

Indice

Indice	1
La valutazione del rischio stress lavoro-correlato	2
Lo stress	2
Stress lavoro-correlato	3
I rischi psicosociali	3
Il rischio stress lavoro-correlato	5
Verso la valutazione del rischio stress lavoro correlato	6
Riferimenti normativi	7
Lo stress lavorativo nel testo unico	7
La gestione dello stress lavorativo	16
La valutazione del rischio stress lavoro correlato	16
I soggetti coinvolti nella valutazione	17
Il processo di valutazione	21
La valutazione soggettiva	23
Il Work Stress Risk Questionnaire	24
Il WSRQ	24
Le 5 Macro-Aree	25
I Sotto-Fattori	25
Linee guida di prevenzione e intervento	28
Lo studio pilota	32
La ricerca	33
Il modello e la ricerca	33

La valutazione del rischio stress lavoro-correlato

Lo stress

Il termine *stress* significa letteralmente “pressione” o “sollecitazione” ed è stato oggetto di ricerca a partire dal 1936 nel laboratorio di Hans Selye.

Lo stress consiste in una relazione tra persona e ambiente, è una risposta non specifica, la risposta del nostro organismo di fronte a qualsiasi stimolo ambientale. Questa risposta innesta una normale reazione che permette di adattarci al contesto, di far fronte agli imprevisti, ai cambiamenti e alle novità. Si traduce quindi nell’attuazione di un comportamento e nell’attivazione dei sistemi biologici (psico-neuro-endocrini) che permettono di affrontare il problema. Lo stress non è di per sé negativo, ma può esserlo quando l’ambiente è percepito e valutato dal soggetto come eccedente le sue risorse e minacciante il suo benessere.

La risposta di stress può rappresentare effettivamente un rischio per l’individuo quando si protrae troppo a lungo nel tempo o è eccessivamente intensa, tale reazione in situazioni estreme può arrivare a essere patologica. Lo stress può essere quindi una tensione positiva, o eustress, quando permette di adattarsi positivamente alle situazioni, oppure una tensione negativa, o distress, in quanto espressione di discrepanza tra richieste e risorse individuali.

Quando percepiamo una situazione di stress, mettiamo in atto comportamenti e strategie per cercare di modificare l’ambiente o la fonte di stress o per cercare di adattarci al contesto. Quando siamo sprovvisti di strategie per gestire lo stress o possediamo strategie che sono state funzionali in passato ma ora non lo sono più, diventiamo stressati.

E’ possibile individuare tre fasi che caratterizzano lo stress negativo: l’individuo di fronte a una situazione da lui percepita come stressante si trova inizialmente in una fase di allarme, ovvero di aumento di attenzione e tensione. Dopo questa prima fase, cerca di contrastare la condizione stressante, opponendo resistenza agli effetti che la situazione sta producendo sul suo equilibrio. Questo tentativo di resistenza supera le capacità di resistenza della persona che, con il tempo, si esaurisce, facendo emergere gli effetti dello stress. Una seconda possibilità è che alla fase di allarme segua una fase caratterizzata da inibizione, ovvero da una risposta passiva e non di resistenza. Le due modalità di reazione così differenti, dipendono dalla variabilità soggettiva.

La percezione del livello di stress è un fattore fortemente soggettivo, esistono quindi molte e differenti cause possibili. Possono però essere individuati alcuni fattori generali all’origine dello

stress, come: cambiamenti che infrangono la routine quotidiana, problemi lavorativi, problemi personali, difficoltà economiche, scarse o difficili relazioni interpersonali.

Lo stress non è di per sé una patologia, ciò nonostante in condizione di stress si possono riscontrare alcune modificazioni psichiche e/o organiche. Soltanto in alcune rare circostanze lo stress può comportare una vera e propria malattia. In particolare quando la condizione di stress diventa cronica, si attiva un circuito composto da strutture cerebrali e una ghiandola endocrina (asse ipotalamo-ipofisi-surrene) che aumenta la secrezione di cortisolo, detto “ormone dello stress”, che può provocare alcuni disturbi.

La risposta dell'organismo allo stress è duplice, è possibile individuare una risposta a livello comportamentale e una risposta a livello biologico, quest'ultima presenta ripercussioni sul sistema psico-neuro-endocrino. I sistemi fisiologici maggiormente coinvolti sono solitamente il sistema cardiovascolare, endocrino, gastrointestinale e immunitario. È bene però ricordare che le modificazioni biologiche associate a situazioni di stress hanno un'eziologia multi fattoriale, non è facile determinare un nesso di causalità. Può essere più chiaro invece il nesso tra fattori stressanti e attivazione corporea o modificazioni comportamentali.

Stress lavoro-correlato

I rischi psicosociali

Il rischio psicosociale è quel rischio a cui ognuno di noi è esposto solo per il fatto di interagire con l'ambiente esterno. Qualsiasi interazione con individui, oggetti, situazioni è potenzialmente una fonte di rischio. Solitamente, queste interazioni avvengono in situazioni in cui ostacoli sono affrontabili con gli strumenti di reazione che possediamo. Esistono altresì condizioni estreme in cui gli stimoli superano le nostre capacità di adattamento. Lo stress è il potenziale effetto di uno stimolo esterno, combinato con la nostra personale suscettibilità.

Quando si parla di rischi psicosociali bisogna individuare le potenziali fonti del rischio e il grado di esposizione a esse. Sebbene si potrebbe parlare di infinite fonti di rischio e, quindi, di infiniti rischi psicosociali a cui siamo sottoposti quotidianamente, in letteratura sono stati identificati e descritti alcuni tipi di rischi che hanno una probabilità più elevata di produrre un danno alla salute delle persone. Dato che le fonti di stress sono essenzialmente esterne, esse possono essere ricondotte e circoscritte a uno specifico ambiente di riferimento, come ad esempio quello familiare o lavorativo. Più l'ambiente è prossimo, più ha probabilità di influenzarci sia in termini positivi che negativi.

Nella definizione di stress il contesto ricopre un ruolo fondamentale, i contesti lavorativi, in particolare, sono considerati tra gli ambienti che più facilmente possono generare stress nell'individuo.

Lo stress lavoro-correlato ha richiamato una grande attenzione negli ultimi anni. Questo forte interesse è scaturito anche dagli effetti negativi sull'azienda in termini di impegno del lavoratore, prestazione e produttività del personale, incidenti causati da errore umano, turnover del personale

e abbandono precoce, tassi di presenza, soddisfazione per il lavoro, potenziali implicazioni legali (Cox, 1978; 1995). Inoltre, lo stress può condurre ad altri comportamenti potenzialmente nocivi per il benessere e la salute psichica e, più in generale, a modifiche dello stile di vita e comportamentali.

Questo tema è stato particolarmente approfondito dalla psicologia del lavoro, disciplina che si occupa dello studio dell'interazione tra l'individuo e l'organizzazione lavorativa in cui è inserito. Nel tempo, sono stati elaborati diversi modelli teorici, quelli oggi tenuti in maggiore considerazione si basano su un approccio transazionale che, concependo lo stress come il risultato dell'interazione tra la persona e l'ambiente, si concentra sui meccanismi alla base di questa interazione. Secondo questo approccio la reazione di stress si può interpretare seguendo tre punti di vista: la percezione soggettiva della richiesta dell'ambiente, la consapevolezza della situazione e delle proprie capacità di fronteggiamento/coping e infine le risposte che ne conseguono. Le richieste del contesto lavorativo sono dei potenziali fattori stressogeni (pressione temporale, assunzione di responsabilità, conflitto di ruolo, ecc.). A fronte delle molteplici e complesse richieste possibili, l'individuo solitamente si trova a muoversi in uno spazio di manovra delimitato, in cui non ha totale autonomia e controllo. Le richieste lavorative e il controllo sono due variabili in interazione fondamentali nel determinare il vissuto lavorativo di una persona. La situazione può configurarsi come stressante soprattutto quando l'individuo percepisce delle richieste molto alte/complesse a dispetto di un potere di controllo molto limitato. Lo scenario lavorativo in cui il soggetto percepisce di avere pochissimo controllo sull'ambiente circostante, porta a un elevato rischio di esaurimento emotivo e disturbi psicosomatici. Un'ulteriore variabile da tenere in considerazione è il supporto sociale. Il supporto sociale lavorativo può funzionare da moderatore e prevenire l'insorgenza di psicopatologie.

Il modello presentato è uno degli approcci elaborati in riferimento allo stress lavoro correlato, ma si tratta senz'altro di uno dei più validi.

Altri studi hanno preso in considerazione ulteriori variabili mettendo a fuoco aspetti diversi rispetto alle richieste-controllo. Siegrist ad esempio focalizza l'attenzione sul ruolo svolto dalla motivazione individuale. Quando una persona ha un'alta motivazione a svolgere un'attività, si aspetta dall'ambiente circostante un riconoscimento di questo sforzo tramite delle ricompense. Lo stress emergerà se a fronte di un elevato sforzo investito corrisponderà una ricompensa esterna limitata. Quando non viene rispettato questo principio di reciprocità sociale, per cui si verifica uno squilibrio tra sforzi e ricompense, secondo Siegrist possono verificarsi degli effetti negativi sui processi psicofisiologici di autoregolazione. Questa condizione può risolversi positivamente a fronte di cambiamenti che favoriscano il ripristino dell'equilibrio della persona (es. cambiare lavoro).

Esistono quindi molteplici approcci che interpretano l'origine dello stress da diversi punti di vista. I modelli hanno in comune l'assunto che lo stress provoca uno scompenso nell'organismo dell'individuo, che in alcuni casi può portare a rischi per la salute. L'insorgere di una patologia è una possibilità che dipende dal soggetto, dalla sua tempra e dalle sue capacità di far fronte alla situazione, e dall'ambiente e le sue condizioni. All'interno di ogni relazione tra soggetto e ambiente possono essere ravvisati dei pericoli da stress, la soggettività ha sempre un ruolo nel modulare

questa relazione. È possibile affermare però che più l'ambiente è prossimo, più è probabile che influenzi l'individuo, per questa ragione l'ambito lavorativo può comportare il rischio di incontrare pericoli da stress. Questo non significa che le pressioni nel contesto di lavoro implicino necessariamente che le persone soccombano, la maggior parte di noi può trarre giovamento dall'esposizione a questi stimoli e dispone delle risorse necessarie per rispondere in modo appropriato. Ogni ambiente sociale richiede un giusto equilibrio tra la flessibilità e la solidità che permette di adeguarsi alle spinte stressogene. Un elemento che può rendere più complesso il ristabilire un equilibrio è il cambiamento, soprattutto quando avviene in modo repentino e inaspettato.

Il livello di rischio, ovvero la probabilità che si verifichi un danno, dei rischi psicosociali dipende dal grado di esposizione allo stimolo e dalla sua intrinseca capacità nociva. Gli effetti sulla salute possono però essere mediati da un meccanismo fisico diretto o da un meccanismo psicologico mediato.

Il rischio stress lavoro-correlato

Parlare di rischio da stress lavoro correlato significa identificare un pericolo da stress presente nell'ambiente di lavoro e quantificarne la potenzialità intrinseca di produrre un danno rilevante per la salute. Questa valutazione dovrebbe essere fatta tenendo in conto le capacità di ogni individuo di far fronte e di reagire alle situazioni stressanti. Il rischio stress lavoro correlato è in realtà una categoria che include diversi rischi. Per stabilire il livello di rischio è necessario individuare la fonte. Bisogna ricordare che la natura dei rischi da stress lavoro correlato su cui ci si deve concentrare riguarda quei fattori di rischio che sono intrinseci e quindi presenti e osservabili all'interno di un dato ambiente di lavoro. Significa considerare quelle fonti di rischio stress presenti in uno specifico contesto lavorativo e che non dipendono dalla percezione soggettiva di ogni lavoratore. Non vanno considerati i fatti "eccezionali" o non facenti normalmente parte del processo lavorativo in quanto, per l'appunto, non sono correlati al lavoro.

È responsabilità del datore di lavoro in materia di valutazione dei rischi determinare ciò che è effettivamente intrinseco e parte del contenuto e del contesto di lavoro anche in termini di rischio (job content related stressor e job context related stressors). Per spiegare questo concetto si può utilizzare il seguente esempio: gli impiegati di un ufficio non sono lavoratori soggetti a rischio di tipo biologico e pertanto non possono essere valutati per questa tipologia di pericolo. Tuttavia, qualche collega potrebbe essere affetto da patologie virali più o meno gravi e infettare altri colleghi. Lo stesso collega potrebbe addirittura aumentare il rischio non lavandosi correttamente le mani. Questo pericolo reale non può però essere considerato una responsabilità del datore di lavoro. Così come gli elementi caratteriali o di personalità dei colleghi o dei manager non possono essere considerati specifiche fonti di rischio stress lavoro correlato.

Esistono alcune categorie di rischi psicosociali ampiamente studiate che in parte vengono incluse nei rischi stress lavoro correlati. Queste categorie sono ben definite e specifiche di alcuni contesti

e interazioni: stalking, bullismo, burnout, traumi psicologici e mobbing. La maggior parte dei soggetti che sono esposti a questi rischi subisce un danno alla propria salute in maniera direttamente proporzionale al grado di esposizione. Il mobbing è un esempio particolare di rischio psicosociale e può essere definito come “molestie morali sul luogo di lavoro esercitate quasi sempre con intenzioni lesive e di esclusione”. Gli effetti provocati possono anche essere gravi e condurre a forte disagio. Spesso però si tende a utilizzare il termine mobbing in maniera onnicomprensiva per indicare fenomeni in realtà diversi. Certamente il mobbing può provocare stress, ma non tutto lo stress sul luogo di lavoro è legato a fenomeni di mobbing e non tutti i lavoratori in un contesto sono a rischio mobbing. Il mobbing è quindi un rischio psicosociale ma non può essere incluso tra i fattori di rischio stress lavoro correlato, perché dipende da una specifica volontà di uno o più soggetti che mettono in atto comportamenti lesivi e discriminatori, a prescindere dall’ambiente di lavoro nel quale si verifica.

