in base alla prospettiva maggiormente considerata:

### 1. Valutazione delle fonti dello stress:

Riguarda principalmente strumenti di rilevazione dei fattori relativi all'organizzazione del lavoro e trova come modello esemplificativo quello di Cooper (1986), che annovera tra le categorie di stress occupazionale:

- Fattori legati al ruolo nell'organizzazione
- Fattori intrinseci al lavoro
- Rapporti con gli altri
- Clima e struttura organizzativa
- Carriera
- Interfaccia con l'esterno

Gli strumenti di diagnosi associati a tale modello teorico sono l'OSI - *Occupational Stress Indicator* (Rees e Cooper, 1994) - e il WOAQ - *Questionario per la valutazione dell'Organizzazione del Lavoro* (Griffiths, Cox, Karanika, Khan e Tomàs, 2006).

L'OSI si presenta come un questionario notevolmente completo e complesso e richiede necessariamente, in fase di analisi, le competenze professionali dello Psicologo. È composto da 167 item, con tempi di somministrazione - individuale o collettiva - considerevoli e, oltre a un questionario biografico, consta di sei sezioni (soddisfazione lavorativa, salute psicologica e fisica, comportamenti orientati allo stress, interpretazione degli eventi quotidiani, fonti di pressione nel lavoro, strategie di *coping*).

Il WOAQ, invece, identifica quali categorie di stress occupazionale la qualità delle relazioni con il *management*, le ricompense e riconoscimenti,

il carico di lavoro, la qualità delle relazioni con i colleghi e la qualità dell'ambiente fisico.

## 2. Valutazione dello stress individuale:

Riguarda principalmente strumenti di rilevazione delle condizioni di disagio individuali riconducibili al lavoro e annovera tra gli strumenti principali il JCQ - *Job Content Questionnaire* (Karasek, 1979) e l'ERI - *Effort-Reward Imbalance* (Siegrist, 1996).

Il JCQ misura primariamente le dimensioni della *Job Demand* (impegno lavorativo richiesto) e della *Decision Latitude* (controllo sulla situazione), ma è stato formulato in diverse versioni, la più usata delle quali considera come ulteriore variabile il supporto sociale di colleghi e superiori, che agisce come potente moderatore dello stress. (Il questionario restituisce il valore di percentuale dei lavoratori dell'azienda a rischio).

L'ERI si fonda sul modello teorico di Johannes Siegrist, secondo cui lo *strain* è il risultato di uno squilibrio tra sforzo/impegno - da un lato - e ricompense/risultati ottenuti - dall'altro. Restituisce una misura di *self report* basata (nella versione più diffusa) su 23 item organizzati in tre dimensioni: sforzo, risultato e *overcommitment* (iper-coinvolgimento), importante condizione di allarme che può sfociare in stati di esaurimento fisico, psicologico o sociale.

## 3. Valutazione degli effetti dello stress

Riguarda principalmente liste di sintomi di cui il lavoratore indica presenza e frequenza. Questa prospettiva, generalmente meno rilevante per la valutazione aziendale dello stress occupazionale, comprende strumenti quali il SHCI - *Subjective Health Complaint Inventory* (Eriksen, Ihlebaecke Ursin, 1998) - il GHQ - *General Health questionnaire* (Goldberg, 1972) - e l'MBI - *Maslach Burnout Inventory* (Maslach e Jackson, 1981). Quest'ultimo merita però un'attenzione particolare in quanto le componenti della sindrome da *burnout*, ormai non più caratteristica esclusivamente delle professioni d'aiuto, possono risultare rilevanti per la valutazione sia delle fonti di stress che dello stress individualmente sperimentato.

Tra gli strumenti nati specificamente in risposta al D.lgs n. 81/2008, invece, meritano una citazione particolare il Q-BO - test di valutazione dello stress lavoro-correlato nella prospettiva del Benessere Organizzativo (De Carlo, Falco, Capozza, 2008) - e il MOHQ - *Multidimensional Organizational Health Questionnaire* (Avallone, Paplomatas, 2005). Il Q-BO permette di acquisire informazioni sui fattori di rischio e le conseguenze individuali ed organizzative, valutando l'entità del rischio di stress lavorativo inquadrandolo in opportune categorie (alto, medio, basso). Una risposta di questo tipo, ricorda la prof.ssa Guglielmi, è sicuramente accattivante ma deve essere gestita con attenzione da un professionista competente per poter essere valutata in modo corretto. Il MOHQ poi - *Multidimensional Organizational Health Questionnaire* (Avallone, Paplomatas, 2005) - ampiamente sperimentato e validato, ha la caratteristica di essere focalizzato sul più ampio concetto di benessere organizzativo.

