

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO IN UNA ORGANIZZAZIONE DI SERVIZI (CAP 9) UN APPROCCIO MULTIMETODO

METODI E STRUMENTI DI VALUTAZIONE. QUADRO DI RIFERIMENTO

Tradizionalmente la valutazione del RSLC si avvale di misure soggettive per la valutazione del rischio, sarebbe infatti difficile prescindere dalle misure self-report considerata la natura individuale delle fonti di Stress.

Diversi autori ritengono, però, le misure soggettive (quindi i self-report) inappropriate, perchè maggiormente suscettibili di distorsioni.

Cox, Griffiths & Rial-González hanno identificato 2 problemi metodologici legati all'uso dei self-report:

L'influenza dell'**AFFETTIVITA' NEGATIVA (AN)** e della **VARIANZA COMUNE DI METODO**.

Watson & Clark sostengono che nei Self-Report si tende a riflettere stati emotivi negativi; alcune ricerche mostrano un'elevata correlazione fra l'AN e varie misure

Self-Report di stress psicologico, quali ansia, depressione. Secondo questi autori non controllare le ripercussioni dell'AN può condurre a una sovrastima dei fattori di rischio percepiti e di stress. Cmq la letteratura in tema mostra posizioni discordanti sull'argomento.

Un secondo problema dell'utilizzo dei Self-Report consiste nella **VARIANZA COMUNE DI METODO** e della conseguente necessità di integrare auto ed eterovalutazioni in un approccio multimetodo. Per Varianza Comune di Metodo si intende, la varianza in tutte le misure attribuita al metodo di misurazione usato "effetto metodo".

Cox, Griffiths & Rial-González hanno proposto il **PRINCIPIO DELLA TRIANGOLAZIONE**, valutare un potenziale rischio psicosociale con 3 diverse rilevazioni:

- Valutazione sia Oggettiva sia Soggettiva dei fattori di Rischio
- Valutazione della situazione di Stress
- Eventuali cambiamenti nel comportamento/fisiologia/stato di salute

Altro metodo per valutare le fonti di Stress consiste nella combinazione di auto ed eterovalutazione, ovvero far valutare a persone sia interne che esterne all'organizzazione. L'intento è superare i limiti della Soggettività utilizzando valutazioni + Oggettive.

Ma i risultati sono spesso contraddittori, questo probabilmente deriva dal fatto che l'ambiente "Oggettivo" di lavoro abbia un'influenza limitata sullo Stress, mentre la valutazione individuale (Appraisal) dell'ambiente Oggettivo è rilevante.

Il valutatore potrebbe dunque avere una prospettiva + generalizzata e meno attenta ai particolari rispetto all'osservato, nonchè trarre conclusioni di carattere generale a partire da limitate informazioni o da stereotipi sociali.

Le prospettive vanno dunque integrate, possibilmente rafforzare l'eterovalutazione servendosi di specialisti aventi diversa competenza.

OBIETTIVI E STRUMENTI DELL'INDAGINE

Questo studio multimetodo ha come scopo la misurazione di parametri soggettivi e intersoggettivi dello SLC. Gli strumenti utilizzati sono 2.

- 1) **TEST Qu-Bo**, 200 item su scala Likert. Quindi valutazione Soggettiva delle dimensioni lavorative, organizzative e individuali che rappresentano possibili fonti di rischio, rilevando inoltre le conseguenze su salute e benessere della persona.
- 2) **METODO VIS** (elaborato da un team multidisciplinare dell'UniPadova). Composto da 4 schede, più una quinta che, in funzione di quanto emerso dalla compilazione delle precedenti 4, riporta le azioni preventive e correttive da utilizzare. Vengono in particolare discussi

i risultati emersi dalla scheda 2, che indaga su quale sia

il giudizio collegiale di gruppo rispetto all'organizzazione (indicatore Intersoggettivo) e rispetto ai rischi potenziali.

LA POPOLAZIONE COINVOLTA

L'indagine, condotta su un Organizzazione del Nord Italia, ha visto coinvolti 934 lavoratori nella compilazione del Test Qu-Bo, somministrato da uno psicologo del lavoro.

Mentre la compilazione della scheda 2 del Metodo VIS ha riguardato RSPP, RLS, medico competente, delegato delle Risorse Umane, dirigenti e uno psicologo del lavoro esterno, incaricato di condurre i focus group.