Verso la valutazione del rischio stress lavoro correlato

In Italia si è deciso, su sollecitazione della Comunità Europea, di valutare l’effetto dei rischi psicosociali nei contesti di lavoro con l’intento di presidiare i possibili effetti negativi. Questa valutazione comprende, tuttavia, solo una parte dei rischi psicosociali: quelli insiti in un dato ambiente di lavoro e che possono essere soggetti alla responsabilità del datore di lavoro. Nel caso italiano si parla di “valutazione del rischio stress lavoro correlato”, dove il termine stress lavoro correlato comprende tutti i rischi di carattere psicosociale limitati agli ambienti di lavoro.

La valutazione del rischio stress deve necessariamente seguire questi passaggi:

- l’identificazione delle sorgenti di rischio presenti nell’ambiente di lavoro. Cosa, in sostanza, all’interno dell’ambiente di lavoro può esporre il lavoratore a un rischio per la propria salute psicofisica;
- la stima dell’entità del rischio correlata all’esposizione alle sorgenti di rischio, al fine di valutarne la probabilità di produrre un danno;
- la definizione di un piano di prevenzione per eliminare, ridurre o prevenire i danni dall’esposizione a quelle fonti di rischio.

Nel caso dei rischi psicosociali molte di queste fonti di rischio non possono essere eliminate, ma solo presidiate.

L’identificazione delle sorgenti di rischio rappresenta il principale gap tutt’ora evidenziato da molti studiosi. Lo stress lavoro-correlato tipico di una professione può dipendere da molteplici fattori ambientali e dalla modalità con cui questi fattori interagiscono con i lavoratori presenti in quell’ambiente. Un fattore di stress lavoro correlato non deve essere inteso necessariamente come un elemento nocivo. Non è possibile decidere a priori cosa sia e cosa non sia stressante a livello nocivo, quello che è possibile fare è valutarlo a livello di probabilità. Un fattore di stress lavorativo può essere di per sé neutro, non avere alcun valore positivo o negativo, questa qualificazione è possibile solo quando il fattore interagisce con un individuo.

Riferimenti normativi

L'art. 28, comma 1, del decreto legislativo n. 81 del 2008, afferma che la valutazione dei rischi deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli collegati allo stress lavoro correlato.

Nella precedente legislazione in materia di salute e sicurezza tali rischi non erano neppure citati; anche se l'articolo 2087 del codice civile, da cui deriva l'obbligo per l'imprenditore di tutelare la personalità morale del lavoratore e il precedente articolo 4 del decreto legislativo n. 626 del 1994, dal quale discendeva l'obbligo per il datore di lavoro di valutare tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, esplicitano la necessità di considerare e valutare la salute del lavoratore nella sua interezza, compresa la salute psichica, al fine di garantire "benessere".

Il legislatore ha introdotto nel 2003, con il decreto legislativo n. 195, il concetto di rischio psicosociale, stabilendo che per lo svolgimento della funzione di responsabile del servizio prevenzione e protezione è necessario possedere un attestato di frequenza, con verifica dell'apprendimento, a specifici corsi di formazione in materia di prevenzione e protezione dei rischi, anche di natura psicosociale. Sempre nel 2003, l'Inail, attraverso la circolare del 17 dicembre 2003, n. 71, in seguito annullata dal Tar del Lazio, ha tentato di far rientrare nelle patologie risarcibili le malattie di origine psicosociale a causa di lavoro; si costruisce in tal senso il concetto di "costrittività organizzativa", definibile come una situazione di incongruenza delle scelte in ambito organizzativo avente caratteristiche strutturali, durature e oggettive. La costrittività organizzativa, sebbene si espliciti nel luogo di lavoro, non può essere considerata un rischio da stress lavoro correlato in quanto non può essere una condizione intrinseca alla mansione svolta.

Lo stress lavorativo nel testo unico

Per definire i rischi collegati allo stress lavorativo, il legislatore guarda all'Europa richiamando espressamente l'Accordo Europeo sullo stress sul lavoro dell'8 ottobre 2004, recepito il 9 giugno 2008 dalle organizzazioni di rappresentanza delle imprese e dalle organizzazioni sindacali tramite apposito accordo collettivo interconfederale. Il recepimento è avvenuto mediante la traduzione in lingua italiana dell'Accordo europeo.

L'obiettivo dell'Accordo è, appunto, quello di offrire ai datori di lavoro un modello che consenta di individuare, prevenire e gestire i problemi legati allo stress lavoro correlato. Tenere sotto controllo il problema dello stress sul lavoro può voler dire una maggiore efficienza e un miglioramento delle condizioni di salute e di sicurezza, con conseguenti benefici economici e sociali per le aziende, i lavoratori e la società nel suo insieme.

Oggetto dell'intervento legislativo è, quindi, lo stress lavorativo. Questo può potenzialmente colpire in qualunque luogo di lavoro e qualunque lavoratore a prescindere dalla dimensione dell'azienda, dal campo di attività, dal tipo di contratto o di rapporto di lavoro; quindi, non sembrano

individuabili situazioni di esclusione. Il testo esclude invece dal suo campo di applicazione la violenza, le molestie e lo stress post traumatico, anche se difficilmente la linea di demarcazione può risultare netta.

Di seguito il testo dell'accordo interconfederale per il recepimento dell'Accordo quadro europeo sullo stress lavoro correlato, concluso l'8 ottobre 2004 tra Unice-Ueapme, Ceep e Ces.

Il 9 giugno 2008 la Confindustria; la Confapi; la Confartigianato; la Casartigiani; la Clai; la Cna; la Confesercenti; la Confcooperative; la Legacooperative; la Agci; la Confservizi; la Confagricoltura; la Coldiretti; e la Cgil; la Cisl; la Uil; visto l'Accordo-quadro europeo sullo stress lavoro-correlato stipulato a Bruxelles l'8 ottobre 2004 tra Unice-Ueapme, Ceep e Ces e realizzato su base volontaria a seguito dell'invito rivolto alle parti sociali dalla Commissione delle Comunità europee ad avviare negoziati in tema di stress lavoro correlato, concordano il recepimento dell'Accordo quadro mediante la seguente traduzione in lingua italiana del testo redatto in lingua inglese, con la precisazione che tutte le volte in cui nel testo compare la dizione «lavoratori» si deve intendere “lavoratori e lavoratrici”.

Articolo 1 - Introduzione

Lo stress 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. Dopo aver individuato la necessità di una specifica azione congiunta in questa materia e anche al fine di anticipare una consultazione della Commissione in ordine allo stress, le parti sociali europee hanno incluso questa materia nel programma di lavoro del dialogo sociale 2003-2005.

Potenzialmente lo stress può riguardare ogni luogo di lavoro e ogni lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività o dalla tipologia del contratto o del rapporto di lavoro. Ciò non significa che tutti i luoghi di lavoro e tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati. Affrontare la questione dello stress lavoro correlato può condurre a una maggiore efficienza e a un miglioramento della salute e sicurezza dei lavoratori, con conseguenti benefici economici e sociali per imprese, lavoratori e società nel suo complesso. Quando si affrontano i problemi dello stress lavoro correlato è essenziale tener conto delle diverse caratteristiche dei lavoratori nel senso specificato dal secondo capoverso dell'articolo 3.

Articolo 2 - Finalità

La finalità del presente Accordo è quella di accrescere la consapevolezza e la comprensione dello stress lavoro correlato da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti e attirare la loro attenzione sui segnali che potrebbero denotare problemi di stress lavoro correlato.

L'obiettivo del presente Accordo è offrire ai datori di lavoro e ai lavoratori un quadro di riferimento per individuare e prevenire o gestire problemi di stress lavoro correlato. Non è invece quello di attribuire la responsabilità dello stress all'individuo.

Le parti sociali europee, riconoscendo che le molestie e la violenza sul posto di lavoro sono potenziali fattori di stress lavoro correlato, verificheranno nel programma di lavoro del dialogo sociale 2003-2005, la possibilità di negoziare uno specifico Accordo su tali temi. Pertanto, il presente Accordo non concerne la violenza, le molestie e lo stress post-traumatico.

Articolo 3 - Descrizione dello stress e dello stress lavoro correlato

Lo stress è una 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 alle aspettative riposte in loro.

L'individuo è assolutamente in grado di sostenere un'esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, ma ha maggiori difficoltà a sostenere un'esposizione prolungata a una pressione intensa. Inoltre, individui diversi possono reagire diversamente a situazioni simili e lo stesso individuo può reagire diversamente di fronte a situazioni simili in momenti diversi della propria vita.

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.

Lo stress che ha origine fuori dall'ambito di lavoro può condurre a cambiamenti nel comportamento e a una ridotta efficienza sul lavoro. Non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro correlato. Lo stress lavoro correlato può essere causato da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione del lavoro e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, ecc.

Articolo 4 - Individuazione di problemi di stress lavoro correlato

Data la complessità del fenomeno stress, il presente Accordo non intende fornire una lista esaustiva dei potenziali indicatori di stress. Comunque, un alto tasso di assenteismo o una elevata rotazione del personale, frequenti conflitti interpersonali o lamentele da parte dei lavoratori sono alcuni dei segnali che possono denotare un problema di stress lavoro correlato. L'individuazione di un eventuale problema di stress lavoro correlato può implicare un'analisi su fattori quali l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro (disciplina dell'orario di lavoro, grado di autonomia, corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti, carichi di lavoro, ecc.), condizioni di lavoro e ambientali (esposizione a comportamenti illeciti, rumore, calore, sostanze pericolose, ecc.), comunicazione (incertezza in ordine alle prestazioni richieste, alle prospettive di impiego o ai possibili cambiamenti, ecc.) e fattori soggettivi (tensioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti, ecc.).

Qualora si individui un problema di stress lavoro correlato, occorre adottare misure per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo. Il compito di stabilire le misure appropriate spetta al datore di lavoro. Queste misure saranno adottate con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.

Articolo 5 - Responsabilità dei datori di lavoro e dei lavoratori

Secondo la direttiva-quadro n. 89/391, tutti i datori di lavoro hanno l'obbligo giuridico di tutelare la salute e la sicurezza sul lavoro dei lavoratori. Questo dovere si applica anche in presenza di problemi di stress lavoro correlato in quanto essi incidono su un fattore di rischio lavorativo rilevante ai fini della tutela della salute e della sicurezza. Tutti i lavoratori hanno un generale dovere di rispettare le misure di protezione determinate dal datore di lavoro.

La gestione dei problemi di stress lavoro correlato può essere condotta sulla scorta del generale processo di valutazione dei rischi ovvero attraverso l'adozione di una separata politica sullo stress e/o con specifiche misure volte a identificare i fattori di stress.

Articolo 6 - Prevenire, eliminare o ridurre i problemi di stress lavoro correlato

La prevenzione, l'eliminazione o la riduzione dei problemi di stress lavoro correlato può comportare l'adozione di varie misure. Queste misure possono essere collettive, individuali o di entrambi i tipi. Possono essere introdotte sotto forma di specifiche misure mirate a fattori di stress individuati o quale parte di una politica integrata sullo stress che includa misure sia preventive che di risposta.

Laddove nel luogo di lavoro non siano presenti professionalità adeguate, possono essere chiamati esperti esterni, secondo la legislazione europea e nazionale, gli accordi collettivi e la prassi.

Una volta adottate, le misure anti-stress dovrebbero essere regolarmente riviste per valutare se sono efficaci, se consentono un uso ottimale delle risorse e se sono ancora idonee o necessarie.

Tali misure potrebbero includere, per esempio: misure di gestione e comunicazione, chiarendo, ad esempio, gli obiettivi aziendali e il ruolo di ciascun lavoratore ovvero assicurando un adeguato sostegno da parte della dirigenza ai singoli lavoratori e ai gruppi o conciliando responsabilità e potere di controllo sul lavoro o, infine, migliorando la gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro, le condizioni lavorative e l'ambiente di lavoro; la formazione dei dirigenti e dei lavoratori per accrescere la loro consapevolezza e conoscenza dello stress, delle sue possibili cause e di come affrontarlo e/o adattarsi al cambiamento; l'informazione e la consultazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti, secondo la legislazione europea e nazionale, gli accordi collettivi e la prassi.

Articolo 7 - Realizzazione e sviluppo nel tempo

Nel contesto dell'articolo 139 del Trattato, il presente Accordo quadro volontario europeo impegna i membri dell'Unice-Ueapme, Ceep e Etuc (e l'unione dei comitati Eurocadres/ Cec) a applicarlo in conformità alle procedure e alle specifiche prassi proprie della gestione e del lavoro negli Stati membri e nei Paesi dell'Area Economica Europea.

Inoltre, le parti firmatarie invitano le rispettive organizzazioni affiliate nei Paesi candidati ad applicare il presente Accordo. L'applicazione del presente Accordo avverrà entro tre anni dalla data della sua sottoscrizione.

