

# Il ruolo degli indicatori “oggettivi” ed “intersoggettivi” nella valutazione del rischio stress lavoro-correlato: il Metodo di Valutazione per Indicatori di Stress

## The role of “objective” and “subjective” indicators for the assessment of work-related stress risk: the V.I.S. method

Alessandra Falco<sup>1,\*</sup>, Laura Dal Corso<sup>1</sup>, Franco Sarto<sup>2</sup>, Liviano Vianello<sup>2</sup>, Damiano Girardi<sup>1</sup>, Giorgio Marcuzzo<sup>3</sup>, Doriano Magosso<sup>4</sup>, Nicola Alberto De Carlo<sup>1</sup>, Giovanni Battista Bartolucci<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Dipartimento di Psicologia Applicata, Università degli Studi di Padova

<sup>2</sup>Dipartimento di Prevenzione SPISAL, ASL n. 16 di Padova

<sup>3</sup>Dipartimento di Medicina Ambientale e Sanità Pubblica, Università degli Studi di Padova

<sup>4</sup>Centro Regionale di Riferimento per l'Ergonomia Occupazionale (CRREO), Regione del Veneto

\*Corresponding author:

Alessandra Falco, Università degli Studi di Padova, Dipartimento di Psicologia Applicata, Via Venezia 8, 35131 Padova, Italy; tel. + + 049 8276590; Fax + + 049 8276590; e-mail: alessandra.falco@unipd.it

In the context of methodological proposals and guidelines discussed nowadays in Italy about work-related stress risk assessment, in the present work we want to explore the issue of “objective” indicators, because of their importance. In particular, we intend to deepen the relationship between “objective” and “subjective” stress indicators and the weight of these factors in the evaluation process through a critical review of the international literature. Furthermore, a comparison between studies is difficult because of the specificity of the objective indicators referred to the context and to the task, the diversity of the subjective instruments used and the influence of the socio-cultural context in which the evaluation takes place. We also aim to present and discuss a recently developed method, called V.I.S. (Evaluation through Stress Indicators), based on estimates of objective indicators supplemented by intersubjective indicators. About this method, there are also the description of some experiences in progress, which are conducted by comparing the indicators obtained through it with essentially subjective indicators collected through the administration of the Q<sub>U</sub>-Bo test for the evaluation of work-related stress.

In conclusion of this study is the consideration that between objective stress indicators observed more frequently in the literature lie sick leave, turnover and mobility, which, in turn, were studied in relation to specific psychosocial risks or certain consequences in terms of strain. Moreover, there is an opportunity that ongoing trials of the V.I.S. Method can be used to assess the correlations between objective indicators obtained by this method and subjective indicators, namely the perceptions that employees can express by the Q<sub>U</sub>-Bo test.

**Key words:** V.I.S. Method; work-related stress risk assessment; sick leave; mobility; turnover

Nel contesto delle proposte metodologiche e delle linee guida di cui oggi si discute in Italia per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato, con il presente lavoro ci si propone di affrontare la tematica degli indicatori “oggettivi”, vista l'importanza che ad essi viene attribuita. In particolare si vuole approfondire la relazione fra indicatori “oggettivi” e “soggettivi” di stress, nonché il peso che tali fattori possono esercitare nel processo di valutazione, attraverso una revisione critica della letteratura internazionale. Ci si propone inoltre di presentare e discutere un metodo recentemente sviluppato, denominato V.I.S. (Valutazione per Indicatori di Stress), basato su stime di indicatori oggettivi integrate da indicatori intersoggettivi. Di tale metodo vengono anche descritte alcune esperienze in atto, condotte comparando gli indicatori ottenuti con esso e indicatori soggettivi acquisiti tramite il Test Q<sub>U</sub>-Bo di valutazione del rischio stress lavoro-correlato.

Fra le conclusioni del presente studio c'è la considerazione della necessità di approfondire ulteriormente il ruolo degli indicatori oggettivi di stress. Inoltre, si rileva l'opportunità che le sperimentazioni del Metodo V.I.S. vengano finalizzate a valutare le correlazioni tra gli indicatori oggettivi ottenuti attraverso tale metodo e gli indicatori soggettivi, ovvero le percezioni che i lavoratori esprimono mediante il test Q<sub>U</sub>-Bo.

### Premessa

Nel contesto delle proposte metodologiche e delle linee guida di cui oggi si discute in Italia per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato, con il presente lavoro ci si propone di affrontare la tematica degli indicatori “oggettivi”, vista l'importanza che ad essi viene attribuita. Come è noto, tali indicatori consistono in dati relativi ad elementi quantificabili, quali ad esempio le assenze per malattia o le cessazioni volontarie dal lavoro, e non riconducibili alla sfera della valutazione soggettiva, nel cui ambito rientrano le percezioni che i singoli lavoratori hanno dei diversi fattori potenzialmente stressogeni.

In particolare ci si propone di approfondire la relazione fra indicatori “oggettivi” e “soggettivi” di stress, nonché il peso che tali fattori possono esercitare nel processo di valutazione, attraverso una revisione critica della letteratura internazionale. Ad oggi, infatti, un confronto fra gli studi appare difficoltoso, a causa della

specificità degli indici oggettivi rispetto al contesto e alla mansione, della diversità degli strumenti soggettivi utilizzati nonché a causa dell'influenza del contesto socio-culturale in cui la valutazione si colloca.

Il secondo obiettivo consiste nel presentare un metodo recentemente sviluppato, denominato V.I.S. (Valutazione per Indicatori di Stress), basato su stime di indicatori oggettivi, integrate da indicatori intersoggettivi e soggettivi [Sarto et al., 2009]. Di tale metodo verranno anche discusse le esperienze in atto.

### Il ruolo degli indicatori “oggettivi” e delle “eterovalutazioni” nella letteratura internazionale

In varie applicazioni condotte a livello internazionale emergono interessanti correlazioni tra alcune misure oggettive e dimensioni soggettive di stressor e strain; tali correlazioni, come vedremo negli studi richiamati di seguito, non sono però sempre costanti e in linea con le ipotesi formulate.

Fra gli indicatori oggettivi di stress presi in considerazione con maggiore frequenza nella letteratura internazionale si collocano le assenze per malattia, il turnover e la mobilità, i quali, di volta in volta, sono stati studiati in relazione a specifici rischi psicosociali o ad alcune conseguenze in termini di strain [Estryn-Behar et al., 2010; Liljegren e Ekberg, 2009; Rugulies et al., 2010]. In tali ricerche le variabili dipendenti vengono rilevate in modo oggettivo, consultando i database aziendali o le certificazioni del medico, come nel caso delle assenze per malattia o della mobilità, oppure prendendo in esame i sussidi di disoccupazione (turnover) o, ancora, consultando gli istituti di previdenza sociale (infortuni).