In conclusione alla carrellata dei diversi approcci operativi, la professoressa invita i partecipanti a porre particolare attenzione alla scelta dello strumento, monitorando i requisiti necessari per l'adeguatezza al contesto e agli obiettivi specifici.

Con la ripresa pomeridiana, prima di lasciare spazio al dialogo con alcuni importanti *stakeholders*, una precisazione del prof. Depolo in apertura al secondo intervento della prof.ssa Guglielmi: alla luce della descrizione dello stress lavoro-correlato presente nell'art. 3 dell'*Accordo Quadro UE dell'8 ottobre 2004*, la componente di variabilità individuale connessa allo stato di stress, sia in ambito di valutazione dei rischi, sia in sede di diagnosi dello stress occupazionale, è fondamentale ed ineliminabile. Le pressioni alla standardizzazione, anche se sostenute da comprensibili esigenze pratiche, non sono realisticamente sostenibili e il valore aggiunto dello Psicologo è irrinunciabile per poter compiere azioni correttive che tengano in dovuta considerazione sia le differenze individuali di percezione e reazione che i diversi contesti aziendali. Ritornando, accompagnati dalla guida della prof.ssa Guglielmi, agli strumenti operativi di valutazione dello stress professionale, una riflessione

d'obbligo: le misurazioni soggettive, largamente utilizzate per i costi contenuti e la facilità d'analisi, permettono di monitorare la reazione dei lavoratori agli stressori, ma è necessario che siano integrate da indicatori oggettivi, per non incorrere nel rischio di ottenere unicamente interpretazioni individuali, e quindi passibili di distorsioni, della realtà lavorativa.

Rimane vero però che, se le misurazioni oggettive restituiscono un punto di vista sulla realtà lavorativa meno filtrato dalla soggettività dei lavoratori, sono accompagnate anch'esse da limiti non indifferenti, primo tra tutti, essendo lo stress un'interazione dinamica tra l'individuo e l'ambiente, il trascurare un fattore fondamentale di una corretta valutazione e cioè la reazione soggettiva agli stressori.

Tra i migliori indicatori oggettivi, l'osservazione dei processi aziendali da parte di un esperto, l'analisi dei dati di archivio quali assenze, *turnover*, misure di *performance* e incidenti. Tra i principali metodi oggettivi il SOBANE (Malchaire, 2003) e il TOMO (Prevent, 2005).

Nella categoria dei metodi che cercano di integrare rilevazioni oggettive e soggettive merita una menzione speciale il *Management Standard* (HSE), sviluppato dall'*Health Safety Executive*, dotato di forte solidità teorica e sperimentale, e che ripercorre tutte le fasi classificate dal ciclo di controllo. La complessità che lo caratterizza, benché problematica per l'applicazione in certi contesti, consente al HSE di fornire indicazioni fondamentali anche con l'utilizzo di una versione ridotta e adattata al contesto d'uso.

Al termine degli interventi dei relatori, lo spazio per il confronto con alcuni importanti *stakeholders* che,

svolgendo ruoli chiave all'interno del processo di valutazione e riduzione dello stress professionale, sono stati invitati dall'Ordine a partecipare alla giornata di seminario. Per cause di forza maggiore i rappresentanti delle imprese di Confindustria e Confartigianato hanno dovuto declinare l'invito della Presidente. L'ANMeLP - Associazione Nazionale Medici del Lavoro Pubblici - ha invece partecipato nella figura del dr. Franco Sarto, mentre a rappresentanza dei lavoratori sono intervenuti il dott. Gino Rubini, per la CGIL, e il dott. Claudio Arlati, della CISL.

Entrambi i rappresentanti sindacali, esprimendo il timore che, in assenza di indicazioni normative che stabiliscano la necessità della figura professionale dello Psicologo, la valutazione dello stress lavoro-correlato diventi un mero adempimento burocratico nelle mani di figure non competenti in materia, hanno formulato una proposta operativa di collaborazione con l'Ordine allo scopo di garantire ai lavoratori la serietà che accompagna la pratica psicologica in merito.

Prima dello spazio per il dibattito anche l'intervento del segretario regionale AUPI, dott. Bruno Taddei che, unendosi all'appello di CISL e CGIL, rinnova a Colleghi, Ordine e Università l'invito a lavorare sinergicamente allo scopo di mostrare la necessità delle competenze psicologiche per un'efficace riduzione del rischio da stress occupazionale, in particolare nelle fasi di prevenzione e di formazione.

Grande soddisfazione al termine della giornata per la Presidente dell'Ordine che, raccogliendo i pareri positivi di relatori, ospiti e partecipanti, annuncia l'allestimento di un gradevole aperitivo offerto dall'Ordine.