Le organizzazioni affiliate forniranno un resoconto sull'applicazione del presente Accordo al Comitato per il Dialogo Sociale. Nei primi tre anni dalla data di sottoscrizione del presente Accordo, il Comitato per il Dialogo Sociale predisporrà annualmente una tabella riepilogativa sull'evoluzione in corso relativamente all'applicazione dell'accordo. Un rapporto completo sulle misure attuative adottate sarà predisposto dal Comitato per il Dialogo Sociale nel corso del quarto anno.

Le parti firmatarie valuteranno e rivedranno l'accordo in qualsiasi momento a decorrere dal quinto anno dalla data della firma, se richiesto da una di esse.

In caso di controversie sul contenuto del presente accordo, le organizzazioni affiliate interessate possono congiuntamente o separatamente rivolgersi alle parti firmatarie, che risponderanno congiuntamente o separatamente.

Nell'applicazione del presente accordo, le associazioni aderenti alle parti firmatarie eviteranno oneri superflui a carico delle piccole e medie imprese.

L'applicazione del presente accordo non costituisce valida base per ridurre il livello generale di protezione fornito ai lavoratori nell'ambito dello stesso.

Il presente Accordo non pregiudica il diritto delle parti sociali di concludere, a livello adeguato, incluso quello europeo, accordi che lo adattino e/o lo integrino in modo da tener conto di specifiche necessità delle parti sociali interessate.

Articolo 28 del Decreto legislativo n. 81 del 9 aprile 2008 Art. 28 - Oggetto della valutazione dei rischi

La valutazione di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a), anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici impiegati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro, deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, **tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato**, secondo i contenuti dell'accordo europeo del 8 ottobre 2004, e quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri Paesi.

Il documento di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a), redatto a conclusione della valutazione, deve avere data certa e contenere:

- una relazione sulla valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa, nella quale siano specificati i criteri adottati per la valutazione stessa;
- l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a);
- il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere, a cui devono essere assegnati unicamente soggetti in possesso di adeguate competenze e poteri;
- l'indicazione del nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione, del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza o di quello territoriale e del medico competente che ha partecipato alla valutazione del rischio;
- l'individuazione delle mansioni che eventualmente espongono i lavoratori a rischi specifici che richiedono una riconosciuta capacità professionale, specifica esperienza, adeguata formazione e addestramento.

Il contenuto del documento di cui al comma 2 deve altresì rispettare le indicazioni previste dalle specifiche norme sulla valutazione dei rischi contenute nei successivi titoli del presente decreto.

La commissione consultiva permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro (Articolo 6 del Decreto legislativo n. 81 del 9 aprile 2008)

Alla commissione consultiva permanente è stato affidato il compito di elaborare delle indicazioni per effettuare la valutazione del rischio da stress lavoro correlato. La commissione nel 2010 ha emanato una lettera circolare con le prime linee guida necessarie per la valutazione dello stress in azienda. La lettera riporta una definizione di stress, alcune indicazioni generali e la metodologia utilizzabile. Per quanto riguarda quest'ultima, viene riportato che *“La valutazione si articola in due fasi:*

una necessaria (la valutazione preliminare); l'altra eventuale, da attivare nel caso in cui la valutazione preliminare riveli elementi di rischio da stress lavoro correlato e le misure di correzione adottate a seguito della stessa dal datore di lavoro si rivelino inefficaci.

La valutazione preliminare consiste nella rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili, ove possibile numericamente apprezzabili, appartenenti quanto meno a tre distinte famiglie. Eventi sentinella, quali ad esempio: indici infortunistici; assenze per malattia; turnover; procedimenti e sanzioni; segnalazioni del medico competente; specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori. I predetti eventi sono da valutarsi sulla base di parametri omogenei individuati internamente all'azienda (es. andamento degli indici infortunistici rilevati in azienda).

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).

Ove dalla valutazione preliminare non emergano elementi di rischio da stress lavoro correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, il datore di lavoro sarà unicamente tenuto a darne conto nel Documento di Valutazione del Rischio (DVR) e a prevedere un piano di monitoraggio. Diversamente nel caso in cui si rilevino elementi di rischio da stress lavoro correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, si procede alla pianificazione e all'adozione degli opportuni interventi correttivi (ad esempio, interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi, ecc.). Ove gli interventi correttivi risultino inefficaci, si procede, nei tempi che la stessa impresa definisce nella pianificazione degli interventi, alla fase di valutazione successiva (c.d. valutazione approfondita).

La valutazione approfondita prevede la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori, ad esempio attraverso differenti strumenti quali questionari, focus group, interviste semi-strutturate, sulle famiglie di fattori/indicatori di cui all'elenco sopra riportato. Tale fase fa riferimento ovviamente ai gruppi omogenei di lavoratori rispetto ai quali sono state rilevate le problematiche.”

La Guida operativa del Coordinamento Tecnico Interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro del 25 marzo 2010

Uno specifico gruppo di lavoro è stato creato per fornire chiarimenti e esemplificazioni di quali siano le buone pratiche da seguire. Per quanto riguarda gli indicatori predittivi ne sono stati evidenziati alcuni: alto tasso di assenteismo, elevata rotazione del personale, frequenti conflitti o lamentele. Altri fattori da valutare sono: la gestione e l'organizzazione dei processi di lavoro (orari, carichi di lavoro, autonomia, ec.); le condizioni di lavoro e ambientali; la comunicazione (sulle richieste, sui cambiamenti, ec.); i fattori soggettivi (tensioni, sensazioni, ec.).

Le misure preventive possono essere individuali o di gruppo, esempi di misure di prevenzione possono essere: adeguato sostegno alla dirigenza; chiarezza nella comunicazione di ruoli e obiettivi; adeguati livelli di responsabilità e controllo sul lavoro; miglioramenti nella gestione dell'organizzazione dei processi di lavoro; miglioramenti delle condizioni e degli ambienti di lavoro; adeguata formazione; informazione e consultazione dei lavoratori.

Nella guida operativa viene anche fornita una distinzione tra “pericolo” e “rischio”, in questo contesto viene evidenziato come nella valutazione del rischio stress risulta difficile reperire dei criteri oggettivi che permettano di instaurare quel ciclo “valutazione-prevenzione-aggiornamento della valutazione” che viene raccomandato. Risulta fondamentale congiungere valutazione e prevenzione per evitare che la valutazione del rischio stress si traduca in una generica attestazione della mancanza di rischio. Possono quindi essere stabiliti dei presupposti basilari

A tal fine possono essere stabiliti alcuni concetti basilari:

1. a differenza di altri fattori di rischio, nel caso dello stress lavoro correlato il pericolo potenziale esiste sempre. Anche se esistono settori e mansioni a più alto rischio, non è corretto definire aprioristicamente quali luoghi di lavoro siano a rischio in base alla tipologia produttiva, escludendone altri dal processo di valutazione. Quindi in tutte le aziende deve essere fatta la valutazione del rischio;
2. la valutazione deve basarsi su elementi oggettivi che consentano di orientarsi da subito verso le azioni preventive, ovvero di escludere con ragionevole certezza il rischio e conseguentemente la necessità di tali azioni;
3. poiché il fine della valutazione è la prevenzione, la valutazione non può limitarsi all’osservazione di indicatori oggettivi o soggettivi che dimostrino la presenza/assenza di stress lavoro correlato, ma si deve addentrare ad analizzare proprio gli aspetti dell’organizzazione del lavoro che possono essere affrontati e migliorati con azioni correttive;
4. il processo di valutazione/gestione deve essere promosso e gestito direttamente dal datore del lavoro e dal top management, perché sia chiara la volontà dell’azienda di intervenire sull’organizzazione del lavoro. È opportuno che sia accompagnato da coerenti azioni di contesto (ad esempio l’adozione di codici di condotta, di accordi di clima);
5. gli strumenti di valutazione devono essere utilizzabili e gestibili direttamente dai soggetti aziendali (responsabile del servizio di prevenzione e protezione e medico competente) perché deve essere garantita la gestione del rischio e non una valutazione episodica. Questo può comportare la necessità di adeguare le loro competenze nel campo specifico. In ogni caso si deve garantire sempre e comunque la centralità degli attori interni della prevenzione, anche nel caso che intervengano consulenti esterni;
6. la valutazione deve impennarsi sulla partecipazione effettiva dei lavoratori attraverso un processo di coinvolgimento dei lavoratori e/o dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza che devono essere consultati dalle fasi iniziali dell’intervento all’individuazione delle misure correttive;
7. il processo di valutazione deve essere accompagnato da adeguate azioni informative all’interno della realtà lavorativa, volte a migliorare la consapevolezza e la comprensione dello stress da lavoro da parte dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
8. deve essere prevista la formazione di tutti i soggetti coinvolti (lavoratori, dirigenti, preposti) sia perché la valutazione avvenga correttamente (in particolare la valutazione soggettiva laddove necessaria), sia ai fini dell’attuazione delle misure correttive, che in alcuni casi possono riguardare anche aspetti relazionali e comportamentali;

9. la valutazione deve essere orientata alle soluzioni, soprattutto quelle di tipo collettivo;
10. esiste sempre e comunque la necessità di procedure di “gestione dei singoli casi”, quali eventi sintomatologici;
11. deve essere prevista la verifica dei risultati ottenuti con i cambiamenti introdotti e il monitoraggio periodico della situazione.

Per quanto concerne il ruolo del medico competente, viene anche questo analizzato. Il medico competente deve durante le visite raccogliere dati anamnestici per indagare eventuali disturbi psicosomatici o della sfera neuropsichica. Occorre valutare nell’ambito dell’anamnesi lavorativa la soddisfazione o meno, la presenza di conflittualità, le assenze effettuate, le richieste di trasferimento o mobilità, la percezione del clima organizzativo. Da indagare le possibili manifestazioni di sintomi associate ad una percezione di stress correlato, e i sintomi di quelle malattie diffuse nella popolazione che tendono però ad acuirsi quando una persona è sotto stress. Per esprimere il giudizio di idoneità il medico del lavoro deve tener conto:

- della presenza di disturbi attribuibili allo stress lavoro correlato;
- delle possibilità del soggetto di mettere in atto meccanismi per controllare gli eventi che vengono ritenuti difficili (coping) anche in relazione alle differenze di genere, di età, di provenienza geografica e tipologia contrattuale;
- dell’esposizione del soggetto ad altri concomitanti fattori di rischio.

Valutazione del rischio stress lavoro correlato. Indicazioni esplicative sulla base degli atti normativi integrati della Regione Lombardia del novembre 2015.

Nel documento vengono riportati i criteri, metodi e strumenti che costituiscono, se affrontati in modo integrato e sistematico, un riferimento per effettuare un “buon percorso” di valutazione del Rischio.

La valutazione del rischio deve basarsi sui seguenti criteri:

- essere promossa e gestita direttamente dal datore di lavoro e dal top management, inoltre non esistono criteri basati su dimensioni aziendali e numero di addetti che giustificano l’esonero dall’intervento;
- essere accompagnata da adeguate azioni informative e formative, sia per far conoscere il programma di valutazione e gestione del rischio stress, sia per migliorare la conoscenza del problema da parte dei lavoratori e dei loro rappresentanti anche al fine di favorirne una partecipazione consapevole;
- essere orientata alle soluzioni, soprattutto di tipo collettivo e a forte valenza preventiva.
- imperniarsi sulla partecipazione effettiva dei lavoratori attraverso un processo di coinvolgimento dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti che devono essere consultati fin dalle fasi iniziali dell’intervento;
- garantire sempre e comunque la centralità degli attori interni della prevenzione (RSPP, Medico Competente, RLS);

- integrarsi armonicamente (e non per mera somministrazione) nel processo complessivo di valutazione dei rischi e nel relativo documento.

Per quanto riguarda il percorso metodologico, si evidenzia come un metodo da adottare non possa limitarsi all'applicazione di un singolo strumento, ma preveda la scelta nell'ambito di diverse "famiglie" generali di intervento, di un mix di strumenti/azioni specifiche utili a identificare e gestire il rischio stress lavoro correlato all'interno di un'organizzazione aziendale specifica.

Gli interventi generali posti alla base di un percorso metodologico utile a effettuare un buon percorso di valutazione del rischio stress lavoro correlato sono:

- azioni comunicative e informative
- analisi documentale
- azioni formative
- osservazione diretta percezione soggettiva dello stress lavoro correlato
- soluzioni di prevenzione collettiva
- soluzione di casi individuali
- sorveglianza sanitaria - promozione della salute
- piano di monitoraggio

Data la complessità del tema e la necessità di programmazione potrebbero far parte del gruppo di lavoro, oltre ai componenti del sistema di prevenzione aziendale (RSPP, Medico competente, RLS), anche soggetti di altri settori strategici dell'azienda (ad esempio le risorse umane).

Per quanto riguarda gli strumenti da utilizzare nella valutazione preliminare si rimarca la necessità di:

- creare un panel di eventi sentinella/indicatori aziendali identificati fra quelli più utili da catalogare nella propria realtà produttiva;
- inquadrare i fattori di contenuto e contesto lavorativo come fattori organizzativi potenziali di rischio stress lavoro correlato, secondo un approccio sistematico che permetta di evidenziare gli aspetti critici nel suo complesso, ma anche i singoli fattori organizzativi legati ad aspetti peculiari dei singoli luoghi di lavoro;

Per quanto riguarda gli strumenti di valutazione approfondita (quali: questionari, focus group, interviste semi-strutturate) si rimarca solo la necessità di utilizzare:

- strumenti mirati di valutazione dello stress percepito in relazione agli aspetti organizzativi di contesto/contenuto lavorativo.;
- strumenti mirati all'identificazione delle risorse fruibili nel contesto lavorativo (individuali/di gruppo) e le risorse personali (resilienza) anche al fine di poter identificare azioni mirate al rinforzo delle stesse.
- per le piccole aziende (<20 dipendenti) al termine della valutazione preliminare è possibile utilizzare le riunioni con i lavoratori per condividere i risultati e approntare le azioni più opportune per il miglioramento.