### Le assenze per malattia

È stato evidenziato [Rugulies et al., 2010], in uno studio condotto su un campione rappresentativo della popolazione danese composto da 3.188 lavoratori, come le assenze per malattia fossero predette da alcuni rischi psicosociali, quali l'elevata domanda cognitiva ed emotiva nonché un marcato conflitto di ruolo. Tuttavia, altri fattori soggettivi di rischio non risultarono in grado di predire le assenze, come nei casi del contenuto del lavoro (significato del lavoro, possibilità di sviluppo futuro, varietà), di alcune dimensioni ascrivibili alle relazioni personali (qualità della leadership, supporto sociale da parte dei colleghi o del supervisore, ricompense) e della necessità di celare le proprie emozioni al lavoro. In precedenza, contraddicendo quanto appena riportato, altri studi avevano evidenziato la funzione della domanda emotiva e del conflitto di ruolo nel predire le assenze per malattia [Lund et al., 2005; Rugulies et al., 2007]. Gli Autori notarono inoltre come la mansione fosse un predittore molto forte delle assenze per malattia, adducendo come possibile spiegazione la stretta connessione intercorrente fra ruolo ricoperto all'interno della organizzazione e carico di lavoro.

Clays et al. [Clays et al., 2009] analizzarono il ruolo di un altro importante fattore di rischio, ovvero il conflitto fra lavoro e famiglia, sia nella dimensione di interferenza fra lavoro e casa (WHI) che di interferenza fra casa e lavoro (HWI), nel predire le assenze per malattia in un campione di 2.983 lavoratori di nazionalità belga. I risultati permisero di concludere che l'HWI era direttamente connessa sia con la durata che con la frequenza delle assenze, e che tale relazione rimaneva significativa anche una volta inserite nel modello l'età, il livello di educazione, l'autovalutazione dello stato di salute, il peso, il consumo di sigarette e di alcolici. In riferimento alla WHI emerse una relazione diretta ma meno intensa, che scomparve una volta controllato l'effetto delle variabili personali citate in precedenza. Ciò suggerisce la necessità di approfondire la relazione fra indicatori oggettivi e fattori di rischio, tenendo in considerazione variabili relative alle persone, le quali possono permettere di meglio identificare e comprendere la presenza di possibili situazioni stressanti. Infine, Jansen et al. [Jansen et al., 2006] nei loro studi trovarono una associazione fra conflitto lavoro e famiglia (sia WHI che HWI) e assenze per malattia di lunga durata, mentre Vaananen et al. [Vaananen et al., 2008] rilevarono una associazione unicamente fra WHI e assenze.

### Il turnover

Estryn-Behar et al. [Estryn-Behar et al., 2010] condussero, nell'ambito del progetto European Nurses' Early Exit (NEXT), una ricerca longitudinale su 34.587 infermieri in 623 ospedali europei. Il campione finale nel *follow-up* (un anno dopo la rilevazione *baseline*) comprendeva 14.016 stayers (infermieri che avevano mantenuto il posto di lavoro) e 866 leavers (infermieri che

avevano lasciato il posto di lavoro). La principale causa di turnover riportata dai leavers era ascrivibile alle condizioni di lavoro, come ad esempio la pressione temporale e l'insoddisfazione per le possibilità di sviluppo e per la valorizzazione delle proprie competenze, seguite in seconda posizione da fattori personali, come la necessità di prendersi cura della famiglia o di parenti, e dalla soddisfazione per il salario. Gli Autori conclusero dunque il loro lavoro affermando l'importanza di interventi finalizzati a promuovere un corretto bilanciamento fra lavoro e vita extra-lavorativa, in aggiunta ad altre misure dirette a ridurre fattori di rischio più classici.

Gesthuizen [Gesthuizen, 2009] evidenziò che l'insoddisfazione lavorativa permetteva di predire la mobilità volontaria al di fuori della propria organizzazione; la probabilità di turnover aumentava infatti al crescere dell'insoddisfazione per la propria retribuzione, per il match fra il contenuto del lavoro e le proprie competenze, per le ore lavorate e per il lavoro in generale. Emersero inoltre delle interazioni fra l'insoddisfazione e alcune variabili socio-anagrafiche: l'insoddisfazione per le ore lavorate conduceva a minori tassi di turnover nei lavoratori con livelli di educazione superiore (vs. livelli di educazione inferiori); in aggiunta, l'insoddisfazione per la retribuzione si rivelò essere un predittore più intenso di turnover per i soggetti di genere femminile.

Josephson et al. [Josephson et al., 2008] condussero una ricerca longitudinale volta a rilevare la relazione fra fattori di rischio e turnover lungo un periodo di tre anni su un campione di 2.293 infermieri svedesi. I fattori di rischio che permettevano di predire con maggiore forza il turnover risultarono essere l'esclusione sociale (sensazione di essere ignorato da parte del proprio superiore o dai colleghi), la possibilità di poter ottenere un nuovo lavoro e una valutazione negativa del proprio stato di salute. Risultarono meno connessi con l'abbandono del posto di lavoro il carico di lavoro e il grado di controllo/autonomia, la soddisfazione per le cure erogate e per gli orari di lavoro nonché il livello di sforzo fisico richiesto. Vennero osservate inoltre delle interessanti differenze in relazione all'età, alla mansione e al contesto operativo; si registrarono infatti tassi di turnover superiori negli infermieri di età inferiore a 50 anni, nei supervisori e negli infermieri che operavano presso i medici di base o nel settore geriatrico (vs. ospedale generico e settore psichiatrico). Curiosamente, la situazione risultò invertita prendendo in considerazione le assenze per malattia rispetto al turnover, con un numero maggiore di assenze per malattia negli infermieri anziani di età superiore a 50 anni e negli assistenti. Questo potrebbe far pensare a una diversa strategia personale di coping a seconda dell'età e della responsabilità, con gli infermieri più giovani o con maggiori responsabilità più propensi a lasciare l'attuale lavoro. Potrebbe altresì emergere il ruolo di alcuni fattori extra-lavorativi: i lavoratori più giovani potrebbero ritenere più facile ottenere un altro lavoro o sentire minori responsabilità nei confronti della famiglia [obblighi parentali, si veda in seguito Iverson, 1999].

