

Lo stress lavoro correlato

Lo **stress lavoro-correlato** è un concetto introdotto dall'Accordo Europeo sullo stress da lavoro dell'8 ottobre 2004 e definito quale "condizione che può essere accompagnata da **disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale** ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di **corrispondere alle richieste o aspettative** riposte in loro".

Non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato. Lo stress lavoro-correlato è solo quello causato da **fattori propri del contesto e del contenuto del lavoro**.

La valutazione dei rischi

Il **Testo unico sulla sicurezza** (Dlgs. N. 81 del 2008) richiede che lo stress lavoro-correlato venga incluso nella **valutazione obbligatoria dei rischi nei luoghi di lavoro**.

La valutazione del rischio stress lavoro-correlato, in particolare, va effettuata (come per tutti gli altri fattori di rischio) dal **datore di lavoro**, avvalendosi del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, con il coinvolgimento del medico competente, se nominato, e dopo aver consultato il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

Le attività di valutazione del rischio stress lavoro-correlato devono essere compiute facendo riferimento a **tutti i lavoratori**, compresi **dirigenti e preposti**, e prendendo in esame non singoli, ma **gruppi omogenei di lavoratori** esposti a rischi dello stesso tipo.

La metodologia da seguire

Secondo le indicazioni fornite dalla "Commissione consultiva per la valutazione dello stress lavoro-correlato", istituita dal Testo unico sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e presieduta dal Ministero del lavoro, la valutazione va articolata in **due fasi**:

1. **valutazione preliminare** (obbligatoria);
2. una **seconda fase** da attivare solo se, nella prima fase, vengano rilevati elementi di rischio stress e le misure fino a quel momento adottate sono risultate inefficaci.

La prima fase consiste nella **rilevazione di indicatori oggettivi**, verificabili e, se possibile, numericamente misurabili, di tre tipi:

- **eventi sentinella**, quali ad esempio: indici infortunistici; assenze per malattia; turnover; procedimenti e sanzioni e segnalazioni del medico competente; specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori;
- **fattori di contenuto del lavoro**, quali ad esempio: ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti;
- **fattori di contesto del lavoro**, quali ad esempio: ruolo nell'ambito dell'organizzazione, autonomia decisionale e controllo; conflitti interpersonali al lavoro; evoluzione e sviluppo di carriera; comunicazione (es. incertezza in ordine alle prestazioni richieste).

Per attuare tale fase, occorre **sentire i lavoratori** e/o i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Nelle aziende di maggiori dimensioni, è possibile sentire un campione rappresentativo di lavoratori. La scelta delle modalità tramite cui sentire i lavoratori è rimessa al datore di lavoro.

Gli esiti

Se dalla valutazione preliminare non emergono elementi di rischio da stress lavoro-correlato, tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, il datore di lavoro è solo tenuto a darne conto nel Documento di Valutazione del Rischio (Dvr) e a prevedere un piano di monitoraggio.

Se invece dall'analisi emergono elementi di rischio da stress lavoro-correlato, tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, bisogna pianificare e poi adottare **opportuni interventi correttivi** (ad esempio, interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi, etc). Se gli interventi correttivi risultano inefficaci, si procede ad una fase successiva di "**valutazione approfondita**", nei tempi definiti dalla stessa impresa in sede di pianificazione degli interventi.

Cesano Boscone

Il Comune di Cesano Boscone, invece, ha voluto approfondire sin dalla strutturazione iniziale dell'indagine la sua analisi sui processi aziendali che possono causare stress, considerando pienamente quanto definito dall'art 2 del dlgs 81/08 che definisce la salute" come "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità", e dunque non fermandosi alla comprensione delle condizioni di stress in cui vertono i lavoratori.