Per misurare e valutare i livelli di miglioramento orientati al controllo dello stress lavoro correlato è necessario individuare indicatori aziendali idonei e strumenti di valutazione efficaci. Tali indicatori

dovranno essere misurati al tempo 0 (in fase iniziale della valutazione del rischio) e al tempo 1 (successivamente al completamento degli interventi di controllo e riduzione del rischio).

La gestione dello stress lavorativo

Quando viene individuato un problema da stress lavoro correlato, è necessario agire per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo. Le misure di cui servirsi devono essere vagliate e selezionate dal datore di lavoro. Per l'attuazione del piano deve essere richiesta la collaborazione dei lavoratori, dei loro rappresentanti e di chiunque altro si ritenga opportuno coinvolgere. In caso di risorse insufficienti è possibile ricorrere all'uso di figure esterne con competenze adeguate.

Le misure di prevenzione/riduzione della problematica emersa, possono essere sviluppate all'interno di un piano generale di prevenzione dei rischi in ambito lavorativo, possono invece essere trattate come categoria a se stante, o possono ancora essere affrontate individualmente.

In particolare, lo stress legato all'attività lavorativa può essere prevenuto o ridotto riorganizzando l'attività professionale e migliorando il sostegno sociale. Occorre, inoltre, adeguare le condizioni di lavoro alle capacità, alle esigenze e alle ragionevoli aspettative dei lavoratori.

Le misure attuate per il rischio stress lavoro correlato devono essere riesaminate regolarmente per valutarne l'efficacia e stabilire se sono ancora appropriate o necessarie.

La valutazione del rischio stress lavoro correlato

La valutazione del rischio stress lavoro correlato è un processo circolare: parte dall'individuazione delle fonti di rischio di uno specifico ambiente lavorativo, continua con il monitoraggio regolare degli eventuali interventi messi in atto e delle fonti di rischio presenti nell'ambiente di lavoro. La valutazione può già di per sé essere considerata un intervento di prevenzione perché consente di rendere visibili e identificate le fonti di rischio: l'identificazione delle fonti corrisponde al primo passo per poterne misurare e valutare la pericolosità.

Il termine Valutazione è quello infatti utilizzato all'interno della normativa, in quanto permette di ribadire la necessità di attuare un processo che possa contribuire a chiarire la natura delle fonti da stress presenti in un dato ambiente di lavoro.

La relazione finale contiene una quantificazione del rischio (classificabile per uniformità con le categorie Basso, Medio, Alto), ma questa è solo una parte della valutazione, non deve corrispondere all'obiettivo finale della stessa. Gli esiti della valutazione non possono in sostanza coincidere con la sola classificazione della categoria di rischio.

L'intento del legislatore è fornire tramite un processo di valutazione un quadro di riferimento ai datori di lavoro e ai lavoratori circa l'azione dei rischi psicosociali nel loro ambiente di lavoro. Sapendo che i pericoli da stress lavoro correlato sono potenzialmente sempre presenti, si chiede di identificarli, di presidiarli e di monitorarli. Limitarsi a fornire la sola indicazione del livello di rischio è di per sé insufficiente per rispondere a quanto richiesto dalla normativa.

Come per tutti gli altri rischi, anche per i rischi psicosociali è possibile identificarne le fonti, valutarne la pericolosità e ridurne la probabilità di danno tramite interventi di prevenzione. La dinamica dello stress comprende tuttavia anche aspetti soggettivi che possono determinare la qualità di una risposta a un dato stimolo.

L'obiettivo della valutazione è quello di analizzare gli ambienti di lavoro e individuare le fonti di rischio e non valutare lo stress, il clima o lo stato di benessere dei lavoratori. Questo significa concentrarsi sul contesto e il contenuto del lavoro, sull'ambiente e non sul singolo individuo, con le sue caratteristiche e risorse. L'attenzione deve quindi essere spostata dal soggetto all'ambiente con cui egli interagisce. I casi singoli non devono essere ignorati ma trattati in un secondo momento o con protocolli sanitari differenti.

Quanto detto finora è una premessa fondamentale per chi effettua la valutazione, ma si tratta altresì di concetti che è doveroso chiarire a tutti gli interlocutori coinvolti nel processo di valutazione. Queste premesse permettono di individuare più chiaramente le finalità del processo e di conseguenza la scelta degli strumenti più adeguati da adottare.

Il primo passo del processo di valutazione del rischio stress lavoro correlato è informare i soggetti coinvolti sugli obiettivi, sulle richieste della normativa e sulla metodologia che verrà adottata per presidiare la fonte di rischio identificata. Il processo spesso si delinea come un lavoro a più mani, che inevitabilmente richiede il coinvolgimento di più figure professionali, alcune interne alle organizzazioni, altre a volte identificate come professionisti esterni.

I soggetti coinvolti nella valutazione

Nel percorso di valutazione del rischio stress lavoro correlato, alcune figure devono necessariamente essere coinvolte, mentre altre possono intervenire a seconda dello specifico contesto e necessità. I soggetti che, secondo quanto previsto dalla normativa, devono partecipare sono: Datore di Lavoro, Medico Competente, RSPP.

Il Datore di Lavoro

La valutazione del rischio, e la successiva stesura del Documento di Valutazione del Rischio (DVR), è uno degli obblighi non delegabili del datore di lavoro (o chi ne fa le veci), in quanto è quest'ultimo ad avere la responsabilità della salute e della sicurezza dell'ambiente di lavoro. Il processo di valutazione/gestione deve essere promosso e gestito direttamente dal Datore di Lavoro e dal Top Management, perché sia chiara la volontà dell'azienda di intervenire sull'organizzazione del lavoro. Il datore di lavoro può effettuare autonomamente, in ragione dell'effettiva organizzazione aziendale, la divisione in gruppi omogenei necessaria per la valutazione (es. turnisti, dipendenti di un determinato settore, lavoratori che svolgono la medesima mansione).

Qualora si individui un problema di stress lavoro-correlato, occorre adottare misure per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo. Il compito di stabilire le misure appropriate spetta al datore di lavoro, che può anche avvalersi di competenze di altre figure, interne o esterne all'azienda.

Il Medico Competente e la sorveglianza sanitaria

La sorveglianza sanitaria è definita dal D. Lgs. 81/08 (art. 2 c.1 lett. m) come “l’insieme degli atti medici finalizzati alla tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori, in relazione all’ambiente di lavoro, ai fattori di rischio professionali e alle modalità di svolgimento dell’attività lavorativa”.

Tali “atti medici” consistono nell’effettuazione delle visite mediche e nella formulazione dei giudizi di idoneità alla mansione, in aggiunta a una serie di obblighi specifici indicati dall’art. 25 c.1 del D. Lgs. 81/08 per il medico competente che si possono sostanzialmente riassumere nelle seguenti tipologie:

- collaborazione ai “programmi volontari di promozione della salute secondo i principi della responsabilità sociale” (novità introdotta dal D. Lgs. 81/08);
- collaborazione per la valutazione dei rischi, le attività di informazione e formazione dei lavoratori, le attività finalizzate alla predisposizione delle misure di prevenzione e protezione e all’organizzazione del primo soccorso aziendale. Queste attività sono connesse ad alcuni obblighi specifici quali l’effettuazione del sopralluogo annuale, la partecipazione alla riunione periodica annuale, la predisposizione di un protocollo sanitario per la programmazione delle visite mediche e la stesura di specifiche relazioni sanitarie. Queste relazioni sono costituite dai dati sanitari anonimi e collettivi da presentare in sede di riunione periodica annuale e dai dati aggregati relativi alle visite mediche effettuate da inviare annualmente in formato elettronico alla ASL territorialmente competente;
- effettuazione delle visite mediche per la verifica dell’idoneità alla mansione specifica del lavoratore attraverso la formulazione del giudizio di idoneità. La visita medica comporta anche l’istituzione e l’aggiornamento di una cartella sanitaria specifica per ogni lavoratore, nonché l’informazione da dare in sede di visita medica al lavoratore interessato sul significato e sugli esiti degli accertamenti sanitari effettuati e la trasmissione al datore di lavoro e al lavoratore del giudizio di idoneità. Infine sono previsti gli eventuali, successivi, adempimenti di tipo “medico legale”, quali la compilazione del primo certificato medico di malattia professionale e la compilazione/invio ai diversi enti competenti dei relativi certificati di denuncia e/o referto in caso di sospetta malattia professionale.

La sorveglianza sanitaria viene attuata da un “medico competente” nominato sulla base dei titoli e dei requisiti previsti dall’art. 38 del D. Lgs. 81/08 dal datore di lavoro o da un suo delegato. Il medico competente programma ed effettua le visite mediche attraverso protocolli sanitari definiti in funzione dei rischi specifici tenendo in considerazione gli indirizzi scientifici più avanzati (art. 25 c.1 lett. b).

Al medico competente viene richiesta una prestazione professionale che non si esaurisce nell’atto della visita medica ma che deve estendersi al campo della prevenzione primaria e secondaria.

La prevenzione primaria deve essere effettuata tramite approcci multidisciplinari, in collaborazione con le altre figure tecniche presenti in azienda.

La prevenzione secondaria deve prevedere un forte impegno per la tutela psicofisica del lavoratore, come definito dal D.Lgs 626/94, tenendo conto del lavoro e delle condizioni nelle quali esso si effettua e dell'adattamento fisico e mentale dei lavoratori nello svolgimento delle attività a cui sono preposti. Nell'ambito delle disposizioni previste dalla normativa vigente, a oggi non esiste una previsione esplicita di obbligo di sorveglianza sanitaria per i lavoratori esposti al rischio di stress lavoro correlato. Secondo il Coordinamento Tecnico Interregionale (Gennaio 2012), peraltro, la sorveglianza sanitaria per lo stress lavoro correlato non dovrebbe costituire una misura elettiva per la prevenzione del rischio, dovendo privilegiare soprattutto le misure preventive di tipo "primario", mirate a una corretta gestione dell'organizzazione del lavoro.

Riprendendo le indicazioni del Coordinamento Tecnico per lo stress lavoro correlato (2012) i compiti di collaborazione specifici che il medico competente deve fornire nell'ambito della sorveglianza sanitaria ai sensi art. 25 comma 1 lett. a del D. Lgs. 81/08 sono:

- partecipazione al team di valutazione per l'identificazione dei gruppi omogenei di lavoratori (appartenenti alle professioni a rischio) e compilazione delle check-list osservazionali (eventuali);
- trasmissione dei dati di propria competenza relativamente agli eventi sentinella;
- applicazione degli eventuali strumenti di valutazione approfondita del rischio (per esempio questionari) se in possesso di adeguata formazione;
- contributo all'individuazione delle misure correttive;
- partecipazione a iniziative aziendali di promozione della salute rispetto a patologie stress correlate;
- partecipazione alla gestione dei casi individuali di stress lavoro correlato.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione e il RSPP

Il Servizio di Prevenzione e Protezione istituito per la prima volta con il D.Lgs 626/94 è "l'insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali nell'azienda, ovvero unità produttiva".

La finalità primaria di tale struttura è quella di promuovere, nel posto di lavoro, condizioni che garantiscano il più alto grado di qualità della vita lavorativa, proteggendo la salute dei lavoratori, migliorando il loro benessere fisico, psichico, sociale e prevenendo malattie e infortuni. Per perseguire tali scopi provvede:

- all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- a elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive e i sistemi di controllo di tali misure;
- a elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- a proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è caratterizzato da due aree di competenza: una gestionale e una tecnico-specifica, fra loro integrate.

È il professionista esperto in sicurezza designato dal datore di lavoro, a cui risponde, per gestire e coordinare le attività del Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), ovvero “l’insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all’azienda finalizzati all’attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali per i lavoratori” (art. 2 lett. I) del D.Lgs. 81/08.

Per quanto concerne le responsabilità, il RSPP è un soggetto di prevenzione con compiti di consulenza che opera in posizione di neutralità. Il RSPP, il medico competente e il RLS sono responsabili del conseguimento degli obiettivi prefissati dal sistema di gestione della sicurezza aziendale e, nello spirito del miglioramento progressivo della salute e della sicurezza nel luogo di lavoro, collaborano sinergicamente alla definizione di nuovi programmi e procedure.

RLS e Risorse Umane

In aggiunta alle figure previste dalla normativa, altri soggetti possono essere coinvolti nella valutazione rischio stress lavoro correlato.

Il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) è un individuo che viene nominato dai lavoratori. Nelle aziende o unità produttive che occupano fino a 15 lavoratori il RLS viene eletto direttamente dai lavoratori (in alternativa viene scelto un rappresentante territoriale che svolge il compito esternamente per più aziende sul territorio). Il numero di RLS in azienda varia a seconda del numero di lavoratori: 1 rappresentante per aziende fino a 200 lavoratori, 3 per aziende da 201 a 1000 lavoratori, 6 per aziende con oltre 1000 lavoratori.

RLS gode di quattro diritti fondamentali: diritto all’informazione; diritto alla formazione; diritto alla partecipazione; diritto al controllo. Per esercitare questi diritti deve avere libero accesso ai luoghi di lavoro, deve essere consultato tempestivamente per la programmazione delle attività di prevenzione, deve partecipare alle riunioni sulla sicurezza e può interloquire con le figure coinvolte nel settore, ecc.