### La mobilità

In letteratura si riscontrano vari studi che prendono in esame la mobilità volontaria, sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione, come possibile indicatore di malessere organizzativo e di stress. Gesthuizen [Gesthuizen, 2009], ad esempio, rilevò come la mobilità interna, intesa come la rilocalizzazione dei lavoratori all'interno della medesima organizzazione, fosse connessa con l'insoddisfazione per l'orario di lavoro e per il proprio lavoro in generale. In molti altri casi, tuttavia, la mobilità volontaria viene considerata come un indicatore di benessere organizzativo o

come una strategia di coping messa in atto dall'individuo per migliorare la propria attuale condizione.

Carnicer et al. [Carnicer et al., 2004] presero in esame il ruolo di alcuni antecedenti nel determinare la mobilità interna all'organizzazione in un campione di 1.182 lavoratori spagnoli, operanti sia nel contesto pubblico che in quello privato. Gli Autori distinsero tre diverse tipologie di mobilità interna: *mobilità funzionale*, definita come un cambio di lavoro all'interno dell'organizzazione senza che vi sia un avanzamento nel livello gerarchico; *mobilità verticale*, ovvero avanzamenti nel livello gerarchico (promozioni); *mobilità mista*, intesa come un cambiamento che comprende sia un avanzamento di carriera che una diversa tipologia di compiti da svolgere. Le analisi effettuate permisero di identificare alcuni antecedenti comuni a tutti i tipi di mobilità, assieme ad alcuni antecedenti specifici per ciascuna delle tre modalità. Due caratteristiche intrinseche del lavoro, ovvero l'anzianità lavorativa e il ruolo ricoperto all'interno dell'organizzazione, risultarono in grado di predire positivamente tutte e tre le forme di mobilità interna; all'aumentare dell'anzianità lavorativa e del ruolo ricoperto all'interno dell'organizzazione corrispondeva una maggiore mobilità interna. Le dimensioni dell'azienda, la formazione ricevuta e il fatto di vivere in un nucleo familiare con più di un reddito permettevano di predire positivamente la mobilità funzionale, mentre a livelli superiori di soddisfazione lavorativa e di conflitto lavoro-famiglia corrispondeva una minore propensione alla mobilità interna. Questi antecedenti concorrevano a disegnare un quadro coerente, in cui, secondo gli Autori, il corretto bilanciamento fra vita lavorativa ed extra lavorativa costituiva un'importante preconditione della mobilità funzionale. Il livello di educazione, la soddisfazione lavorativa, l'equità relativa alla retribuzione e alle possibilità di promozione risultarono in grado di predire positivamente la mobilità verticale, la quale risultò negativamente connessa con l'età del lavoratore. Gli Autori infine notarono che livelli superiori di equità (relativa alla possibilità di promozione) e livelli inferiori di conflitto fra lavoro e famiglia determinavano un aumento nella mobilità mista.

Fields et al. [Fields et al., 2005] utilizzarono un approccio simile nel rilevare gli antecedenti di tre tipi di mobilità, verso: a) un diverso lavoro all'interno della stessa organizzazione; b) lo stesso lavoro in una nuova organizzazione; c) un diverso lavoro in una nuova organizzazione. La soddisfazione per la retribuzione e i benefits, la soddisfazione complessiva per il proprio lavoro e il tasso di disoccupazione relativo al territorio in cui l'organizzazione aveva sede permettevano di predire negativamente la probabilità di muoversi verso un nuovo lavoro all'interno della medesima organizzazione, la quale risultò a sua volta positivamente connessa con il livello di scolarità. È interessante notare come l'autonomia, lo stile di supervisione e un'autovalutazione dell'attuale condizione di stress non risultassero in grado di predire la mobilità interna, come invece accadeva nel caso del turnover (mobilità verso lo stesso lavoro in una nuova organizzazione).

Liljegren e Ekberg [Liljegren e Ekberg, 2008] valutarono la relazione intercorrente fra mobilità e salute psicofisica e burnout in un campione di 662 lavoratori svedesi. Né la salute psicofisica né il livello di burnout risultarono in grado di predire positivamente la mobilità, mentre la mobilità emerse come un antecedente del burnout e della salute psicologica (ma non fisica), rilevata tramite autovalutazione: il fatto di cambiare lavoro determinava una diminuzione sia del burnout che un miglioramento della salute psicologica percepita. Gli Autori conclusero il loro lavoro affermando che non era possibile assumere che un elevato grado di burnout o una scarsa percezione di salute psicofisica costituisse-

ro una motivazione a cambiare lavoro. Questo poteva essere spiegato alla luce del fatto che il malessere psicologico e il burnout sono caratterizzati da apatia ed esaurimento, i quali possono inibire le motivazioni del lavoratore a cambiare il proprio lavoro.

De Croon et al. [De Croon et al., 2004] si proposero di identificare alcuni antecedenti del turnover volontario. Gli Autori presero in considerazione un modello secondo il quale le fonti di stress, ovvero la domanda e il controllo, determinano una condizione di strain psicologico, inteso come necessità di "recuperare" dopo il lavoro e come fatica percepita, la quale a sua volta favorisce l'abbandono del posto di lavoro. Sia le fonti di stress che lo strain psicologico vennero rilevati in un campione di 2.000 autotrasportatori tramite autovalutazione, una prima volta all'inizio della ricerca (T1) e una seconda volta due anni dopo (T2). Il turnover venne operativizzato come effettivo abbandono del proprio lavoro nel lasso di tempo che intercorse fra le due rilevazioni. Grazie ad una analisi della regressione, i ricercatori notarono come le fonti di stress determinassero una condizione di strain psicologico, il quale a sua volta mediava la relazione fra fonti di stress e turnover. Questi risultati sembrerebbero confermare l'ipotesi secondo la quale il turnover non sarebbe altro che l'estrema conseguenza comportamentale ad una situazione stressante, il punto di arrivo di un processo che segue uno specifico iter [Kahn e Byosiere, 1992]. Gli Autori valutarono un'ulteriore possibilità, che considera il turnover, in un'ottica positiva, come un tentativo di abbandonare l'attuale occupazione, vissuta come stressante, con il fine di ridurre lo stress e di trovare un'occupazione maggiormente conforme alla propria personalità ed alle proprie aspettative [Clarke, 1980; Nicholson e West, 1988]. Gli Autori distinsero fra un turnover intra-occupazionale, in cui il lavoratore aveva abbandonato la propria occupazione pur rimanendo nel settore degli autotrasporti, e un turnover inter-occupazionale, in cui il cambio di lavoro avveniva all'esterno del settore degli autotrasporti. Nel caso del turnover inter-occupazionale si osservò una riduzione dello strain nel T2 rispetto al T1, cosa che non si verificò per il turnover intra-occupazionale. Gli Autori conclusero che il turnover potesse essere considerato in certi casi come una strategia attiva messa in atto dall'individuo per ridurre lo strain, la quale riflette una disposizione dell'individuo stesso. La mera valutazione del tasso di turnover proprio di un'organizzazione potrebbe condurre dunque a conclusioni fuorvianti, fornendo una stima delle persone che, in seguito a situazioni stressanti, cercano attivamente di trovare una situazione occupazionale migliore; ciò porterebbe dunque all'esclusione dalla valutazione di quelle persone che, a causa di uno stato di esaurimento fisico o emotivo riconducibile al lavoro, non dispongono delle risorse necessarie per affrontare un cambiamento così drastico come l'abbandono della propria occupazione attuale [Liljegren e Ekberg, 2008].

