

Primi indirizzi generali per la valutazione e gestione del rischio stress lavorativo

MARIA PAOLA COGOTTI

L'articolo 28, co. 1, D.Lgs. n. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, ha chiarito che "Lo stress da lavoro-correlato è stato individuato a livello internazionale, europeo e nazionale come oggetto di preoccupazione sia per i datori di lavoro che per i lavoratori". Si tratta dunque di un problema che non può essere ignorato, va affrontato con decisione a livello d'impresa in base a regole ed attraverso percorsi condivisi dalle parti e "non significa che tutti i luoghi di lavoro e tutti i lavoratori ne debbano essere necessariamente interessati".

Nell'applicazione del D.Lgs. n. 81/08, modificato dal D.Lgs. n. 106/09, per la parte concernente l'obbligo di valutazione di questo specifico rischio (art. 28), le modifiche sono entrate in vigore in data 20 agosto 2009. Il D.Lgs. n. 106/09 ha innanzitutto rilevato la necessità di affidare alla Commissione Consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro, di cui all'articolo 6, il compito aggiuntivo di elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato, fermo restando l'obbligo di assumere l'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004 come punto di riferimento per la valutazione e gestione del rischio specifico, e ricordiamo che il relativo obbligo decorre dall'elaborazione delle predette indicazioni e comunque,

anche in difetto di tale elaborazione, a fare data dal 1° agosto 2010.

Il Legislatore ha voluto evidenziare come sono sempre più numerose le persone colpite da problemi di stress sul luogo di lavoro, soprattutto in relazione al fattore "criticità connesse al cambiamento", identificando come tali tutti quei fattori come insicurezza, incertezza circa le aspettative e prospettive di occupazione, che così intensamente hanno attraversato e stanno attraversando il mondo del lavoro ed i sistemi produttivi in questi anni.

I motivi dunque che hanno portato a questa ulteriore valutazione del rischio stress si possono così riassumere:

- innovazioni apportate alla progettazione, all'organizzazione e alla gestione del lavoro
- contratti precari
- precarietà del lavoro
- aumento del carico di lavoro e del ritmo di lavoro
- elevate pressioni emotive esercitate sui lavoratori
- violenza e molestie di natura psicologica
- scarso equilibrio tra lavoro e vita privata

Lo stress si manifesta soprattutto quando le persone percepiscono uno squilibrio tra le richieste avanzate nei loro confronti e le risorse a loro disposizione per far

fronte a tali richieste, la normativa europea pone attenzione al fatto che lo stress "non è una malattia, ma una situazione di prolungata tensione che può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute". L'Accordo Europeo indica, quindi, chiaramente la necessità di un approccio che non sia esclusivamente, né prevalentemente, medico o psicoclinico, ma implichi la necessità di valutare ed eventualmente ricostituire una corretta interazione fra il soggetto e l'organizzazione del lavoro.

Come riconoscere i sintomi dello stress legato all'attività lavorativa. A livello aziendale sono:

- assenteismo
- frequente avvicendamento del personale
- problemi disciplinari
- violenza e molestie di natura psicologica
- riduzione della produttività
- errori e infortuni
- aumento dei costi d'indennizzo o delle spese mediche

A livello individuale:

- reazioni emotive come irritabilità, ansia, disturbi del sonno, depressione, ipocondria, alienazione, spossatezza, problemi relazionali con la famiglia
- reazioni cognitive, ad esempio difficoltà di concentrazione, perdita della memoria, scarsa propensione all'apprendimento di cose nuove, ridotta capacità decisionale

reazioni comportamentali quali abuso di sostanze stupefacenti, alcol o tabacco, comportamento distruttivo;

reazioni fisiologiche come problemi alla schiena, indebolimento del sistema immunitario, ulcere peptiche, disturbi cardiaci, ipertensione

errori e infortuni

aumento dei costi d'indennizzo o delle spese mediche

I datori di lavoro hanno l'obbligo di gestire lo stress legato all'attività lavorativa al pari di qualsiasi altro rischio per la salute e la sicurezza presente sul luogo di lavoro, e a tale proposito fondamentale è la valutazione dei rischi.

Come effettuare la valutazione del rischio?

La valutazione del rischio è un processo di valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori derivanti da pericoli presenti sul luogo di lavoro. Consiste in un esame sistematico di tutti gli aspetti dell'attività lavorativa per stabilire:

- cosa può provocare lesioni o danni
- se è possibile eliminare i pericoli e, nel caso in cui ciò non sia possibile, quali misure preventive o di protezione devono essere messe in atto per controllare i rischi.