Per Risorse Umane vogliamo intendere tutti coloro che in modo più o meno strutturato si occupano della gestione del personale interno all’Azienda. La funzione HR può variare molto nelle differenti aziende, possiamo però dire che in ogni caso è necessario che sia in qualche modo coinvolta nel processo di valutazione del rischio stress lavoro correlato.

Il personale delle Risorse Umane dovrebbe essere coinvolto e collaborare nella raccolta degli indicatori oggettivi, come l’assenteismo, l’indice di malattia, il turnover. Un secondo momento in cui queste figure possono essere coinvolte è la fase di ideazione di azioni di prevenzione ipotetiche, e future, o nella valutazione di quella già in essere. I programmi di prevenzione devono infatti integrarsi coerentemente con la specificità della realtà aziendale, il dialogo tra le parti, la conoscenza di quello che in passato è stato fatto, può essere un aiuto importante.

Il processo di valutazione

Il processo di valutazione del rischio stress lavoro correlato deve tenere in considerazione sia le richieste della normativa vigente, a partire dal D. Lgs. 81/08 fino alle indicazioni della Commissione Consultiva, sia consentire di migliorare la comprensione dei rischi da stress lavoro correlato presenti nel luogo di lavoro. La valutazione è una procedura che implica un piano di presidio e di monitoraggio dei rischi psicosociali continuo.

Per fare chiarezza sulla terminologia proponiamo la differenza tra i concetti di rischio, pericolo e danno. Il pericolo implica una condizione oggettiva e la certezza che si verifichi un evento avverso, mentre il rischio implica solo la possibilità che si verifichi tale evento avverso, è un concetto probabilistico. Un danno è una qualunque conseguenza negativa derivante dal verificarsi dell'evento. La nozione di rischio implica l'esistenza di una sorgente di pericolo (ovvero fattori di rischio) e delle possibilità che essa si trasformi in un danno. Sostanzialmente quando si misura un rischio si compie una stima, ovvero si definisce la probabile gravità del danno e la probabilità del suo accadimento. Non è quindi il pericolo in quanto tale a rappresentare un danno per il lavoratore, ma il suo livello di esposizione, cioè il rischio.

Esistono oggettivi pericoli psicosociali derivati principalmente dall'interazione tra le persone e l'ambiente di lavoro che gravano sullo stress lavoro correlato. Questi pericoli sono intrinseci al lavoro stesso. I fattori di rischio (pericoli), pertanto, non possono essere di per sé eliminati dall'ambiente lavorativo: esistono e sempre esisteranno (la normativa riconosce infatti che essi sono sempre potenzialmente presenti per qualsiasi mansione e/o ambiente di lavoro). Valutare il rischio significa stimare la probabilità che il fattore individuato ha di produrre un danno significativo sulla salute del lavoratore in base alla sua forza lesiva e al grado di esposizione.

Per questa ragione il processo di valutazione parte dall'individuazione dei pericoli (fattori di rischio) presenti nel luogo di lavoro e procede nella valutazione della probabilità che questi fattori hanno di produrre danni specifici. Gli effetti dell'esposizione al rischio devono sempre avere a che fare con la salute psico-fisica dei lavoratori. L'obiettivo non è aumentare la motivazione o migliorare il clima dell'ambiente di lavoro. L'obiettivo è invece la tutela della salute, impedire che l'esposizione più o meno prolungata a un rischio possa danneggiare gli individui.

La letteratura scientifica ha individuato alcuni "Ambienti" caratterizzati da specifici pericoli, i fattori di rischio. Il primo passo è quindi l'analisi dell'azienda finalizzata alla comprensione degli ambienti di cui è composta e, quindi, di quali sono statisticamente i fattori di rischio prevalenti. Questa operazione viene eseguita tramite un sopralluogo accurato. Bisogna "osservare" e descrivere la presenza dei fattori di rischio.

In seguito sarà necessario analizzare gli indicatori oggettivi e gli "eventi sentinella". Gli indicatori oggettivi sono dati numerici, calcolabili con specifiche formule o conteggi, e spesso confrontabili con delle soglie di riferimento (esempi sono: indice di malattia, turnover, infortuni, richieste di cambio mansione/settore). Tuttavia questa caratteristica non li rende di per sé "oggettivi". Devono presentare alcune caratteristiche: selettività, rintracciabilità e misurabilità. Secondo la letteratura, questi indicatori, anche se non necessariamente correlati con un danno alla salute dei lavoratori,

risultano elevati in situazioni di disagio e di elevato rischio stress. Per questo è necessario acquisire più dati oggettivi possibili, che convergono verso l'accertamento di uno stato di disagio in un numero significativo di lavoratori, e monitorare l'evolversi della situazione. In questa fase, possono essere valutati anche i dati relativi alla salute dei lavoratori, acquisiti, almeno in forma anonima, per "certificare" l'azione nociva di un fattore di rischio stress a cui i soggetti sono oggettivamente esposti.

Questi indicatori, sebbene definiti oggettivi, presentano una grossa lacuna: non esistono per tutti a livello nazionale o internazionale degli standard di riferimento con cui confrontare il dato rilevato per darne un senso di "alto" o "basso". Per questo motivo devono essere integrati più dati e la valutazione deve includere anche gli eventi sentinella. Ciò che però può essere sempre utile, è valutare il trend nel tempo degli indicatori oggettivi, esaminarne quindi negli ultimi anni l'andamento, prendendo come parametro di confronto ciò che è avvenuto in passato. Questo escamotage permette di far emergere eventuali cambiamenti nel tempo, miglioramenti o peggioramenti. Tuttavia permane la difficoltà di associare questi dati con la presenza o meno di un pericolo o di uno specifico fattore di rischio stress lavoro correlato.

Gli eventi sentinella invece possono costituire un vero e proprio campanello di allarme che possono far sospettare l'azione nociva di un pericolo da stress. Esempi di eventi sentinella sono: lamentele anonime inviate al Garante, numero di contenziosi attivi, cause per mobbing, disfunzioni dei flussi comunicativi, stati di agitazione e rifiuto dello straordinario, patologie psicosomatiche, patologie cardio-vascolari.

Dalla rilevazione degli indicatori oggettivi, degli eventi sentinella, e dall'analisi organizzativa effettuata tramite sopralluogo, si delinea un quadro complessivo dell'ambiente di lavoro. In seguito è necessario definire se, nell'ambiente di lavoro esistono i presupposti perché i fattori di rischio intrinseci (le fonti di rischio) costituiscano o meno una preoccupazione per i lavoratori. Quando emerge da queste analisi che il rischio non sia alto, il processo di valutazione può terminare definendo intervalli appropriati di monitoraggio e di rivalutazione. La definizione del livello di rischio, eventualmente basso, dovrebbe essere associata a una specifica fonte di rischio e non a un generico rischio stress lavoro correlato basso (questo permette un monitoraggio più efficace). Queste conclusioni devono essere comunicate tramite appositi canali di informazione a tutti i lavoratori e confluire all'interno del Documento di Sintesi DVR (Documento di Valutazione dei Rischi).

Nel caso in cui invece da questa prima analisi, emergano i presupposti per considerare i fattori di rischio presenti potenzialmente pericolosi per la salute dei lavoratori, sarà necessario procedere tramite interventi di prevenzione e protezione. La prevenzione serve a ridurre la probabilità che i rischi si concretizzino, la protezione serve a diminuire la gravità del danno.

La valutazione soggettiva

La fase oggettiva, e obbligatoria, non prevede che i lavoratori vengano consultati nella valutazione dei rischi. Questo può essere fatto invece in fase di approfondimento, attenendosi sempre però all'indagine sui fattori di rischio che si ritiene essere responsabili di un concreto rischio per la salute dei lavoratori.

Limitarsi a effettuare una valutazione soggettiva non è corretto: non solo questa procedura è errata, ma nemmeno risponde agli obblighi normativi. La valutazione soggettiva può essere utile quando attivata a seguito di una prima fase oggettiva.

La fase soggettiva può essere condotta tramite la somministrazione di un questionario o tramite interviste individuali o di gruppo (focus group). È da considerare che l'indagine soggettiva (secondo step indicato dalle linee guida) è già in qualche modo un intervento di prevenzione, in quanto permette non solo un approfondimento dell'analisi dei rischi, ma anche il diretto coinvolgimento dei lavoratori, che diventano parte attiva del processo. A seguito della valutazione soggettiva sarà necessario anche in questo caso informare tutti i lavoratori circa i dati emersi.

La valutazione soggettiva si rende necessaria quando si verificano le seguenti condizioni:

- presenza di potenziali fattori di stress noti in letteratura;
- punteggio finale della valutazione preliminare "alto";
- presenza di istanze giudiziarie per molestie morali o sessuali;
- presenza di casi di disagio lavorativo clinicamente accertati dai centri pubblici di riferimento;
- se dopo un anno di azioni di miglioramento gli indicatori oggettivi di riferimento non migliorano.

Quando si devono raccogliere le percezioni di gruppi numerosi si preferisce utilizzare dei questionari, in quanto possono essere somministrati rapidamente e successivamente elaborati statisticamente. È proprio in questo caso che il WSRQ può essere efficacemente utilizzato.

Il Work Stress Risk Questionnaire

Il WSRQ

La versione aggiornata e validata del WSRQ permette di rilevare e monitorare le fonti di stress organizzativo e produrre valutazioni chiare ed efficaci.

Il Work Stress Risk Questionnaire è un questionario che permette di catalogare, riconoscere e indicizzare le fonti di stress percepito in un qualsiasi ambiente organizzativo. Il questionario è composto da 65 item che consentono di rilevare la frequenza di 36 fattori di rischio stress lavoro-correlato aggregati in 5 gruppi: Comunicazione, Responsabilità-Ruolo, Relazione, Ambiente ed Ecologia Personale.

Le fonti di stress che il WSRQ indicizza sono state ricavate dalle Linee Guida internazionali e rispondono alle normative vigenti in materia di prevenzione e salute sui luoghi di lavoro.

Il WSRQ è stato ideato ed elaborato dal SIPISS - Società Italiana di Psicoterapia Integrata per lo Sviluppo Sociale.

Per ogni fonte di stress il WSRQ rilascia un indice di rischio percepito, che permette di definire in modo affidabile, all'interno di un campione di lavoratori, l'attualità del rischio e la sua prevalenza.

L'applicazione WSRQ permette di monitorare il rischio stress lavoro-correlato gestendo agevolmente le rilevazioni ottenute dal campione preso in esame. Le rilevazioni vengono archiviate e possono essere creati diversi gruppi di campioni a seconda delle esigenze dell'utente. La stampa dettagliata dei grafici relativi ai fattori di rischio stress e delle tabelle per la segnalazione degli interventi costituiscono un utile strumento di lavoro.

Il WSRQ costituisce uno strumento adattabile e una preziosa fonte di informazioni per monitorare e definire una delle principali leve di gestione organizzativa, lo stress management.

Il WSRQ, inoltre, consente di gestire i dati archiviati in modo dinamico e funzionale alla specifica esigenza. E' possibile effettuare delle query filtrando e selezionando i dati in funzione di 5 variabili: Data di compilazione, Età, Sesso, Azienda e Mansione.

Il Manuale riporta esempi e approfondimenti relativamente alle 5 macro-aree di rischio stress e ai 36 sotto-fattori.

L'elenco delle fonti di rischio stress è riportato nella tabella riportata di seguito.

Le 5 Macro-Aree

Macro-Aree	Descrizione
Comunicazione	Si intendono le dinamiche comunicative, le modalità con cui si svolgono, i diversi tipi di interlocutori, le componenti verbali e non verbali e la tipologia di messaggi veicolati.
Relazione	Si intende la tipologia di interazioni relazionali nell'ambiente di lavoro, i contesti in cui si esplicitano, le modalità e gli attori dello scambio relazionale.
Ambiente	Si intende l'ambiente fisico, le sue condizioni caratterizzanti e il clima che lo connota a livello relazionale e interpersonale.
Responsabilità/ Ruolo	Si intendono gli aspetti attinenti allo specifico ruolo ricoperto in azienda, le attività di competenza, le responsabilità e i riconoscimenti.
Ecologia Personale	Si intendono le condizioni in cui opera il lavoratore, gli aspetti ergonomici e la dimensione privata in relazione a quella professionale.

I Sotto-Fattori

Sotto-Fattore	Descrizione
COMUNICAZIONE	
Comunicazione Capo-Collaboratore	Si intendono momenti di comunicazione che il collaboratore ha con il proprio responsabile funzionale o responsabile diretto. I contesti in cui si realizza sono riunioni, colloqui individuali, momenti di feedback. La comunicazione capo-collaboratore è da intendersi come scambio verbale ma anche scambio di mail, telefonate, fax.
Comunicazione tra Colleghi	Si intende la comunicazione tra colleghi con medesimo ruolo, medesimo livello gerarchico. Possono essere colleghi che operano nello stesso ufficio ma anche colleghi che operano in un ufficio attiguo.
Comunicazione con esterno	Si intende la comunicazione con clienti esterni, fornitori, partner commerciali. La comunicazione con l'esterno include lo scambio verbale ma anche lo scambio di mail, telefonate, fax.
Comunicazione Istituzionale	Include la condivisione della mission e della vision organizzativa, i comunicati ufficiali, intranet, locandine, affissioni in apposite bacheche.
Conoscenza obiettivi lavorativi	Comprendono le finalità del lavoro, gli standard che devono essere perseguiti. Possono essere obiettivi quantitativi o qualitativi.
Strumenti di comunicazione	Si intendono tutti quegli strumenti che i dipendenti possono usare o che hanno a disposizione. Sono inclusi i diversi modi con cui viene veicolata la comunicazione: modalità verbale, mail, fax, cartaceo, telefono.