La letteratura sottolinea inoltre l'importanza di alcune variabili contestuali che possono influire sulla decisione di cambiare lavoro, come ad esempio le relazioni di parentela o le opportunità di lavoro presenti al di fuori del proprio contesto lavorativo [Mueller et al. 1994]. Iverson [Iverson, 1999] ha evidenziato come all'aumentare degli obblighi parentali (avere figli, essere genitore single, fare parte di una famiglia mono-reddito) diminuisca la probabilità che si verifichi turnover volontario. Questa tendenza sembra inoltre essere equamente presente sia nei lavoratori di genere femminile che maschile, il che, verosimilmente, riflette dinamiche profonde che vertono sul significato intrinseco al ruolo di genitore. Si è passati da una famiglia con un padre capofamiglia (*breadwinner*) e una madre casalinga (*homemaker*), ad una a "doppia carriera lavorativa" [Stroh et al., 1996].

## Il ruolo delle eterovalutazioni

Un altro tema molto sentito nell'ambito della letteratura internazionale verte sul *rapporto fra auto ed etero-valutazione* dei fattori di rischio. Nel primo caso si fa riferimento alle cosiddette *misure self report*, in cui il lavoratore è chiamato ad esprimersi e a riferire le proprie percezioni circa le condizioni ambientali e psicosociali in cui opera. Con il termine etero-valutazione si designa invece la valutazione dei fattori di rischio eseguita da soggetti terzi, fra cui ad esempio il ricercatore che conduce l'indagine, l'osservatore esperto, il supervisore o il medico competente.

Vari studi presenti in letteratura si sono proposti di comparare le informazioni provenienti dalle auto valutazioni con quelle tratte dalle etero-valutazioni, e i risultati evidenziano che la percentuale di varianza condivisa da auto ed etero-valutazioni dei fattori di rischio è in genere bassa, oscillando sovente fra il 10 e il 30% [Semmer et al., 2004]. Liu et al. [Liu et al., 2005], successivamente, condussero una ricerca al fine di valutare il ruolo del job control nel determinare soddisfazione lavorativa, malessere psicologico e intenzioni di turnover in un campione di 232 lavoratori presso l'università di South Florida. Il controllo venne rilevato sia tramite auto valutazione da parte del lavoratore che per mezzo di etero-valutazione compiuta dagli stessi ricercatori, i quali si avvalsero di una check list per valutare alcuni aspetti del lavoro dei partecipanti alla ricerca. La correlazione fra auto ed etero-valutazione del controllo risultò pari a 0,20.

Grebner et al. [Grebner et al., 2005], d'altro canto, condussero una ricerca longitudinale al fine di valutare il ruolo di alcuni fattori di rischio sul benessere di lavoratori tedeschi provenienti da diversi contesti produttivi, pubblici e privati. Gli Autori presero in considerazione come fattori di rischio il controllo, inteso come la possibilità di pianificare ed organizzare il proprio lavoro, la pressione temporale, il carico di lavoro, i problemi inerenti l'organizzazione del lavoro (accesso a tecnologia o informazioni adeguate), l'incertezza (informazioni inadeguate) e le interruzioni dell'attività lavorativa da parte di superiori, colleghi o clienti. Tali fonti di stress vennero rilevate sia tramite auto che etero-valutazione eseguite da osservatori addestrati. La correlazione fra le due misure di controllo fu pari a 0,32 e 0,45 (tempo 1 e tempo 2, rispettivamente). Gli altri fattori di rischio vennero sintetizzati in un'unica variabile definita *job stressors*; la correlazione fra auto ed etero-valutazione per i *job stressors* risultò elevata, pari a 0,65 e 0,70 (tempo 1 e tempo 2).

Sono state avanzate molteplici spiegazioni per questi risultati: concordemente con la prospettiva transazionale sullo stress, è possibile che l'ambiente "oggettivo" abbia un'importanza limitata nel determinare una condizione di strain nel lavoratore, mentre è la valutazione individuale (*appraisal*) dell'ambiente e dei fattori di rischio ad essere rilevante [Lazarus, 1999; Perrewé e Zellars, 1999]. Le informazioni derivanti dall'etero-valutazione potrebbero inoltre non essere "oggettive" (in contrapposizione alla soggettività dell'auto valutazione); gli osservatori, siano essi interni o esterni all'organizzazione, hanno accesso ad una quantità limitata di informazioni e non sono in grado di conoscere e valutare tutte le possibili situazioni in cui il lavoratore potrebbe venire a trovarsi. Ciò comporterebbe una valutazione che rispecchia le situazioni più salienti o frequenti, ma che finisce con il tagliar fuori gli aspetti più specifici e peculiari che caratterizzano l'esperienza lavorativa [Greiner e Krause, 2000]. Il valutatore potrebbe avere dunque una prospettiva più generalizzata e meno attenta ai particolari rispetto all'osservato, nonché potrebbe trarre conclusioni di carattere generale a partire da un numero limitato di informazioni per lui disponibili in un dato momento (effet-

to alone) o in base a stereotipi sociali [Semmer et al., 2004; Spector et al., 1989]. Una ulteriore possibile fonte di distorsione può derivare dal fatto che il valutatore basa, per forza di cose, il proprio giudizio sul comportamento lavorativo osservato. Ma osservare una persona che si comporta in maniera frenetica potrebbe portare alla conclusione che il suo lavoro sia frenetico, sebbene ciò costituisca un'inferenza non giustificata da parte dell'osservatore [Semmer et al., 1996].

Ciò testimonia ulteriormente la necessità di una integrazione fra le due prospettive, anche rafforzando gli aspetti più idonei a superare le criticità. In particolare, nel caso delle etero-valutazioni un utile correttivo - adottato nel metodo proposto nel presente lavoro - consiste nel considerare da varie e diverse angolazioni professionali e di responsabilità le variabili oggetto di indagine. In tal senso è di rilievo, come vedremo più avanti fra le caratteristiche del Metodo V.I.S., la conduzione di focus group con la partecipazione di diversi e qualificati aventi causa.