PRINCIPALI RISULTATI (Divisi in Fasi)

AUTOVALUTAZIONE DEI LAVORATORI: PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA DELL'ORGANIZZAZIONE

Qui segue un'analisi su punti di forza e debolezza riferiti alla media generale dell'Organizzazione stessa.

Punteggi Sopra la Media(quindi da vedere in chiave positiva):

BASSA PRESENZA DI	ALTA PERCEZIONI DI
Conflitto Vita-Lavoro(dedico troppo poco tempo alla mia famiglia a causa del mio lavoro)	Autonomia/Controllo(ai dipendenti è consentito di assumere iniziative)
Conflitti Colleghi(con i miei colleghi non c'è disponibilità all'aiuto reciproco)	Comfort(l'organizzazione allestisce un ambiente, interni, arredi, esteticamente gradevole)
Conflitto Intraruolo(mi trovo in difficoltà perchè il mio superiore mi assegna compiti contraddittori)	Gestione della Sicurezza(promosse attività di informazione e prevenzione degli infortuni sul lavoro)
Conflitti Superiori(non vanno d'accordo con il mio superiore)	
Conflitti Persona-Ruolo(spero di svolgere presto compiti diversi)	
Conflitto Etico(il lavoro che svolgo va contro i miei valori etici/morali)	

Punteggi Sotto la Media(da vedere come punti deboli):

ALTO	MODERATA
Carico di Lavoro, in termini di richieste cognitive(richiesto di eseguire più operazioni alla volta), in termine di Problem Solving(richiesto di prendere decisioni difficili)	Ricompense Estrinseche(promossa una politica retributiva che riconosce gli sforzi)
	Possibilità di Crescita(presente un piano di sviluppo professionale per tutti i lavoratori)
	Partecipazione(personale coinvolto nella definizione di obiettivi e processi decisionali)
	Comunicazione(comunicazioni chiare e tempestive)

	Percezione di Supporto da parte dell'Organizzazione(l'organizzazione mostra attenzione verso le mie richieste/bisogni personali)
--	--

Da questa prima fotografia, dei rischi percepiti dai lavoratori, l'Organizzazione è in grado di definire gli ambiti sui quali concentrarsi per dei miglioramenti.

Consideriamo adesso le principali conseguenze in termini di malessere/benessere organizzativo.

Punteggi Sopra la Media:

Soddisfazione per le Relazioni(rapporti interpersonali con i colleghi)

Soddisfazione per i contenuti del Lavoro(il contenuto del lavoro, le attività che svolge)

Punteggi Sotto la Media:

Soddisfazione per i Processi(il modo in cui vengono comunicate le decisioni)

Soddisfazioni per la Crescita(le opportunità di crescita professionale)

Soddisfazioni per la Retribuzione(rapporto tra lavoro e retribuzione)

Per quanto riguarda lo Strain Fisiologico, i disturbi più frequenti sono quelli Ergonomici(mal di testa, bruciore agli occhi), seguono i sintomi d'ansia(sentirsi tesi, tirati, nervosi), i disturbi alimentari(inappetenza, continua voglia di mangiare) e i disturbi depressivi(svegliarsi già stanchi, insofferenza ad andare al lavoro).

Sempre per lo Strain Fisiologico i meno frequenti sono i Disturbi Gastrointestinali(nausea, bruciori di stomaco) e i disturbi cardiaci(nodo alla gola, oppressione al petto).

In relazione al Burnout valori sopra la media riguardano l'Esaurimento Emotivo(non ho l'energia per affrontare il mio lavoro), mentre sotto media abbiamo la Disaffezione (il mio lavoro non serve a nulla) e l'Inefficacia Professionale(non sono in grado di risolvere i problemi lavorativi).

BENCHMARKING

Una volta valutati i punti di forza/debolezza è stato possibile confrontarli con un campione di 8000 lavoratori operanti in ambiti corrispondenti.

I dati sono stati suddivisi in 4 aree(valori bassi, inferiori al 25° percentile; medio-bassi, tra il 25° e il 50°; medio-alti, tra il 50° e il 75°; valori alti, oltre il 75°). Si segnala come alcuni costrutti come ad es: i conflitti con i colleghi(il cui significato è negativo) se corrispondono ad un punteggio "alto" assumono valenza negativa per l'Organizzazione.

