



La valutazione soggettiva dello stress lavoro-correlato

INDICE:

1. Introduzione: la valutazione soggettiva dello stress lavoro-correlato
2. Le fasi per una valutazione corretta dello stress lavoro-correlato
3. Altre letture su HT

1. Introduzione: La valutazione soggettiva dello stress lavoro-correlato

Spesso come psicologi del lavoro siamo chiamati ad occuparci della **valutazione soggettiva dello stress lavoro-correlato**, un settore dove, per quella che è la mia esperienza, c'è spazio di lavoro in termini di valutazione e intervento. Per molte aziende, tuttavia, questa attività è "solo un adempimento" per far fronte agli obblighi di legge del Decreto Legislativo 81/08 e il fatto che venga vissuto come una sorta di questione burocratica per noi è già un indicatore sulla possibile importanza data al benessere dei lavoratori.

Talvolta alcuni psicologi scelgono di occuparsi anche della valutazione del **rischio oggettivo di stress**, ossia quella fase di lavoro che precede la valutazione soggettiva e che consiste nella rilevazione di quegli elementi appunto oggettivi, come ad esempio il numero di infortuni, il turn over, il numero di richiami, di permessi per malattia, ecc.

Onestamente, io preferisco delegare questa parte a un consulente esterno RSPP (*Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione*), e preferisco dedicarmi alla parte prettamente psicologica. Detto ciò, se la parte oggettiva non presenta rischi significativi, allora non è obbligatorio procedere con la valutazione soggettiva. Ci sono aziende illuminate che, però, scelgono di far condurre la valutazione del rischio soggettivo anche in assenza di indicatori oggettivi di stress.

Ma quali sono le fasi per una valutazione corretta dello stress lavoro-correlato?

2. Le fasi per una valutazione corretta dello stress lavoro-correlato

Analisi della domanda: qual è il motivo della richiesta? È vissuto solo "come un adempimento"? Il responsabile delle Risorse Umane (che in genere è il nostro committente), ha comunque un'idea di possibili fattori di rischio stress?



Non diamo per scontato che ci sia sempre questa consapevolezza; a volte dietro al "è solo un adempimento" si nasconde un "non ci siamo posti il problema". In questi casi diventa quindi ancora più importante andare a fondo, soprattutto con la fase dei focus group.

Struttura aziendale: quante persone ci sono? Qual è l'organigramma?

Sono informazioni fondamentali perché ci dicono già qualcosa rispetto a possibili fonti di stress (persone che in teoria dovrebbero avere un ruolo ma ne hanno un altro; persone che in teoria avrebbero ruolo di responsabilità ma all'atto pratico le cose vanno diversamente, ecc.).

Comunicazione ai lavoratori: se faremo una valutazione stress lavoro-correlato è necessario che l'azienda, chiaramente con il nostro supporto, comunichi ai lavoratori modalità e tempi, in modo che non sentano la minaccia di una valutazione di cui non sono chiari gli obiettivi.

Focus group: per focus group si intende un gruppo di discussione in cui un numero ristretto di persone si confronta parlando del proprio atteggiamento verso un tema (lo stress nel nostro caso). Le domande vengono poste da un facilitatore e le risposte date in modo interattivo. Il facilitatore dispone di una griglia di osservazione per sistematizzare le domande. La finalità è quella di isolare temi chiave su cui poi andare a lavorare. Non tutti fanno focus group, ma personalmente li trovo decisivi per comprendere quali siano i fattori di stress percepiti dai lavoratori. Suggestisco di farli con un massimo di 8 persone per gruppo; i focus group possono essere condotti sia scegliendo persone dello stesso reparto, sia prendendo persone di reparti diversi; molto dipende dalle dimensioni aziendali. Chiaramente deve essere dichiarato con estrema trasparenza il fatto che la scelta delle persone prese per il focus group sia stata casuale. Preparatevi delle domande standard (poche, massimo sei) per il focus group con una griglia di osservazione per sistematizzare la raccolta delle risposte. Le aree che suggestisco di prendere in considerazione sono:

- carichi di lavoro;
- supporto percepito da parte di colleghi e superiori;
- efficacia del passaggio delle informazioni;
- chiarezza di ruolo;
- sicurezza percepita dell'ambiente di lavoro.

Chiaramente, se lo ritenete opportuno, potete lavorare anche su altre aree come, ad esempio, la presenza di formazione interna per lo svolgimento delle mansioni.

Analisi dei risultati del focus group: alcune rilevazioni stress lavoro correlato si fermano qua. Viene fatta una restituzione strutturata all'azienda sugli esiti dei fattori di stress emersi dai focus group con ipotesi di intervento. Per esperienza suggestisco di dedicare una parte del lavoro anche alla restituzione ai lavoratori perché anche loro possano acquisire maggiore consapevolezza rispetto ad alcuni fattori stressogeni che però vengono troppo spesso considerati normali. Ad esempio, considerare normale un carico di lavoro eccessivo o il fatto che di fronte a una richiesta, non vi sia nessuno che possa essere di aiuto può portare a adattarsi a una situazione di per sé stressante, sviluppando, però, malessere senza quasi rendersene conto.



Test: personalmente un test lo uso quasi sempre perché dà una restituzione numerica, cosa che aiuta molto nella presentazione dei risultati perché sentita come più "oggettiva". Inoltre, il test consente di mappare più aree di quelle che possono emergere nel focus group. Chiaramente il test deve essere standardizzato per l'Italia, in linea con il decreto legislativo 81/08 e deve essere somministrato in forma anonima con l'obiettivo di restituire i risultati in forma aggregata totali e/o divisi per reparto.

Restituzione: la restituzione deve necessariamente essere condotta in presenza almeno del responsabile delle Risorse Umane. Evitiamo di scrivere una relazione e limitarci ad inviarla; si rischia che le informazioni non vengano comprese e non vengano adeguatamente valorizzate.

In questa sede non mi sento di dire quale sia il test migliore per la rilevazione dello stress lavoro-correlato; tuttavia le principali case editrici italiane di test psicologici hanno a catalogo ottimi strumenti per questa finalità valutativa.

3. Altre letture su HT

- Maura Luciano, "[Valutazione dello stress lavoro correlato: Psicologi e Sindacati a confronto](#)", articolo pubblicato su HumanTrainer.com, Psico-Pratika nr. 64, 2011
- Francesca Emili, "[Cenni sulla Valutazione dello stress lavoro-correlato](#)", articolo pubblicato su HumanTrainer.com, Psico-Pratika nr. 72, 2012
- Redazione, "[Non Psicologi e valutazione rischio stress lavoro correlato](#)", articolo pubblicato su HumanTrainer.com, Psico-Pratika nr. 87, 2012