Va comunque decisamente sottolineato che molti Autori hanno proposto di utilizzare - in costante integrazione fra strumenti - metodi diversi per rilevare sia i fattori di rischio che le conseguenze a livello individuale e organizzativo [Cox et al., 2000]. L'avvalersi in maniera combinata di auto ed etero-valutazioni permetterebbe di superare le limitazioni intrinseche a ciascun metodo - compreso quello soggettivo - e di valorizzare l'integrazione di informazioni provenienti da diverse fonti.

## Caratteristiche del Metodo V.I.S.

Il Metodo V.I.S. [Sarto et al., 2009] è stato elaborato dal "Gruppo di Padova" composto da Medici del Lavoro, Psicologi, Psichiatri, Ergonomi appartenenti al Servizio Sanitario Regionale Veneto e all'Università di Padova. Il metodo si fonda sull'approccio psicologico, su quello ergonomico e su quello della medicina del lavoro, ed in particolare sui modelli previsionali di quest'ultima. Il Metodo V.I.S. consiste in una valutazione preliminare che potrà risultare esaustiva, se la quantificazione risulta inferiore agli standard, oppure richiedere altre fasi di approfondimento mediante la valutazione dello stress percepito. Il Metodo è applicabile ad ogni azienda e non richiede necessariamente l'intervento di specialisti esterni potendo essere gestito dalle figure interne della prevenzione. Il Metodo consiste in 4 schede più una quinta scheda, quest'ultima per le azioni preventive e correttive in funzione di quanto emerso dalla compilazione delle altre schede e comunque, necessariamente, almeno delle schede 1 e 2. A seguito del valore di magnitudo ottenuto, la valutazione potrà essere conclusa e sarà sufficiente a dar luogo alle azioni correttive contenute nella scheda 5, oppure si dovrà proseguire con la *Valutazione Completa dello Stress (V.C.S.)*, mediante la somministrazione del test  $Q_u$ -Bo [De Carlo et al., 2008], o di uno strumento equivalente in relazione agli approfondimenti necessari (si veda la flow-chart, Figura 1).

Si evidenzia, come appare dalla figura 1, che il Metodo V.I.S. è pienamente compatibile con le linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, pubblicate il 18/11/2010

Gli Autori del Metodo consigliano comunque che le aziende caratterizzate da rischi particolari che ricadono nella tipologia del comma 6, art. 31, D.Lgs. n. 81/2008, debbano in ogni caso attuare la valutazione completa, così come tutte le organizzazioni che vogliono fare una valutazione approfondita dello stress mediante il generale coinvolgimento dei lavoratori.

Mentre il test  $Q_u$ -Bo ha un'ampia applicazione ed è contraddistinto da proprietà metriche e di *benchmarking* consolidate, il Metodo V.I.S. si compone di schede aventi indicatori oggettivi (da confrontare con standard nazionali o con lo storico azienda-

le) e soggettivi, ancora in corso di sperimentazione. È infatti *in progress* un ampio studio da parte degli Autori per costruire un "Indice di rischio da stress" mediante il metodo stesso - prendendo ispirazione dai modelli previsionali della medicina del lavoro - che permetta la puntuale quantificazione del rischio e l'adozione dei conseguenti provvedimenti.

Il metodo consente già da oggi, comunque, di attribuire un punteggio (in termini di peso o magnitudo) a ogni indicatore usato nelle diverse schede e di programmare i possibili interventi migliorativi attraverso la scheda 5 (protocollo d'intervento).

In relazione alla dimensione e caratteristiche dell'azienda il processo di valutazione può essere suddiviso per *gruppi omogenei* di lavoratori, fra cui ad esempio i reparti e le mansioni. Ogni gruppo sarà caratterizzato da un proprio punteggio caratterizzante la diversa esposizione al rischio stress lavoro-correlato. La

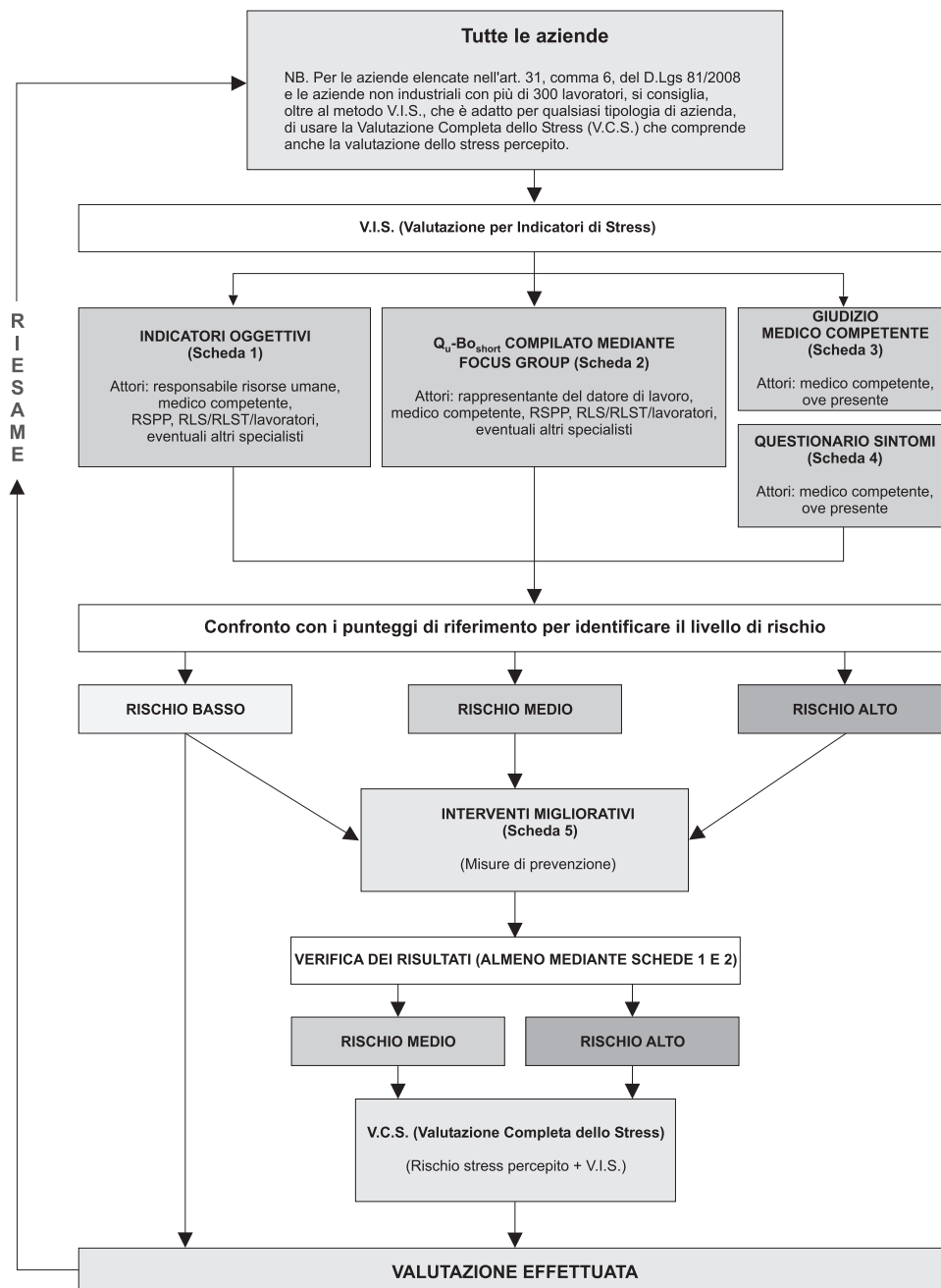
somma dei punteggi attribuiti alle fasce di rischio per ciascuna scheda porterà alla valutazione del livello di rischio complessivo, mantenendo le tre fasce, rischio basso, medio e alto.