Il quadro complessivo denota valori Medio-Alti per gestione sicurezza, obiettivi, ricompense estrinseche, supporto percepito. Trattandosi di dimensioni con valori semantici positivi, il dato per l'Organizzazione è confortante.

Valori Medio-Bassi sono rilevati rispetto a autonomia/controllo, comfort, comunicazione e la partecipazione; si prospetta dunque un intervento volto al miglioramento di queste aree.

Si notano valori Bassi nella dimensione crescita, di quest'area l'Organizzazione dovrà occuparsi particolarmente bene.

Passando alle conseguenze in relazione a indicatori di Burnout si notano, rispetto al campione normativo, valori Medio-Alti(negativi) in riferimento alle 3 dimensioni che caratterizzano il costrutto di Burnout(esaurimento emotivo, disaffezione, inefficacia professionale).

Anche rispetto allo Strain si notano valori Medio-Alti in riferimento a tutte le dimensioni del costrutto(disturbi ergonomici, sintomi d'ansia, disturbi depressivi, disturbi gastrointestinali, disturbi cardiaci).

Valori Medio-Alti vengono rilevati anche in relazione alla soddisfazione lavorativa(soddisfazione per la crescita, per la retribuzione); mentre valori Medio-Bassi si hanno per soddisfazione per il lavoro, per le relazioni e per i processi.

I PREDITTORI DELLA SODDISFAZIONE ATTRAVERSO L'APPROCCIO MULTIMETODO

Qui è stato valutato il ruolo dei singoli fattori di rischio nel prevedere le conseguenze in termini di SLC.

Con l'obiettivo di evidenziare il valore aggiunto dell'approccio integrato multimetodo, sono state condotte analisi sulla regressione con metodo stepwise.

Nella 1° analisi sono state usate le autovalutazioni come predittori per i rischi, nella 2° si è fatto una media, per ciascuna dimensione, tra auto ed eterovalutazione, calcolata dal TEST Qu-Bo e dalla scheda 2 del METODO VIS.

Dai risultati si nota che l'autovalutazione spiega una quota di varianza superiore rispetto all'approccio multimetodo. Paragrafo successivo per l'interpretazione.

OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

Vista la natura della valutazione e della prevenzione dello SLC (ovvero Soggettiva) si utilizza l'autovalutazione, perchè si ritiene che garantisca un accesso diretto alle percezioni dei lavoratori e su come l'interazione individuo-ambiente crei benessere o disagio.

In seguito alla somministrazione del TEST Qu-Bo sono stati condotti 2 livelli di analisi:

1°) evidenzia punti di forza/debolezza, prendendo come riferimento l'organizzazione stessa (per comprendere dove vengono ottenute le performance migliori o dove intervenire per eventuali miglioramenti)

2°) permette di confrontare i dati con un campione normativo, quindi comprendere come i lavoratori si collochino rispetto a colleghi operanti negli stessi settori

Tuttavia vari autori ritengono l'approccio self-report non adeguato a causa di variabili di personalità, affettività negativa, varianza comune di metodo.

Così l'approccio Multimetodo sembra essere più efficace per una migliore valutazione del fenomeno.

Questo lavoro infatti combina TEST Qu-Bo e scheda 2 del METODO VIS, ovvero auto ed eterovalutazione.

I risultati evidenziano come l'approccio multimetodo fornisca risultati diversi dall'autovalutazione, caratterizzati da regressione meno intensa; questo può essere spiegato in termini di Varianza Comune (l'utilizzo della stessa metodologia, self-report, per rilevare sia V.Indipendenti che V.Dipendenti conduce ad una sovrastima della relazione tra costrutti) e in termini di complementarità dei due approcci (complementarità tra auto ed eterovalutazione permette di giungere ad una comprensione del fenomeno meno soggetta a distorsioni rispetto al singolo costrutto, cogliendo anche aspetti nuovi).

In definitiva l'approccio multimetodo permette di contenere la Varianza Comune di Metodo (che rappresenta un limite delle misure self-report) e l'utilizzo di auto

ed eterovalutazione permette di sintetizzare prospettive diverse, quelle dei lavoratori e quelle degli stakeholders.

Un terzo fattore importante, si limita il ruolo giocato dalle risorse individuali nel processo di valutazione del RSLC.