In sostanza quindi la valutazione del rischio è la base per una gestione efficace dello stress legato all'attività lavorativa, ed indipendentemente da chi effettua la valutazione del rischio, quindi il datore di lavoro, un dipendente incaricato dal datore di lavoro o un esaminatore esterno, è fondamentale che i lavoratori siano consultati e coinvolti in questo processo perché conoscono il

luogo di lavoro ma non solo dovranno mettere in atto eventuali modifiche delle condizioni/pratiche di lavoro.

Prime linee guida operative sulla valutazione del rischio concernente lo stress

Individuare i pericoli e le persone a rischio:

l'eccessivo carico di lavoro o l'esposizione a pericoli fisici

la possibilità che i lavoratori abbiano un controllo sullo svolgimento delle proprie attività

la comprensione o meno del proprio ruolo da parte dei lavoratori

le relazioni interpersonali, inclusi problemi quali molestie e violenza

il sostegno dei colleghi e dei responsabili

la formazione necessaria per eseguire le mansioni affidate

Ogni persona è vulnerabile, a seconda delle pressioni a cui è sottoposta in un determinato momento, per determinare le persone o i gruppi di lavoratori a rischio possono essere utili i seguenti fattori:

assenteismo, frequente avvicendamento del personale, comunicazione aggressiva, infortuni, problemi psicosociali, problemi di salute, lamentele da parte dei lavoratori ecc.

Particolare attenzione deve essere prestata ai gruppi di lavoratori maggiormente a rischio, per esempio i lavoratori con disabilità, i lavoratori migranti, i lavoratori giovani e anziani.

Valutare e attribuire un ordine di priorità ai rischi

Dobbiamo considerare:

- la possibile gravità del danno

- la probabilità che un pericolo arrechi danno
- frequenza (e il numero) dei rischi a cui i lavoratori sono esposti
- elencare i rischi in ordine di importanza
- utilizzare l'elenco per redigere un piano d'azione

Decidere l'azione preventiva

È meglio prevenire i danni dello stress legato all'attività lavorativa piuttosto che affrontarne le conseguenze a posteriori. La chiave per prevenire lo stress legato all'attività lavorativa va ricercata nell'azienda e nella gestione del lavoro.

Le misure efficaci di prevenzione dello stress legato all'attività lavorativa sono:

lasciare ai lavoratori il tempo necessario per eseguire le loro mansioni

fornire descrizioni chiare dell'attività da svolgere

gratificare i lavoratori che assicurano buone prestazioni

consentire ai lavoratori di presentare lamentele e considerare tali lamentele seriamente

permettere ai lavoratori di avere il controllo delle loro attività

la formazione necessaria per eseguire le mansioni affidate

Mettere in atto misure di prevenzione e di protezione

Tra le misure efficaci di prevenzione dello stress legato all'attività lavorativa ci sono:

ridurre al minimo i rischi fisici

consentire ai lavoratori di partecipare alle decisioni che hanno ripercussioni dirette su di loro

adattare i carichi di lavoro alle capacità e alle risorse di ciascun lavoratore

assegnare le mansioni in modo che il lavoro sia stimolante

definire con chiarezza i ruoli e le responsabilità di lavoro

offrire possibilità di interazione sociale

evitare ambiguità per quanto riguarda la sicurezza del posto di lavoro e le prospettive di sviluppo professionale

È opportuno quindi impostare azioni comunicative sensibilizzando tutti i lavoratori sul problema stress lavoro-correlato: quindi natura, cause, effetti, soluzioni.

Esplicitazione, da parte del management interno ai luoghi di lavoro, coadiuvato dalle figure esperte, di tre impegni fondamentali:

- la volontà di affrontare il problema, impegnandosi direttamente nell'attivazione e presidiando l'intero percorso di valutazione/gestione del rischio stress lavoro-correlato;
- il riconoscimento del ruolo fondamentale della partecipazione dei lavoratori, e l'impegno a favorirla in ogni modo;
- la volontà di orientare l'intero percorso alla ricerca di soluzioni, come prevenzione collettiva, condivise per affrontare i problemi emersi.

Nelle piccole imprese con pochi dipendenti ed un livello di complessità organizzativa relativamente basso potrebbero essere sufficienti incontri che riuniscano tutti i lavoratori supportati da un adeguato materiale informativo. Invece per le realtà aziendali più complesse, e con un maggior numero di addetti, è opportuno invece prevedere riunioni di gruppi di lavoratori ed incontri informativi specifici per dirigenti e preposti, con un carattere motivazionale oltre che puramente informativo.