Sotto-Fattore	Descrizione
Comunicazione non-verbale	Si intendono le componenti non verbali della comunicazione: mimica facciale, gestualità, tonalità della voce, prosodia, prossemica.
Linguaggio condiviso	Si intende il linguaggio specifico di ogni realtà lavorativa, che si definisce in relazione alla specificità del contesto.
RELAZIONE	
Fiducia	Si intende l'affidarsi all'altro, sia esso capo, collega, collaboratore, interlocutore esterno. La fiducia si esprime a livello comunicativo, comportamentale e relazionale in riferimento a informazioni esplicitate o non direttamente espresse.
Reciprocità, intimità	È il grado di confidenza che permea le relazioni interpersonali. È una modalità naturale di rapportarsi con l'altro vicina a una tipologia extra lavorativa. Si fonda sulla percezione di potersi esporre in modo spontaneo.
Grado gerarchico	Si intende la "posizione" occupata nell'organigramma aziendale. Ha implicazioni nelle relazioni e nelle modalità comunicative con superiori, pari livello e collaboratori. Può essere percepito in situazioni di lavoro quotidiano o in occasioni particolari come riunioni, comunicazioni ufficiali.
Dipendenza	È l'attenersi e l'essere vincolato a qualcosa di esterno da sé. La dipendenza può essere da altri, da regole, dal ruolo. Si esprime attraverso il grado di autonomia di cui si dispone nella conduzione del lavoro.
Autostima	È la fiducia nelle proprie possibilità. Si fonda su obiettivi e risultati raggiunti, sul rinforzo dato da altri e sul riconoscimento di sé e del proprio lavoro.
Diversità	Si intendono le differenze di genere, culturali, etniche. Sono influenzate dalla tipologia di contesto, dalle dinamiche relazionali interne e dalla cultura dominante in azienda.
Sovrapposizione compiti	Si riferisce alla situazione in cui diverse figure professionali, che abbiano o meno lo stesso ruolo, si trovino a svolgere, in maniera sovrapposta, il medesimo compito. Può riferirsi anche al caso in cui la definizione dei compiti noi sia chiara e ben strutturata per il lavoratore.
RESPONSABILITA' - RUOLO	
Decisionalità	Si intende la presa di decisione in merito al proprio lavoro ma anche rispetto a quello altrui. Implica autonomia e assunzione di responsabilità. A seconda del contesto e della situazione può essere una presa di decisione individuale o collegiale.
Gestione risorse (umane ed economiche)	Si intende il coordinamento e il monitoraggio del lavoro dei propri collaboratori. Implica attività organizzative, manageriali, decisionali, comunicative. Per gestione di risorse si intendono anche risorse economiche, budget, finanziamenti.

Sotto-Fattore	Descrizione
Controllo sul proprio lavoro	Si intende la gestione diretta del proprio lavoro in ogni sua fase. Implica autonomia sul piano decisionale, gestionale e organizzativo.
Retribuzione e benefit	Si intendono i riconoscimenti formali e informali al lavoro, così come la retribuzione per lo specifico ruolo ricoperto, i bonus e i benefici materiali (es. l'auto aziendale).
Ruolo, compiti e mansioni	Si intendono competenze, responsabilità e attività connesse a uno specifico ruolo professionale. I compiti e le mansioni possono essere assegnati così come essere subordinati all'iniziativa personale. Sono da intendersi come componenti fondamentali del ruolo il carico di lavoro, i ritmi e i turni.
Prospettive professionali	Sono da intendersi diversi aspetti del futuro professionale di un lavoratore: la crescita professionale in termini di avanzamento di carriera, il cambiamento della propria funzione, la stabilità e la continuità del posto di lavoro.
AMBIENTE	
Illuminazione	Si intende la luminosità degli spazi in cui si svolge l'attività lavorativa. Dipende dalla presenza e dal numero di finestre, dal tipo di illuminazione artificiale e dal posizionamento rispetto alla postazione di lavoro (es. una finestra dietro le spalle).
Igiene ambientale	Riguarda la pulizia degli ambienti di lavoro così come delle zone di servizio, la presenza di raccoglitori per i rifiuti, la circolazione dell'aria.
Microclima	Sono elementi costitutivi del microclima: la temperatura, la ventilazione e l'umidità percepita nell'ambiente di lavoro. Sono condizioni che possono essere imposte (es. contesti in cui vi è il riscaldamento centralizzato) o gestite dal singolo.
Rumori, vibrazioni	Sono rumori e vibrazioni che sono riconducibili agli strumenti direttamente usati dal lavoratore oppure provenienti da fonti esterne ed estranee al contesto aziendale (es. i rumori dei clacson provenienti dalla strada).
Architettura interna	L'architettura interna si caratterizza per: ampiezza e divisione degli spazi, la posizione e la tipologia di postazione di lavoro, le vie di fuga.
Strumenti e mezzi	Si intendono gli strumenti attraverso cui si lavora (es. software, interfacce) e gli arredi (altezza sedie, altezza e forma del piano di lavoro).
Macchinari in funzione	Si intendono i macchinari impiegati per il lavoro. Possono essere sotto il diretto controllo del lavoratore oppure essere azionati in modo automatico.
Contatto con sostanze	Sono le sostanze, le polveri e i materiali che il lavoratore tocca o inala nel corso della propria attività.
Ostacoli e insidie sul terreno	Si intendono caratteristiche specifiche del terreno (es. solchi, sconnessioni) che possono essere sia visibili che di difficile percezione da parte del lavoratore.

Sotto-Fattore	Descrizione
ECOLOGIA PERSONALE	
Postura e movimento	Si intendono gli aspetti posturali tipici che caratterizzano lo specifico lavoro oltre alla ripetitività e alla frequenza dei movimenti.
Coerenza aspettative - lavoro reale	Implica il grado di soddisfazione rispetto alle ambizioni e aspettative personali e l'attività realmente svolta dal professionista.
Lavoro - vita privata	Si intende l'equilibrio esistente tra le esigenze lavorative e quelle della vita privata. Hanno influenza: la distanza dalla propria città di origine, le aspettative riposte nel lavoro e le priorità del singolo professionista.
Raggiungimento, accessibilità e distanza sede lavoro	Si intendono i tempi di percorrenza per raggiungere la sede di lavoro, la praticabilità delle vie di accesso, la durata del tragitto casa-lavoro, la disponibilità di mezzi per raggiungere il luogo di lavoro.
Incolunità altrui	Si intendono tutte quelle norme di comportamento orientate a preservare l'integrità altrui. Implica l'assunzione di responsabilità rispetto ai comportamenti agiti e a quelli omessi.
Frequenza e gestione imprevisti	Si intendono quelle situazioni che accadono al di fuori del controllo e della pianificazione del lavoro della persona. Possono accadere con frequenza diversa, essere occasionali o frequenti. Implicano per la persona la messa in atto di interventi tempestivi per la loro risoluzione.

Linee guida di prevenzione e intervento

Intervento	Descrizione	Fattori di rischio
Addestramento	Gli interventi di addestramento sono orientati a insegnare procedure, compiti e mansioni ai lavoratori. L'obiettivo è quello di fare acquisire nuove competenze e abilità sia pratico/manuali che logico/procedurali.	Fiducia, Autostima, Gestione risorse, Cooperazione, Ambiente, Postura e movimento.
Traning on the job	Si intende lo svolgimento delle attività lavorative che comportano l'impiego immediato di tecnologie e metodologie con l'obiettivo di finalizzare il trasferimento della conoscenza "on the job". Il lavoratore consolida le nozioni acquisite in precedenza, applicandole al proprio contesto aziendale con l'assistenza di un esperto del settore.	Gestione risorse, Decisione, Controllo sul proprio lavoro, Decisionalità, Ruolo compiti e mansioni.

Intervento	Descrizione	Fattori di rischio
Affiancamento	È un'azione formativa in cui i soggetti sono affiancati da una figura esperta, disponibile a fornire chiarimenti e indicazioni nella conduzione di un lavoro. Si realizza laddove il lavoratore si sia accostato da poco a una determinata mansione per la quale non ha ancora piena autonomia. Presuppone un'approfondita conoscenza di nozioni e argomenti teorici.	Conoscenza degli obiettivi, Gestione risorse, Decisionalità, Ruolo, compiti e mansioni.
Formazione soft	Si intende una tipologia di formazione "classica" da svolgersi in aula. Riguarda lo sviluppo di abilità comportamentali, comunicazione, tecniche relazionali, autosviluppo, team-building. Può realizzarsi come lezione frontale o avere delle componenti esperienziali.	Comunicazione Capo-Collaboratore, Comunicazione Tra colleghi, Comunicazione con l'esterno, Comunicazione Non-Verbale, Reciprocità-Intimità, Cooperazione, Dimensione del gruppo, Gestione risorse, Decisionalità.
Formazione tecnica	È una tipologia di formazione che riguarda competenze tecnico - specialistiche. È finalizzata all'apprendimento di conoscenze tecniche legate alla mansione svolta. È in linea con gli sviluppi e le evoluzioni tecnologiche, pertanto si connota per la sua componente di aggiornamento costante.	Linguaggio condiviso, Strumenti di comunicazione, Ruolo, compiti e mansioni, Incolumità altrui, Ambiente, Postura e movimento.
Assessment	È una metodologia di valutazione del potenziale. Si realizza attraverso la somministrazione di prove di gruppo o individuali, simulazioni e role play, in grado di far emergere le competenze cognitive, comportamentali e relazionali delle persone.	Autostima, Controllo sul proprio lavoro, Prospettive professionali, Coerenza aspettative-lavoro reale.
Survey 360°	Il Feed-back a 360° è una metodologia che consente di ricevere, in modo riservato, indicazioni da superiori, collaboratori e colleghi, circa la propria efficacia nei comportamenti e nelle relazioni di lavoro. L'obiettivo è quello di raggiungere la consapevolezza di come si è percepiti per migliorare i risultati e le relazioni di lavoro.	Autostima, Dipendenza, Fiducia, Reciprocità-Intimità, Accessibilità luogo di lavoro, Comunicazione istituzionale, controllo sul proprio lavoro, Comunicazione Capo-collaboratore, Comunicazione tra colleghi.

Intervento	Descrizione	Fattori di rischio
Management review	Processo di valutazione e gestione prevalentemente utilizzato per le “popolazioni strategiche”, finalizzato a differenziare gli investimenti in relazione al diverso profilo di valore delle risorse. Il processo consente di gestire lo sviluppo delle risorse chiave in modo integrato con i percorsi di carriera e accesso alle posizioni chiave.	Decisionalità, Gestione risorse, Controllo sul proprio lavoro, Comunicazione istituzionale, Ruolo, compiti e mansioni.
Colloqui periodici	Si intendono periodici momenti formalizzati tra lavoratore e superiore in cui vengono forniti feedback, vengono definiti e chiariti gli obiettivi lavorativi, vengono riviste le prospettive di carriera. Si propongono pertanto come definiti spazi di ascolto, condivisione e confronto con l’obiettivo di dare continuità alla vita lavorativa della persona.	Conoscenza degli obiettivi, Sostegno emotivo, Retribuzione e benefit, Prospettive professionali, Coerenza aspettative-lavoro reale, Lavoro -vita privata, Comunicazione Capo-Collaboratore, Linguaggio condiviso, Reciprocità e Intimità, Autostima, Sovrapposizione compiti, Ruolo, compiti e mansioni.
Counseling	Si intendono spazi di ascolto, numeri o mail dedicate, assistenza remota a cui il lavoratore possa fare riferimento nel caso abbia problematiche di tipo lavorativo o di relazione con colleghi e superiori.	Diversità, Autostima, Prospettive professionali, Coerenza aspettative-Lavoro reale, Sovrapposizione compiti, Decisionalità, Controllo sul proprio lavoro, Ruolo, compiti e mansioni.
APD Assistenza Psicologica ai Dipendenti	Il Programma di Assistenza Psicologica ai Dipendenti fornisce l’opportunità all’azienda, ai propri dipendenti e ai loro familiari di usufruire di consultazioni in ambito psicologico. L’APD è un servizio cui è possibile rivolgersi per far fronte a problematiche di diverso tipo: personale, psico-fisico e relazionale, economico e legislativo. Di norma è l’azienda che stipula una convenzione con degli specialisti, a cui i dipendenti possono rivolgersi nel rispetto e a garanzia della privacy.	Diversità, Autostima, Fiducia, Lavoro-vita privata, Dipendenza, Decisionalità, Prospettive professionali.