**Le schede del Metodo V.I.S.**

Come precedentemente anticipato, il Metodo V.I.S. si compone di quattro *schede* finalizzate ad acquisire elementi sia oggettivi che intersoggettivi di cui ci si avvale per predisporre il *protocollo di intervento*. Le *schede 1, 2 e 4*, di seguito descritte sono corredate da indici statistici di riferimento che permettono di dare valore positivo (probabile presenza di rischio) o negativo alle diverse variabili. La *scheda 3* si presta invece ad una valutazione fondata essenzialmente sul giudizio del medico competente (ove presente), sulla base della propria esperienza professionale nonché sullo storico aziendale; anche in essa, comunque, confluiscono gli approfondimenti maturati nell'ambito del *focus group di consultazione degli attori aziendali* più avanti descritto.

La *scheda 1*, che come le altre schede deve essere sottoposta sempre all'approfondimento collegiale da parte dei componenti il *focus group*, si compone di item relativi a *indicatori oggettivi*, fra i quali assenteismo, infortuni, tipologia del lavoro, nonché elementi di "responsabilità sociale d'impresa" e sistemi di gestione della sicurezza (la cui presenza ha un significato positivo, ovvero di abbassamento del rischio); in essa, inoltre, vengono presi in considerazione indicatori sanitari oggettivi di pronto utilizzo, fra cui le prevalenze dei giudizi di non idoneità o di idoneità condizionata ed eventi sentinella; tale scheda viene per lo più compilata dall'ufficio risorse umane dell'azienda o comunque da chi dispone delle informazioni necessarie; per essere valida, la scheda deve essere sottoscritta dagli aventi causa, con la possibilità di registrare eventuali proprie dichiarazioni (ciò vale, come anticipato, per tutte le schede del Metodo V.I.S.).

Il *focus group* è costituito almeno dai soggetti aziendali della prevenzione: il rappresentante del datore di lavoro (DdL), il responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS), il medico competente, eventuali altri



**Figura 1:** Metodo V.I.S.: Diagramma di flusso per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato

specialisti. Il D.Lgs. 81/2008, come del resto il D.Lgs. 626/1994, attribuisce la responsabilità della Valutazione del Rischio (VR) al DdL nel senso che esso deve essere propulsivo alle attività valutative e si assume la responsabilità della metodologia, della completezza e della veridicità della valutazione. Il DdL deve avvalersi delle adeguate competenze tecniche che ritrova in primis nel RSPP e nel medico competente da lui stesso nominati: "Il datore di lavoro effettua la valutazione... in collaborazione con il RSPP e il medico competente... Le attività di cui al comma 1 sono realizzate previa consultazione del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza" (art. 29 D.Lgs. 81/2008).

Nel focus group si deve creare un'atmosfera di reciproca fiducia e condivisione nel cui ambito sia possibile riportare con trasparenza le problematiche conosciute; la presenza sistematica del DdL nel focus potrebbe limitare la possibilità/capacità di analisi. Per questo gli Autori ritengono che "di norma" il DdL non debba partecipare al focus, pur rimanendo una figura centrale del processo di valutazione (si potrà eventualmente valutare con attenzione, per ogni singola realtà lavorativa, se il DdL debba o meno partecipare al focus). Si sottolinea che la presenza dell'RLS (o di rappresentanze sindacali o, comunque, di un rappresentante dei lavoratori), è condizione necessaria per la validità della metodologia, così come le firme e la data della compilazione.

La scheda 2 è diretta al rilevamento di un indicatore "intersoggettivo" - ovvero una soggettività condivisa - qual è il giudizio collegiale che il gruppo di attori aziendali fornisce sull'organizzazione e sulle sue potenziali aree di rischio nell'ambito del focus group, dando risposte ai singoli item. Le risposte sono confrontate con standard di riferimento (espressi come media  $\pm$  ds) che sono stati tratti dalle elaborazioni statistiche del Test  $Q_U$ -Bo.

La scheda 3 è costituita dal giudizio del medico competente in base ai risultati della sorveglianza sanitaria e alla conoscenza diretta dell'azienda; il medico competente, anche facendo riferimento alle altre aziende da lui seguite, può percepire il disagio psico-fisico dei lavoratori durante la sua normale attività (sorveglianza sanitaria, valutazione di alcuni rischi, corsi di formazione, riunione periodica, sopralluoghi nell'unità produttiva) e dunque fornire attraverso il suo giudizio un indicatore di possibile stress.

La scheda 4 è finalizzata alla raccolta di altri indicatori oggettivi, quali sono i *sintomi di malessere psicofisico*; anche tali item sono stati tratti in parte dal Test  $Q_U$ -Bo (la scheda sintomi) - in particolare sono stati selezionati gli item più rappresentativi delle varie dimensioni della scala - e dunque la distribuzione delle risposte è nota, pur se essa è basata sull'autopercezione e non su un giudizio clinico; i sintomi rilevati (che nel  $Q_U$ -Bo sono quantificati dal lavoratore, appunto in base alla sua percezione), vengono raccolti dal medico competente durante la sorveglianza sanitaria in modo sistematico e standardizzato; prospettivamente questa rilevazione potrà avere valori parametrici consolidati e maggiormente validi quando i gruppi esaminati saranno sufficientemente ampi, così da poter costruire le prevalenze di disturbi nelle popolazioni lavorative di riferimento.