In tutti i casi è consigliabile un'azione specifica di "informa-

zione/attivazione" sulle figure chiave interne, quali RSPP, addetti SPP, medico competente, RLS.

È chiaro che un intervento efficace comprende l'elaborazione di un piano che specifichi:

- le persone responsabili dell'attuazione di determinate misure
- le scadenze entro cui portare a termine le azioni previste
- i mezzi stanziati per mettere in atto le misure.

Controllare e riesaminare

L'efficacia delle misure adottate per prevenire o ridurre lo stress legato all'attività lavorativa deve essere monitorata, la valutazione dei rischi dovrebbe essere rivista:

in caso di variazioni significative alla progettazione, all'organizzazione e alla gestione del lavoro

se le misure preventive in atto sono insufficienti o non sono più adeguate

con sistematicità per garantire che i risultati della valutazione dei rischi siano sempre pertinenti

adattare i carichi di lavoro alle capacità e alle risorse di ciascun lavoratore

assegnare le mansioni in modo che il lavoro sia stimolante

Nel registrare la valutazione del documento di valutazione del rischio specifico nella sua costruzione e compilazione si dovrebbe poter declinare ed esplicitare tutti i passaggi sopra indicati in particolare:

- le azioni di sensibilizzazione ed informazione effettuate, i soggetti coinvolti e gli strumenti adottati;
- l'analisi documentale in ordine alla descrizione dell'organizzazione del lavoro, della gestione del sistema di sicurezza e tutela della salute globale e dei flussi

informativi inerenti gli indicatori aziendali stress-lavoro-correlati;

- le azioni formative intraprese per le varie figure interne, management e lavoratori e la verifica della formazione sul rischio specifico effettuata dall'RSPP e dal Medico Competente;
- il processo valutativo effettuato con gli strumenti di indagine oggettiva/soggettiva utilizzati ed il report di analisi dei dati con il livello di rischio per aree o gruppi omogenei e singoli soggetti/mansioni;
- il programma delle misure di prevenzione/protezione collettiva ed individuale da attivare con la tempistica di intervento;
- l'eventuale sorveglianza sanitaria mirata ai gruppi a rischio.

La valutazione dei rischi deve essere registrata e può essere utilizzata per:

- trasmettere informazioni alle persone interessate (lavoratori, rappresentanti della sicurezza, dirigenti ecc.);
- monitorare se sono state introdotte le misure necessarie
- fornire una prova alle autorità di vigilanza
- rivedere le misure, nel caso in cui le circostanze cambino.

L'intervento iniziale dovrà essere quello di fare una "fotografia" obiettiva della realtà organizzativa d'impresa.

Nelle PMI può essere utilizzato il metodo dell'osservazione diretta nelle realtà con organizzazione complessa vanno preferenzialmente utilizzati gli strumenti strutturati per l'analisi degli aspetti organizzativi. Andranno registrati inoltre i dati relativi agli indicatori da stress-

lavoro-correlati identificati dall'analisi documentale e per valutare la congruenza interna dei dati è opportuno intervistare un campione significativo di lavoratori tramite interviste/questionari.

Valutazione soggettiva

La raccolta dei livelli soggettivi di stress lavoro-correlato percepito, preceduta da una informativa adeguata, dovrà essere effettuata sui gruppi omogenei di lavoratori da parte delle figure interne (MC, RSPP, RLS, ecc.) d'intesa, in caso di assenza di figure esperte interne, con una figura professionale consulenziale esterna idonea, quale ad esempio psicologo, nel rispetto del segreto professionale e della privacy sui dati sensibili.

Sulla base dei dati raccolti e l'analisi degli stessi s'identificheranno indicatori sintetici a livello aziendale e di gruppo omogeneo. Tale misura del rischio può essere effettuata confrontando i dati riferiti ai gruppi a rischio con quelli di un gruppo interno o utilizzando dati scientifici riferiti a statistiche settoriali o per qualifica/ruolo.

Per la rilevazione dei livelli di stress e di sintomatologia stress-correlata si potrebbero predisporre dei questionari che dispongano di parametri di riferimento di popolazioni nella fascia di età adulta.

E' invece opportuno valutare:

- il livello di 'domanda/carico' percepito, ai fini di individuare le dimensioni lavorative critiche stress-lavoro-correlate;
- il livello di risorse fruibili nel contesto lavorativo a livello individuale o di gruppo e le risorse personali.