Intervento	Descrizione	Fattori di rischio
Promozione attività sociali	Si intendono quelle attività/iniziative orientate alla promozione e allo sviluppo del senso di appartenenza al contesto lavorativo e al gruppo di lavoro. Possono essere manifestazioni culturali o sportive promosse dall'azienda e veicolate tramite ad esempio locandine o newsletter con l'obiettivo di creare aggregazione tra i membri del medesimo contesto lavorativo.	Diversità, Autostima, Coerenza aspettative-Lavoro reale, Dipendenza, Comunicazione tra colleghi.
Social Responsibility	Si intendono tutte quelle attività orientate all'integrazione di preoccupazioni di natura etica all'interno della visione strategica d'impresa, con l'obiettivo di gestire efficacemente le problematiche d'impatto sociale ed etico coinvolgendo anche attori esterni alla struttura.	Retribuzione e benefit, Fiducia, Lavoro- vita privata, Comunicazione istituzionale, Linguaggio condiviso.
Diversity	È l'insieme delle attività/iniziative orientate a ridurre la diversità (di genere, etnica, religiosa) e a promuovere l'integrazione e l'incontro delle diverse caratteristiche personali.	Diversità, Fiducia, Reciprocità e Intimità.
Interventi sul Mobbing	Sono quegli interventi orientati alla prevenzione e alla tutela dei lavoratori di fronte a episodi di Mobbing. Esempi di questi interventi sono: la diffusione della conoscenza del fenomeno attraverso percorsi informativi, un'adeguata formazione del management, la diffusione di una cultura della partecipazione e del coinvolgimento costruttivo del lavoratore.	Comunicazione Capo-Collaboratore, Comunicazione tra Colleghi, Diversità, Grado Gerarchico, Dipendenza.
Dipendenze	Sono interventi specifici (sportelli di ascolto, gruppi di supporto) orientati a fornire un supporto laddove si registri un disagio che trova espressione in fenomeni di dipendenza. Le dipendenze oggetto di intervento possono essere di vario tipo: alcool, droga, gioco d'azzardo, internet.	Reciprocità-Intimità, Fiducia.
Informare i dipendenti	Distribuzione di materiale informativo ai dipendenti, ad esempio una brochure informativa sul Rischio Stress lavoro-correlato. L'obiettivo di questo intervento è, oltre a rispondere a una specifica esigenza normativa, quello di sensibilizzare i lavoratori sul presidio di quei fattori che nell'ambiente di lavoro possono costituire un rischio stress.	Valido per tutti i fattori di rischio.

La validazione

Lo studio pilota

STUDIO PILOTA PER LA VALIDAZIONE DI UN QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE SOGGETTIVA DEL RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO BASATO SULLE CHECK LIST ISPESL/INAIL: IL WORK STRESS RISK QUESTIONNAIRE (WSRQ)

Ferrari G.*[1], Chirico F.[2], Taino G.[3], Giorgi I.[3], Oddone E.[4], Imbriani M.[5] [1]SIPISS, Milano, Italy ~ Milano, [2]Centro Sanitario Polifunzionale di Milano, State Police, Health Service Department, Ministry of Interior, Italy ~ Milano, [3]IRCCS “S. Maugeri” Foundation-Pavia-Unit Hospital of Occupational Medicine (UOOML) ~ Pavia, [4]Occupational Medicine Unit “S. Maugeri”, Department of Public Health, Experimental and Forensic Medicine, University of Pavia. Hospital Occupational Medicine Unit (UOOML) ICS Maugeri Spa SB, Pavia, Italy ~ Pavia, [5]Department of Public Health, Experimental Medicine and Forensic, University of Pavia - IRCCS “S. Maugeri” Foundation-Pavia-Unit Hospital of Occupational Medicine (UOOML) ~ Pavia

Il modello INAIL-ISPESL per la valutazione del rischio stress lavoro correlato (R-SLC) si basa sulla valutazione preliminare, obbligatoria, di tipo “oggettivo” con check-list su eventi sentinella e fattori di contenuto e di contesto basati sul lavoro di Cox e Griffiths pubblicato dall’EU-OSHA nel 2000 e sulla successiva ed eventuale valutazione soggettiva effettuata, invece, attraverso un questionario, l’Indicator Tool, tradotto e basato sulle 6 dimensioni dei Management Standard anglosassoni: carico di lavoro, controllo, supporto, relazioni, ruolo e cambiamento.

Realizzare un questionario per la valutazione soggettiva del R-SLC, basato sui fattori di contenuto e di contesto di Cox e Griffiths che sono stati ripresi dalle check-list delle linee guida INAIL/ISPESL, adattato a diversi setting lavorativi. Una maggiore aderenza tra il questionario somministrato e le check-list INAIL/ISPESL, infatti, consentirà una valutazione del rischio e l’individuazione di misure di prevenzione e protezione più specifiche dell’ambito lavorativo considerato.

Nel presente studio un panel di esperti ha riformulato, considerando la letteratura scientifica e gli item elencati dalle check list delle Linee Guida INAIL-ISPESL, i fattori organizzativi raggruppandoli in macro-aree adatte all’individuazione di precisi ambiti di intervento in azienda. Dopo aver definito le macro aree con i relativi fattori costituenti, è stato messo a punto uno specifico questionario pilota per poter individuare nel setting “Ufficio”, per la mansione “Impiegato amministrativo”, le macro-aree ed i loro fattori organizzativi, percepiti dai lavoratori come quelli con un maggior potenziale stressogeno. È stato, pertanto, effettuato uno studio preliminare mediante interviste semi-strutturate ad un campione randomizzato di 450 impiegati a cui è stato chiesto, attraverso gli item del questionario, di assegnare un punteggio (da 1 a 10, in senso crescente) per ogni fattore delle sei macro aree. Quindi, le medie delle somme dei punteggi dei fattori per le diverse macro aree sono state confrontate attraverso l’analisi della varianza (ANOVA) ad una via. Le variabili socio-anagrafiche e lavorative considerate nel campione esaminato sono state: età, sesso, anzianità lavorativa (<10 aa, 10-20 aa, >20 aa), tipologia di contratto (part-time e full time), tipologia di

azienda (pubblico, privato) e di contratto (indeterminato o altro) e dimensioni aziendali (piccola, media o grande).

Il panel di esperti ha individuato le seguenti sei macro-aree/dimensioni: “Carico di lavoro”, “Comunicazione”, “Relazioni”, “Ecologia Personale”, “Responsabilità/Ruolo”, “Ambiente di lavoro”. Pertanto, sulla base di tali macro-aree e grazie alle informazioni ottenute durante le interviste, è stato elaborato e somministrato il questionario denominato “Work Stress Risk Questionnaire - Office Administration (WSRQ-OA)” composto da 36 item divisi in 6 scale (o dimensioni). Dall’analisi dei risultati preliminari, sono state evidenziate differenze statisticamente significative tra le medie dei punteggi, con valori più elevati nel settore privato per le aree “Ambiente di lavoro” e “Carico di lavoro” e nel settore pubblico per le aree “Comunicazione” e “Relazioni”.

La ricerca

Il modello e la ricerca

Lo Stress e le sue manifestazioni possono colpire qualsiasi luogo e contesto. La loro portata dipende in larga parte dalla risposta e dalla percezione soggettiva degli eventi e dei contesti che ci circondano. Come sottolineano le più recenti indagini, lo stress è un fenomeno in crescita negli ambienti di lavoro che diventano sempre più complessi e articolati, come più complesse diventano le mansioni ed i contesti sociali in cui si svolgono.

Il luogo di lavoro è oggi un contesto sociale e relazionale centrale nella vita degli individui. E perciò comprensibile che tali caratteristiche rendano più probabile l’insorgere di fenomeni legati allo stress o, in generale, legati all’eccessivo carico fisico e emotivo. Lo Stress ha sempre una natura psico-sociale. Il manifestarsi di una sintomatologia tipica da stress comporta, oltre che un disagio personale, anche una consistente riduzione delle performance e maggiori rischi perciò che concerne la sicurezza sul lavoro. Aumentano infatti i fenomeni di assenteismo o micro-assenteismo, la conflittualità e le incomprensioni, si riducono le capacità cognitive e aumentano i tempi di reazione.

In linea con le ricerche europee e con l’adeguamento da parte di altri Stati della comunità europea alle direttive sulla sicurezza in materia di stress lavoro correlato, nel 2004 abbiamo avviato un progetto di ricerca volto all’identificazione dei fattori di rischio stress correlati al lavoro. La nostra esperienza di collaborazione con le organizzazioni e lo studio dei contesti di lavoro, dei ruoli, delle mansioni e dei contesti psico-sociali in cui le relazioni di lavoro avvengono ci ha permesso di impostare una ricerca articolata e approfondita che nel corso di due anni di lavoro ci ha portato a intervistare più di 5000 persone occupate in differenti settori e con mansioni diverse. Abbiamo intervistato operai, tecnici e dirigenti che ci hanno permesso di identificare quali fattori possono rappresentare un rischio per lo stress.

I.1 Metodologia

La ricerca si è sviluppata in 3 fasi, ha coinvolto 5020 persone e si è sviluppata nell'arco di 4 anni.

PRIMA FASE

Nella prima fase della ricerca abbiamo estratto dalla popolazione di riferimento un campione di 5020 lavoratori suddivisi per mansione: liberi professionisti, impiegati, manager, operai. Queste diverse figure professionali sono state estratte da 5 diversi settori di appartenenza: produzione, vendita, sanità, banca, servizi. Questa scelta è stata dettata dal tentativo di includere nella ricerca il più ampio ed esaustivo spettro di mansioni e di settori di impiego.

Il campione è rappresentativo della popolazione generale. Su una popolazione di lavoratori stimata attorno ai 23.300.000 individui, l'indice di affidabilità del campione (Alfa di Cronbach) è pari a 0,26. All'intero campione di 5020 soggetti è stato somministrato il Work Stress Risk Questionnaire, un questionario costruito ad hoc per la ricerca e volto all'identificazione dei fattori di rischio stress lavoro correlato. Il questionario prevede 40 item, ciascuno di essi sottende un fattore di rischio stress presente in letteratura. A ciascun item i soggetti dovevano dare una risposta su una scala di frequenza da "Raramente" a "Molto spesso". L'output del Questionario rilascia per ciascuno dei 5 fattori di rischio stress indagati il livello di percezione di rischio attribuito a quel determinato fattore su una scala da "basso" ad "alto". Di seguito elenchiamo i cinque fattori indagati dal questionario:

Comunicazione; Si intendono le dinamiche comunicative, le modalità con cui si svolgono, i diversi tipi di interlocutori, le componenti verbali e non verbali e la tipologia dei messaggi veicolati.

Relazione; Si intende la tipologia di interazioni relazionali nell'ambiente di lavoro, i contesti in cui si esplicano, le modalità e gli attori dello scambio relazionale.

Ambiente; Si intende l'ambiente fisico, le sue condizioni caratterizzanti e il clima che lo connota a livello relazionale e interpersonale.

Responsabilità/Ruolo; Si intendono gli aspetti attinenti allo specifico ruolo ricoperto in azienda, le attività di competenza, le responsabilità e i riconoscimenti.

Ecologia personale; Si intendono le condizioni in cui opera il lavoratore, gli aspetti ergonomici e la dimensione privata in relazione con quella professionale.

SECONDA FASE

Dal campione iniziale di 5020 soggetti abbiamo estratto un nuovo campione di 2200 lavoratori equamente distribuiti per mansione e settore di appartenenza (indice di affidabilità 0,26).

Ai 2200 soggetti è stato somministrato il Test Ferrari Sinibaldi sulla gestione di ansia e stress. Il test rilascia due indici. Lo Stress Index rappresenta il grado di ansia e di stress caratteristico di quell'individuo. E' una misura stabile e duratura nel tempo e fa riferimento alle modalità di percezione degli eventi consolidate con l'esperienza. La Capacità di Reazione o Coping rappresentativo della quantità e qualità di strategie che l'individuo è in grado di mettere in atto a fronte di situazioni pressanti o rischiose. In base alle risposte fornite al test abbiamo potuto rilevare lo Stress Index per ciascun soggetto. In funzione dello Stress Index abbiamo raggruppato i soggetti rispondenti in 5 cluster dove 453 soggetti hanno ottenuto un punteggio allo Stress Index tra 1 e 2,537 tra 3 e 4,510 soggetti tra il 5 e il 6,442 tra 7 e 8,258 tra 9 e 10. Il punteggio 7 allo

Stress Index rappresenta un valore soglia per il vissuto di stress, da ciò deriva che 700 dei soggetti rispondenti hanno ottenuto un punteggio al limite della soglia di rischio.

TERZA FASE

Al campione di 2200 soggetti abbiamo proposto un'intervista semi-strutturata in cui si indagava cosa all'interno dei 10 fattori di rischio stress presenti in letteratura realmente viene attribuito come fattore di stress.

Preliminarmente alla realizzazione dell'intervista, abbiamo identificato 7 ambienti di lavoro che riassumessero tutte le realtà lavorative. Per ambiente di lavoro intendiamo gli aspetti relazionali, culturali, ambientali che caratterizzano ciascun contesto, al di là degli aspetti strettamente legati alle mansioni e alle attività in esso svolte. L'esigenza di identificare questi 7 ambienti nasce dal fatto che lo stress è da intendersi come fenomeno psico-sociale, pertanto vanno considerate le caratteristiche dell'ambiente lavorativo e socio-culturale in cui un possibile stress possa svilupparsi. Al fine di poter delineare una differenziazione di questo tipo sono state condotte accurate analisi organizzative, lo studio di organigrammi aziendali e di mansionari. I 7 ambienti designati attraverso questa procedura sono i seguenti:

Ufficio; Si intendono gli ambienti di lavoro appartenenti ad aziende strutturate. Gli uffici si occupano di diverse e specifiche mansioni. Ne sono un esempio l'ufficio amministrativo, l'ufficio risorse umane, l'ufficio legale.

Produzione; Si intendono i luoghi di lavoro in cui vengono prodotti beni materiali attraverso la trasformazione di risorse materiali. Ne sono un esempio il settore della produzione alimentare, la produzione di abbigliamento, la produzione di mobili.