Gli obiettivi dell'Ente sono stati:

1. individuare quali processi/procedure modificare per creare situazioni organizzative facilitanti;
2. individuare quali azioni intraprendere a favore delle persone presenti nelle organizzazioni affinché possano "vivere l'azienda" in modo non stressante
3. utilizzare TUTTI i risultati ottenuti per creare condizioni che tutelino l'integrità psico-fisica di tutte le persone presenti in azienda a qualsiasi livello

L'analisi classica dei rischi nell'ambito della sicurezza sui luoghi di lavoro si basa sulla formula della valutazione ampiamente nota del $R=M \cdot P$

R = indice dell'entità del rischio

M = indice della magnitudo delle conseguenze

P = probabilità del verificarsi delle conseguenze

La valutazione del rischio stress lavoro correlato non può, per essere un valido strumento per l'Organizzazione che intenda valutare il suo ben-essere, utilizzare tale schema.

Altre metodologie devono essere utilizzate se l'obiettivo dell'Ente è quello di avere strumenti atti a determinare e misurare i fattori organizzativi che potrebbero avere incidenze negative relativamente al "ben-essere" dei lavoratori e di creare condizioni che promuovano e favoriscano l'integrità psico-fisica di tutte le persone presenti in Azienda.

Un'azione volta esclusivamente ad eliminare gli elementi stressogeni, di per sé, non necessariamente produce benessere. Ogni azione deve essere attentamente valutata e soppesata. Talvolta accade infatti

che fattori stressogeni contengano una buona dose di compatibilità col menage di vita dell'individuo e la loro eliminazione può aumentare le situazioni di disagio e stress (esempio di turni in una centrale elettrica che non seguono il ciclo circadiano, ma un'apparente sequenza di discontinuità che hanno, tuttavia, il vantaggio di creare agli utenti spazi liberi per la vita personale).

Solo attraverso un'analisi congiunta dei fattori oggettivi e soggettivi di stress è possibile comprendere

1. i "vincoli organizzativi" sui quali lavorare, individuando i punti di forza e debolezza organizzativa
2. la resilienza organizzativa, quale capacità di una azienda di superare eventi negativi e traumatici al fine di perseguire un adattamento alle richieste dell'ambiente ed a sviluppare competenze organizzative proprio a partire dalle difficoltà riscontrate.

Per un degno sviluppo dell'intero progetto l'Ente ha ritenuto indispensabile un coinvolgimento pieno di tutti, in primis dei Sindacati e dei R.L.S perché ci si trovasse uniti e compatti, e ben convinti dell'utilità del progetto, nella presentazione dell'indagine ai colleghi.

L'attività di valutazione del rischio stress lavoro correlato è stata compiuta facendo riferimento a tutti i lavoratori, diversamente dal passato, a testimonianza del fatto che si tratta di un processo per "tutti noi", ha coinvolto tutte le figure aziendali compresi i Direttori e le Posizioni Organizzative e preso in esame non i singoli gruppi, ma gruppi omogenei di lavoro selezionati in base alle diverse attività svolte dall'Ente.

Nello specifico sono state individuate le seguenti aree di lavoro:

- tecnici /manutenzione
- polizia locale
- educatrici /asilo nido
- personale di supporto ed impiegati
- assistenti sociali
- personale amm.vo interessato all'attività degli "sportelli polifunzionali".

Nello specifico, l'attività di indagine si è articolata su due momenti ben distinti tra loro.

- Una fase di indagine collettiva, su questionari in cui le domande sono di "natura oggettiva". In questa fase è impossibile una diversa posizione tra gli estremi proposti (esempio: c'è un organigramma? sì/no; è noto a tutti? sì/no..etc). Non si chiede di esprimere compromettenti pareri.
- Successivamente le risposte saranno oggetto d'indagine volte a ricercare le possibili motivazioni (focus group). Ed è questa un'area che poi potrà essere meglio esplorata/migliorata nell'ambito dell'analisi soggettiva.

E' evidente che in questa fase si sono sviluppate dinamiche di gruppo e di confronto tra le diverse sensibilità e percezioni soggettive che hanno poi trovato un comune elemento, complessivo, globale e non riguardante il singolo lavoratore, unificatore nella risposta emergente dall'indagine.

L'obiettivo finale, la mission del progetto è stata non solo individuare le criticità, ma anche possibili soluzioni.

Il progetto e i suoi esiti sono, come di legge, inseriti nel Documento di Valutazione del Rischio.