- condizioni di benessere/malessere psicologico della persona / lavoratore ai fini di individuare condizioni di stress psicologico.

È necessario ribadire che la raccolta dei questionari dovrebbe prevedere:

- l'allestimento di un documento preliminare in cui siano specificati gli indicatori che vengono utilizzati;
- l'informativa iniziale ai lavoratori sullo scopo e le modalità di raccolta dei questionari;
- una somministrazione del questionario con compilazione supportata, evitando comunque la distribuzione e l'autosomministrazione dei questionari ai lavoratori senza informativa;
- raccolta di questionari anonimi od almeno in cui sia garantita la privacy in merito al trattamento dei dati sensibili;
- raccolta di informazioni attinenti gli aspetti stress-lavoro-correlati;
- la non discriminazione dei lavoratori;
- produzione di un report finale con dati anonimi collettivi, in cui non siano quindi identificabili le condizioni dei singoli soggetti.

Quindi discussione finale in maniera anonima e asettica del report con i gruppi interessati e le loro figure di riferimento.

Gestione del rischio

Sulla base dei risultati della valutazione del rischio specifico tramite strumenti oggettivi e soggettivi, verranno programmati ed effettuati gli interventi di prevenzione e protezione. Nel momento in cui la valutazione dei rischi faccia emergere criticità di gruppi ed

individui che necessitano di interventi urgenti verranno attivati anche gli interventi di supporto individuale.

Nelle PMI tale intervento di supporto potrà essere effettuato all'esterno della realtà lavorativa, sempre garantendo la privacy sul singolo lavoratore; da questo punto di vista la figura che potrebbe fungere da interfaccia, a garanzia della riservatezza, potrebbe essere il Medico Competente. Il Medico può dare nuovi input alle relazioni interpersonali; incontri periodici di tutto il gruppo per monitorare l'andamento delle modifiche e, se necessario, introdurne di nuove.

Compite tutte le valutazioni precedenti avremo la certezza che gli attori della valutazione (datore di lavoro, dirigenti, SPP, Medico competente, RLS e RLST) siano opportunamente formati e addestrati sulla finalità della valutazione; stilare una relazione che definisce criteri e metodi della valutazione è non solo un obbligo normativo, ma una garanzia del percorso operativo formulato con correttezza, così come l'identificazione delle misure di prevenzione e il programma di attuazione.

Un valido documento di valutazione dei rischi deve essere in grado di dimostrare che le misure di prevenzione individuate come utili a contenere/ridurre/eliminare il rischio hanno non solo una definizione contenutistica ma anche e soprattutto una sistematica procedurale prevista specificamente a soggetti aziendali, in possesso di idonee competenze e poteri.

Quindi è necessario individuare soggetti, competenze necessarie e poteri adeguati alla soluzione

dei problemi evidenziati nella valutazione del rischio.

I contenuti della valutazione sono espressi nell'accordo europeo ed esemplificati nella aree chiave riassunte nelle voci "contesto" e "contenuto" del lavoro, riconducono all'obbligo di non isolare le cause dello stress dal contenuto della organizzazione del lavoro (mansione, compito, ecc.): la base della valutazione rimane (come per tutti i rischi) l'analisi del "ciclo produttivo" e le circostanze in cui esso si svolge, tenendo conto delle differenze di genere, età, stato fisiologico e provenienza

etnico/culturale, della "specifica tipologia contrattuale attraverso cui viene resa la prestazione di lavoro" (art. 28 comma 1, così come modificato dal D.Lgs. n. 106/09).

Conclusioni

Se il Datore di Lavoro non è in grado di attivare il percorso di valutazione del rischio con le professionalità interne o abbia necessità di un supporto di consulenza esterna anche per una sola fase del processo di valutazione e gestione del rischio (es. corsi di formazione/motivazione)

dovrà affidare l'intervento ad un singolo consulente o società di consulenza. La scelta può essere effettuata su medici, psicologi, economisti/sociologici dell'organizzazione, ed i consulenti devono poter svolgere un ruolo che preveda la definizione di un processo di intervento condiviso con le varie figure aziendali. A questo proposito la collaborazione è prioritariamente con il datore di lavoro ed i dirigenti/preposti, le figure tecnico-professionali eventualmente presenti in azienda, ed i rappresentanti dei lavoratori (RLS e RLST).

SULL'ARGOMENTO:

- ▶ A. ROSIELLO E L. QUARÀ, *Lo stress correlato al lavoro e le differenze di genere*, in *Pianeta lavoro e tributi* n. 24/2009