Cantiere; Sono i luoghi di lavoro preposti alla costruzione di grossi manufatti, in cui vengono impiegate grandi strumentazioni. In questa categoria rientrano: cantieri edilizi, cantieri navali, cantieri aeronautici.

Negozio; Si intendono tutti i luoghi di vendita in cui sia previsto un contatto con il pubblico. Sono degli esempi negozi di abbigliamento, bar, ristoranti, grandi magazzini.

Viaggio; Si intendono quegli ambienti di lavoro che prevedono spostamenti. Di questa categoria fanno parte professionisti che fanno dei viaggi e degli spostamenti la propria attività e il proprio luogo di lavoro. Ad esempio: Agenti di commercio, tassisti (automobile), conduttori mezzi (treno, metropolitana, autobus, tram, aereo), camionisti, postini.

Magazzino; Si intendono quelle strutture in grado di ricevere, custodire e consegnare le merci. Il magazzino può essere interno ad un'azienda oppure gestito da operatori della logistica, spedizionieri o aziende di trasporto dove le merci vengono depositate provvisoriamente.

Laboratorio; Si intendono luoghi di lavoro specializzati su particolari "argomenti" e dotati di attrezzature e strumentazioni specifiche. Ad esempio: laboratori chimici, grafici, tessili ma anche cucine o mense.

Una volta definiti i 7 ambienti, al loro interno sono stati ridistribuiti i 2200 soggetti a cui è stata effettuata l'intervista. I dati ottenuti all'intervista sono stati incrociati con i risultati del Test Ferrari Sinibaldi.

All'interno di ciascun ambiente è stato quindi possibile, attraverso un'aggregazione delle risposte

date all'intervista, delineare quali fossero le fonti di stress per ciascuno dei cinque macro fattori elencati in Fase I. Attraverso un calcolo delle frequenze delle risposte e una loro conversione in percentili è stato possibile attribuire un valore compreso tra 1 e 10 a ogni sotto-fattore rilevato.

Si comprende come diventasse necessario inserire la valutazione del rischio di stress lavoro correlato all'interno del documento di valutazione del rischio delle aziende. Tuttavia non si intende rilevare qual è il grado di stress di un'azienda, perché questo dipende da fattori per lo più soggettivi. La sua rilevazione è individuale e deve essere svolta con questionario reattivi in grado di monitorare il livello di stress percepito e la capacità media di farvi fronte degli individui (capacità di coping).

L'obiettivo è invece quello di determinare quei fattori che costituiscono un rischio stressogeno oggettivo e, se possibile, misurarli al fine da consentire a chi si occupa di prevenzione nei luoghi di lavoro di conoscere quali sono le criticità specifiche del proprio "ambiente" di lavoro.

1.2 Il Modello

A partire dalla ricerca psico-sociale condotta è nato un modello in grado di definire il rischio collegato allo stress partendo da una osservazione oggettiva dei luoghi in cui i lavoratori vivono e svolgono le proprie mansioni.

Il Modello che abbiamo elaborato ci permette di individuare i fattori potenzialmente critici e di valutarne il peso in funzione del contesto lavorativo di riferimento. Rivediamo nel dettaglio gli elementi centrali del Modello.

1.3 Ambiente

L'aspetto cruciale della nostra ricerca è stato quello di suddividere i luoghi di lavoro in 7 grandi "ambienti". Questi ambienti descrivono e raggruppano tutte le categorie professionali in quanto ci permettono di caratterizzare i contesti sociali e relazionali in cui si svolge un determinato lavoro più che le caratteristiche specifiche di una mansione.

È stato necessario identificare 7 grandi ambienti che descrivono tutte le possibili categorie lavorative. Ognuno di questi ambienti raggruppa in sé caratteristiche di similarità che gli permettono di descrivere intere categorie di professionalità. Abbiamo usato la parola ambiente perché non è tanto il tipo di lavoro che ci permette di categorizzare gli ambienti bensì le caratteristiche del contesto fisico, relazionale e culturale in cui si svolge. Ad esempio, un lavoro in ufficio, che sia svolto in una azienda alimentare o chimica presenta le stesse tipologie di rischio stress, o meglio la stessa intensità per fattore. Se infatti riprendiamo la comunicazione capo collaboratore ci accorgiamo che l'intensità della pericolosità e le sfumature dei dati raccolti nelle interviste sono le medesime.

Le interviste hanno dimostrato che i sintomi lamentati, la sensazione di frustrazione e le motivazioni addotte nei confronti dell'ambiente lavorativo non solo erano più frequentemente rivolte a questo fattore, ma anche si assomigliavano per tipologie di motivazioni.

Questa evidenza ci ha confermato l'ipotesi che fosse possibile catalogare e dare un peso ai fattori potenzialmente stressanti nell'ambiente di lavoro. L'elemento di categorizzazione consiste

nell'ambiente e nelle caratteristiche che lo rendono simili mentre il tipo di lavoro svolto o il ruolo sono aspetti che incidono in misura minore.

I 7 ambienti così individuati sono: ufficio, cantiere, magazzino, viaggio, negozio, laboratorio, produzione. Ogni ambiente risponde a precise peculiarità e caratteristiche riportate in dettaglio nella specifica tabella.

I.4 Fattori di rischio

I fattori di rischio identificati sulla base dei dati raccolti dalle più di 5000 interviste da noi condotte nel corso della ricerca sono stati raggruppati in 5 macro categorie: Comunicazione, Ruolo/Responsabilità, Relazione, Ambiente, Ecologia personale. In ognuna di queste macro categorie sono inclusi dei sotto fattori rappresentativi dei diversi aspetti in cui il fattore principale si declina. Ad esempio, la comunicazione si compone di sotto fattori che delineano con puntualità un pattern di elementi di cui si compone la comunicazione stessa.

La comunicazione capo-collaboratore risulta ad esempio essere uno degli elementi di maggior rischio potenziale di stress. Tuttavia, il peso di questo stesso fattore, se confrontato tra ambienti di lavoro differenti risulta perdere e/o aumentare la sua incidenza di rischio. Diventa quindi fondamentale leggere ciascun sotto-fattore in relazione al contesto lavorativo in cui si esprime e si manifesta.

I.5 Indice SocialStressRisk SSR

Attraverso la ricerca psico-sociale condotta abbiamo potuto raccogliere numerose indicazioni sui fattori percepiti come stressanti e altrettanti dati sulle caratteristiche dei luoghi di lavoro.

Abbiamo quindi scomposto le 5000 interviste e abbiamo aggregato i fattori che vengono indicati come stressanti. Abbiamo poi misurato la frequenza con cui ricorrono i diversi fattori di rischio all'interno delle diverse tipologie di ambienti individuate, dopodiché le frequenze grezze sono state standardizzate e normalizzate su una scala che per maggiore leggibilità possiede solo numeri interi da 1 a 10.

In questo modo ogni fattore di stress ha un suo peso, ossia un suo indice di rischio.

Esemplificando, siamo in grado di affermare che la comunicazione capo-collaboratore nell'ambiente ufficio ha un peso 7, quindi una elevata potenzialità di rischio tale da richiedere attenzione da parte dei lavoratori, del datore di lavoro e di coloro che sono preposti a farlo.

La mole di dati raccolti ci ha permesso parallelamente di rilevare i sintomi che gli individui hanno manifestato a seguito di momenti professionali particolarmente stressanti. Esiste, inoltre, un'ampia letteratura clinica di riferimento che ci ha permesso di coniugare i fattori di rischio stress con classi di sintomi. Questi sintomi o "indicatori" permettono di riconoscere le manifestazioni esteriori dello stress in modo da poter implementare opportune azioni di prevenzione o intervento.

I.6 Le linee guida

Nell'ottica di poter agire concretamente sui fattori identificati come rischiosi per lo stress, abbiamo individuato classi di interventi sia di tipo preventivo che per risolvere aspetti di criticità. Si tratta di interventi formativi, interventi di gestione e confronto, interventi di supporto e assistenza e interventi organizzativi. All'interno di ognuna di queste quattro classi vengono suggerite azioni specifiche e funzionali per il singolo fattore di rischio.

Fra le attività di formazione sono state identificate: l'addestramento, il training on the job, l'affiancamento, la formazione soft (abilità comportamentali, comunicazione, tecniche relazionali, autosviluppo). Nella categoria gestione e confronto sono stati segnalati interventi quali: l'Assessment, il Survey 360°, il Management Review, i Colloqui periodici. Le attività di supporto e assistenza includono: Counseling (spazi di ascolto, numeri o mail dedicate, assistenza remota), Assistenza psicologica ai dipendenti, Promozione di attività sociali. A livello organizzativo indichiamo: la Social responsibility, interventi sulla Diversity, interventi sul Mobbing e sulle dipendenze (alcol, droga, gioco d'azzardo, internet). Le azioni catalogate possono essere validamente impiegate per intervenire su diversi fattori di rischio. Molto spesso questi interventi sono già in essere nelle aziende, ma non vengono correttamente valorizzati e finalizzati alla riduzione del rischio stress. Infatti, molto spesso vengono attuati interventi formativi perché è buona norma proporre corsi e attività ai dipendenti senza tuttavia coglierne il reale potenziale né attuando momenti di follow up per verificarne la reale efficacia e i risultati prodotti.

1.7 Modalità applicative

Nel concreto, per poter redigere un documento di valutazione dei rischi stress lavoro correlato attraverso l'applicazione del Modello proposto è necessario seguire degli step definiti. Per prima cosa è necessario conoscere nel dettaglio l'azienda in cui si intende effettuare l'intervento. L'analisi preliminare del contesto prevede di venire a conoscenza della struttura dell'azienda, di come è organizzata, della tipologia di lavoratori che la compongono e della loro mansione. A tal fine è necessario effettuare un'analisi organizzativa accompagnata dall'analisi dell'organigramma del funzionigramma. Questa fase si rivela decisiva per poter individuare gli ambienti di cui si compone l'azienda. Infatti, il lavoro di conoscenza dell'azienda permetterà di definire quale o quali ambienti caratterizzano quel peculiare contesto per poterne poi cogliere gli specifici fattori di rischio. Va sottolineato che un'azienda non è necessariamente caratterizzata da un unico ambiente (ad esempio l'ambiente ufficio), al contrario sarà più frequente riscontrare un insieme di diversi ambienti a seconda della struttura aziendale. Ad esempio, un'azienda che produce dolci vedrà al suo interno almeno due ambienti: gli uffici (intesi come ufficio amministrativo, ufficio risorse umane) e la produzione (il luogo dove vengono preparati i dolci).

Una volta identificati gli ambienti di cui si compone l'azienda oggetto dell'attenzione, si potrà risalire agli specifici fattori di rischio in essi riscontrabili attraverso l'applicazione delle tabelle di riferimento. Si potrà pertanto procedere registrando i fattori di rischio per ciascun ambiente, riportando per ciascuno di essi il relativo indice di rischio. Si suggerisce di riportare nel documento tutti i fattori di rischio, anche quelli con un indice di rischio stress basso. L'indice fornirà un utile

strumento per definire le priorità di intervento e per impostare azioni di prevenzione, eliminazione e riduzione del rischio stress.

Qualora si volesse approfondire ulteriormente la valutazione del rischio è possibile somministrare ai dipendenti o a un campione di essi il Work Stress Risk Questionnaire per valutare la percezione individuale del rischio stress in azienda. In aggiunta a ciò, qualora si riscontrassero situazioni particolari o di criticità inerente lo stress è possibile indagare il vissuto individuale dello stress attraverso la somministrazione del Test FerrariSinibaldi. A tal fine è importante che nella prima fase di indagini organizzativa siano stati raccolti dati inerenti l'assenteismo, il turnover, la job rotation e su eventuali pregresse situazioni critiche legate allo stress.

L'analisi organizzativa deve inoltre aver previsto una sistematica raccolta delle attività formative, di intervento e di gestione già in essere in azienda. Possedere queste informazioni è di fondamentale importanza per poter impostare un programma di prevenzione e di intervento sui fattori di rischio stress.

Come si accennava in precedenza, molto spesso l'azienda è già in possesso di strumenti o di azioni utili per la gestione dello stress senza tuttavia valorizzarle adeguatamente o senza ricondurle al tema dello stress. In questa fase dell'intervento quindi è importante delineare cosa viene già fatto in azienda, cercando di ricondurlo a specifici fattori di rischio stress. In assenza di adeguate azioni di intervento sullo stress è importante avviare progetti ad hoc su questa tematica, a partire da un'azione informativa che metta al corrente i dipendenti dell'argomento in modo da evitare ambiguità e distorsioni nella percezione del processo di valutazione e intervento sui rischi stress lavoro correlato. È necessario poi effettuare momenti di verifica e di continuo monitoraggio sui fattori di rischio stress. Un valido mezzo per valutare se i rischi per lo stress permangono o se le azioni di intervento hanno sortito effetto, è quello di sfruttare come indicatori dati raccolti nella prima fase come ad esempio l'assenteismo o la riduzione delle assenze per malattia. Un'altro modo più diretto per verificare l'efficacia delle misure di intervento attuate è quello di predisporre appositi momenti di valutazione degli interventi stessi, in cui i dipendenti possano fornire la propria opinione in merito.

Risulta evidente che rispetto al tema della prevenzione e delle misure di riduzione ed eliminazione del rischio stress ciascuna azienda abbia ampio margine di libertà nel poter strutturare gli interventi più efficaci e fattibili per la propria specifica realtà aziendale. Largo spazio viene lasciato alla creatività e alla capacità dell'azienda di sfruttare le risorse preesistenti per sensibilizzare e creare occasioni di miglioramento del benessere nel contesto organizzativo.