Alle schede di valutazione, da uno a quattro sopra citate, si aggiunge un protocollo d'intervento - la scheda 5 - per le azioni realizzabili in funzione di quanto emerso dalla compilazione delle precedenti schede.

Per ovvi motivi di spazio, non è stato possibile inserire in appendice al presente articolo le schede V.I.S. unitamente alla sintesi operativa per l'utilizzo del metodo; il materiale è comunque disponibile on-line, e scaricabile gratuitamente all'indirizzo

[www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it), per tutti coloro che fossero interessati ad un suo approfondimento ed utilizzo.

### Il Test $Q_U$ -Bo

Il test si compone di varie scale, con una configurazione originaria massima di 350 domande, rimodulata nelle versioni più recenti a circa 200 item, grazie ad una sperimentazione condotta su oltre 25.000 lavoratori. Le scale del test sono state elaborate facendo riferimento alla letteratura internazionale maggiormente consolidata in tema di stress ed alle indicazioni degli organismi italiani, europei e internazionali operanti nel campo della sicurezza sul lavoro.

Grazie all'adozione di un approccio sistemico, le scale rilevano un ampio spettro di dimensioni lavorative, organizzative e individuali - fra loro interagenti, in termini sia di determinanti e conseguenze, sia di mediazione e moderazione - che rappresentano possibili *fonti di rischio* nei vari contesti organizzativi, pubblici e privati, dei diversi settori, delle piccole-medie o grandi organizzazioni. Le scale rilevano altresì le conseguenze di tali dimensioni sulla *salute* e sul *benessere* della persona.

Il protocollo è adattabile, sia per moduli che per specifici costrutti, alle differenti esigenze delle organizzazioni, nei vari contesti pubblici e privati, nei diversi settori produttivi, mediante articolazioni mirate del test stesso. Per i diversi settori, in una prospettiva di benchmarking, sono disponibili specifici campioni di riferimento, ovvero con i valori normativi della categoria produttiva (o di categoria affine) nel cui ambito opera l'organizzazione in cui si effettua la valutazione del rischio stress lavoro-correlato, nella prospettiva della prevenzione e del benessere organizzativo.

Per testare la struttura fattoriale delle scale di cui si compone il test, sono stati utilizzati modelli di equazione strutturali [Jöreskog, 1969; Ullman, 2001].

### Conclusioni e considerazioni sulle esperienze condotte mediante l'uso combinato del Metodo V.I.S. e del Test $Q_U$ -Bo

È in atto da parte del "Gruppo di Padova" un'ampia indagine, nell'ambito di organizzazioni pubbliche e private di varie dimensioni, che ha l'obiettivo metodologico di comparare i risultati ottenuti mediante il Metodo V.I.S. con quelli acquisiti avvalendosi del Test  $Q_U$ -Bo. Tale indagine ha particolare rilievo, come precedentemente osservato, dato che vi è costanza di giudizio in letteratura e fra gli operatori sull'importanza preminente svolta dalla percezione soggettiva nella valutazione dello stress lavoro-correlato [Cox et al., 2000]. Ad oggi, non sono ancora altrettanto validati i test basati su indicatori oggettivi e intersoggettivi.

Le indagini in corso vengono quindi condotte valutando i risultati ottenuti con i due diversi metodi. A tutt'oggi si rilevano interessanti correlazioni tra i dati emersi dalle schede 1 e 2 (focus group - Metodo V.I.S.) e gli indicatori "soggettivi", ovvero le valutazioni che i lavoratori autonomamente hanno espresso attraverso il test  $Q_U$ -Bo [De Carlo et al., 2010; Falco et al., 2010; Sarto et al., 2010]. Va comunque sottolineato che l'essersi avvalsi, nelle esperienze condotte, di una combinazione di metodi fra loro integrati ha facilitato il perseguimento della migliore conoscenza delle diverse fattispecie aziendali indagate.

E va infine richiamata la necessità di cautela nella lettura degli indicatori oggettivi, di pari passo con quanto evidenziato dalla letteratura internazionale prevalente e in linea con l'impegno metodologico cui vanno ricondotte le applicazioni e le sperimentazioni.

## Bibliografia

- Carnicer, M.P.d.L., Sanchez, A.M., Pérez, M.P., Jiménez, M.J.V., 2004. *Analysis of internal and external labour mobility. A model of job-related and non-related factors*. *Pers. Rev.*, **33** (2), 222-240.
- Clarke, L., in *Occupational choice: A critical review of research in the UK* London HMSO, Careers Service Branch, Department of Employment, ed. Department for Work and Pensions, London, 1980.
- Clays, E., Kittel, F., Godin, I., De Bacquer, D., De Backer, G., 2009. *Measures of work-family conflict predict sickness absence from work?* *J. Occup. Environ. Med.*, **51**, 879-886.
- Cox, T., Griffiths, A., Rial-Gonzales, E., in *Research on work-related stress*, ed. European Agency for Safety and Health at Work, Luxemburg, 2000.
- De Carlo, N.A., Falco, A., Capozza, D., in *Test di valutazione dello stress lavoro-correlato nella prospettiva del benessere organizzativo*, Q-Bo, ed. Franco Angeli, 2008.
- De Carlo, N.A., Falco, A., Sarto, F., Vianello, L., Marcuzzo, G., Dal Corso, L., Girardi, D., Magosso, D., Bartolucci, G.B., 2010. *The assessment of work-related stress risk through the integration of objective and subjective measures: a contribution to the validation of the V.I.S. method*. Book of abstracts of 8<sup>th</sup> International Scientific Conference of International Occupational Hygiene Association, Rome 28 september-2 october 2010, pp. 139-140.
- De Croon, E.M., Sluiter, J.K., Blonk, R.W.B., Broersen, J.P.J., Frings-Dresen, M.H.W., 2004. *Stressful work, psychological job strain, and turnover: A 2-year prospective cohort study of truck drivers*. *J. App. Psychol.*, **89**, 442-454.
- D.Lgs. 9 aprile 2008, n° 81, attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto, n° 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
- Estryn-Behar, M., van der Heijden, B.I.J.M., Fry, C., Hasselhorn, H.M., 2010. *Longitudinal analysis of personal and work-related factors associated with turnover among nurses*. *Nurs. Res.*, **59**, 166-177.
- Falco, A., Dal Corso, L., Sarto, F., Vianello, L., Girardi, D., Marcuzzo, G., Magosso, D., De Carlo, N.A., Bartolucci, G.B., 2010. *L'integrazione di misure oggettive e soggettive per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato: il metodo V.I.S.* Atti del 73° Congresso Nazionale della Società Italiana di Medicina del Lavoro ed Igiene Industriale, Roma 1-4 dicembre 2010 (in stampa).
- Fields, D., Dingman, M.E., Roman, P.M., Blum, T.C., 2005. *Exploring predictors of alternative job changes*. *J. Occup. Organ. Psychol.*, **78**, 63-82.
- Gesthuizen, M., 2009. *Job characteristics and voluntary mobility in The Netherlands. Differential educations and gender patterns?* *Int. J. Manpow.*, **30**, 549-566.
- Grebner, S.N., Semmer, N.K., Elfering, A., 2005. *Working conditions and three types of well-being: A longitudinal study with self-report and rating data*. *J. Occup. Health Psychol.*, **10**, 31-43.
- Greiner, B.A., Krause, N., 2000. *Expert-observer assessment of job characteristics*. *Occup. Med.*, **15**, 175-183.
- Iverson, R.D., 1999. *An event history analysis of employee turnover: The case of hospital employees in Australia*. *Hum. Resour. Manage. Rev.*, **9**, 397-418.
- Jansen, N.W.H., Kant, I.J., van Amelsvoort, L.G.P.M., Kristensen, T.S., Swaen, G.M.H., Nijhuis, F.J.N., 2006. *Work-Family Conflict as a risk factor for sickness absence*. *Occup. Environ. Med.*, **63**, 488-494.
- Joreskog, K.G., 1969. *A general approach to confirmatory maximum likelihood factor analysis*. *Psychometrika*, **34**, 183-202.
- Josephson, M., Lindberg, P., Voss, M., Alfredsson, L., Vingård, E., 2008. *The same factors influence job turnover and long spell of sick leave - a 3-year follow-up of Swedish nurses*. *Eur. J. Public Health*, **18**, 380-385.
- Kahn, R.L., Byosiére, P., *Stress in organizations*, in Dunnette, M.D., Hough, L.M., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, ed. Consulting Psychologists Press, CA, 1992.
- Lazarus, R.S., in *Stress and emotion: A new synthesis*, ed. Free Association Books, London, 1999.
- Liljegren, M., Ekberg, K., 2008. *The longitudinal relationship between job mobility, perceived organizational justice, and health*. *BMC Public Health*, **8**, 164-174.
- Liljegren, M., Ekberg, K., 2009. *Job mobility as predictor of health and burnout*. *J. Occup. Organ. Psychol.*, **82**, 317-329.
- Liu, C., Spector, P.E., Jex, S.M., 2005. *The relation of job control with job strains: A comparison of multiple data sources*. *J. Occup. Organ. Psychol.*, **78**, 325-336.
- Lund, T., Labriola, M., Christensen, K.B., Bültmann, U., Villadsen, E., Burr, H., 2005. *Psychosocial work environment exposures as risk factors for long-term sickness absence among Danish employees: Results From DWECS/DREAM*. *J. Occup. Environ. Med.*, **47**, 1141-1147.
- Mueller, C.W., Boyer, E.M., Price, E.M., Iverson, R.D., 1994. *Employee attachment and noncoercive conditions of work*. *Work Occup.*, **21**, 179-212.
- Nicholson, N., West, M., in *Managerial job change. Men and women in transition*, ed. Cambridge University Press, Cambridge, 1988.
- Perrewé, P.L., Zellars, K.L., 1999. *An examination of attributions and emotions in the transactional approach to the organizational stress process*. *J. Organ. Behav.*, **20**, 739-752.
- Rugulies, R., Aust, B., Pejtersen, J.H., 2010. *Do psychosocial work environment factors measured with scale from the Copenhagen Psychosocial Questionnaire predict register-based sickness absence of 3 weeks or more in Denmark?* *Scand. J. Public Health*, **38**, 42-50.
- Rugulies, R., Christensen, K.B., Borritz, M., Villadsen, E., Bültmann, U., Kristensen, T.S., 2007. *The contribution of the psychosocial work environment to sickness absence in human service workers: Results of a 3-year follow-up study*. *Work Stress*, **21**, 293-311.
- Sarto, F., De Carlo, N.A., Falco, A., Vianello, L., Zanella, D., Magosso, D., Bartolucci, G.B., Dal Corso, L., 2009. *Stress lavoro-correlato: Il Metodo VIS per la valutazione*. *Sole24Ore*, 15, 2-23.
- Sarto, F., Falco, A., Vianello, L., Dal Corso, L., Zanella, D., Magosso, D., Marcuzzo, G., Bartolucci, G.B., De Carlo, N.A., 2010. *An evaluation of work-related stress through the integration of objective and subjective measures: the V.I.S. method and the Q-Bo test*. *Book of proceedings of 9th Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology*, Rome 29-31 march 2010, pp. 430-431.
- Semmer, N.K., Grebner, S., Elfering, A., *Beyond self-report: Using observational, physiological, and situation-based measures in research on occupational stress*, in Perrewé, P.L., Ganster, D.C., *Research in occupational stress and well-being: Emotional and physiological processes and positive intervention strategies*, ed. Elsevier, Amsterdam, 2004.
- Semmer, N.K., Zapf, D., Greif, S., 1996. *"Shared job strain": A new approach for assessing the validity of job stress measurements*. *J. Occup. Organ. Psychol.*, **69**, 293-311.
- Spector, P.E., Brannick, M.T., Coover, M.D., *Job analysis*, in Cooper, C.L., Robinson, I.T. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, ed. Wiley, London, 1989.
- Stroh, L.K., Brett, J.M., Reilly, A.H., 1996. *Family structure, glass ceiling, and traditional explanations for the differential rate of turnover of female and male managers*. *J. Vocat. Behav.*, **49**, 99-118.
- Ullman, J.B., *Structural equation modeling*, in Tabachnick, B.G., Fidell, L.S., *Using multivariate statistics*, ed. Allyn & Bacon, Boston, 2001.
- Vaananen, N.W., Kumpulainen, R., Kevin, M.V., Ala-Mursula, L., Kouvonen, A., Kivimäki, M., Toivanen, M., Linna, A., Vahtera, J., 2008. *Work-family characteristics as determinants of sickness absence: A large-scale cohort study of three occupational grades*. *J. Occup. Health Psychol.*, **13**, 181-196.