

## **SCHEDA 1 – Valutazione e gestione del rischio stress lavoro correlato V2 - 22/07/2013 – A cura di Emanuela Guarise**

### **La dimensione del problema**

Lo stress correlato al lavoro è uno stato che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali e deriva dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare le richieste lavorative o le aspettative nei loro confronti (Accordo Quadro Europeo 8/10/2004 recepito in Italia con l'Accordo Interconfederale 9/06/2008).

Sappiamo che lo stress è il secondo problema di salute legato alle attività lavorative, interessa un lavoratore europeo su quattro (22% Europa, 27% in Italia), determinando una percentuale tra il 50% e il 60% di tutte le giornate lavorative perse con una ricaduta economica in Europa pari a 20 milioni di euro. Il numero di persone che soffrono di stress legato all'attività lavorativa è destinato a salire, per la tipologia delle nuove forme di contratto, per la forza lavoro sempre più vecchia, per le pressioni sui lavoratori da parte dei dirigenti, per le violenze e molestie sul lavoro e infine per lo squilibrio delle esigenze casa-lavoro.

L'individuo è capace di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine; questa reazione può essere considerata positiva (eustress); se le situazioni problematiche, o vissute come tali, durano troppo a lungo e si cronicizzano, assumono caratteristiche negative (distress) e diventano potenziale causa di malattie psichiche, psicosomatiche e fisiche.

Lo stress si caratterizza per la sua dimensione individuale, infatti le persone possono reagire in modo diverso in situazioni simili e in momenti diversi della propria vita a stimoli simili; è essenziale quindi considerare le diversità che caratterizzano i singoli. Numerosi fattori esterni all'ambiente di lavoro possono condurre ad un calo della prestazione lavorativa; quindi non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro sono causate dal lavoro stesso. È un rischio ubiquitario, che può riguardare ogni luogo di lavoro e ogni lavoratore, indipendentemente dalla dimensione dell'azienda, anche se non tutti i luoghi di lavoro e non tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati. Affrontare o ridurre il problema dello stress sul lavoro può portare a un miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro con conseguenti benefici economici e sociali per le aziende, i lavoratori e la società nel suo insieme.

### **Quali aziende sono interessate ?**

**Tutte le aziende** devono valutare e gestire il rischio stress lavoro correlato, seppur a livelli differenti, con gradi diversi di approfondimento, secondo le complessità organizzative, considerando che le disfunzioni organizzative possono essere fonte potenziale di rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

### **Quali sono i lavoratori interessati ?**

La valutazione riguarda **tutti i lavoratori**, compresi i dirigenti e i preposti; devono essere presi in considerazione gruppi omogenei di lavoratori (per mansioni svolte o partizioni organizzative) che risultino esposti a rischio dello stesso tipo, secondo un'individuazione che ogni datore di lavoro può autonomamente effettuare in ragione dell'effettiva organizzazione aziendale.

Secondo il D.Lgs 81/08 la valutazione dei rischi *“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 dello 8 ottobre 2004...”* inoltre devono essere seguite le indicazioni sulla valutazione dello stress lavoro correlato approvate il 17/11/2010 dalla Commissione Consultiva Permanente per la salute e sicurezza sul lavoro (art.6, lettera m-quater e 28, comma 1 bis del D.Lgs n 81/2008).

### **Quali sono le lavorazioni più interessate ?**

Secondo alcuni modelli concettuali "Demand/Control/support" di Karasek, Theorell e Johnson, alti livelli di stress, con conseguenti disturbi e malattie, si manifestano nelle attività lavorative in cui vi sono elevate sollecitazioni psicologiche associate a scarse possibilità decisionali e inadeguato supporto sia da parte del gruppo di lavoro che dal contesto sociale.

I lavoratori maggiormente interessati da stress sono:

i controllori del traffico aereo, i conducenti di autobus, i lavoratori in turno, i lavoratori della sanità, gli insegnanti, le forze della polizia, i lavoratori atipici e quelli di call center.

Altre indagini hanno evidenziato elevati livelli di stress e relative conseguenze in termini di assenteismo, morbilità e anche mortalità, oltre alle categorie summenzionate, tra i manager e i lavoratori manuali, soprattutto gli addetti alla catena di montaggio; meritano particolare attenzione le attività lavorative in cui è elevato il rischio di conseguenze gravi o disastrose in relazione alla riduzione dell'attenzione e della vigilanza, alle sviste, errori o ritardi decisionali come nel caso di conducenti di treni e autobus, autotrasportatori, piloti e controllori di volo, naviganti e addetti alle sale controllo di impianti chimici o termo-nucleari.

### **La prevenzione**

Lo scopo della prevenzione è quello di migliorare la consapevolezza e la comprensione dello stress da lavoro da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori, e dei loro rappresentanti, richiamando la loro attenzione sui sintomi che possono indicare l'insorgenza di problemi di stress da lavoro, ottimizzando l'analisi e la valutazione dei rischi, in modo da prevenire o gestire i problemi a livello organizzativo, non attribuendo la responsabilità dello stress esclusivamente all'individuo.

Non sono inclusi nella valutazione, le problematiche connesse alla violenza sul lavoro (mobbing), la sopraffazione, lo stress post-traumatico, anche se sono fattori stressogeni potenziali; l'intesa tra le parti sociali europee ha previsto la possibilità di una contrattazione specifica su questi problemi.

**-Prevenzione Primaria:** controllo dei rischi agendo sull'organizzazione dell'azienda, sulla gestione e progettazione del lavoro e dell'ergonomia.

**-Prevenzione Secondaria:** formazione aziendale ed individuale.

**-Prevenzione terziaria:** assistenza ai lavoratori che hanno evidenziato conseguenze sulla salute dovute allo stress lavoro correlato; a questo scopo è stato istituito in ogni Ulss uno sportello di assistenza e ascolto per i lavoratori sulla base della legge regionale n 8 /2010; e uno sportello imprenditori sempre su iniziativa regionale (Progetto In-oltre), per fornire assistenza ai Datori di Lavoro in questo particolare periodo di crisi economica e lavorativa.

### **Cosa deve fare il Datore di lavoro (o il dirigente):**

La valutazione del rischio da stress lavoro correlato, che è parte integrante della valutazione dei rischi in azienda, è effettuata dal Datore di Lavoro che si avvale del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) con il coinvolgimento del medico competente, ove nominato, previa consultazione del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS/RLST). Dal 1 giugno 2013 le aziende che occupano fino a 10 lavoratori devono munirsi del DVR (in precedenza era sufficiente l'autocertificazione) utilizzando le nuove procedure standardizzate; le aziende già in possesso di un DVR realizzato secondo procedure di livello superiore, non sono tenute a redigerne uno nuovo, se le condizioni lavorative non sono cambiate.

**Fattori di Rischio Stressogeni  
(European Agency for Safety and Health at work-2000)**

<b>Contenuti lavorativi</b>		<b>Contesto lavorativo</b>	
Ambiente di lavoro e attrezzature	Condizioni fisiche di lavoro, problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro	Cultura organizzativa	Scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno per la mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi
Pianificazione dei compiti	Monotonia, cicli brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzazione, incertezza elevata	Ruolo nell'organizzazione	Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità di altre persone
Carico/Ritmi di lavoro	Sovraccarico o sottocarico di lavoro, mancanza di controllo sul ritmo, alti livelli di pressione temporale	Sviluppo carriera	Incertezza/blocco della carriera, insufficienza/eccesso di promozioni, bassa retribuzione, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro
Orario di lavoro	Lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali	Autonomia Decisionale/controllo	Partecipazione ridotta al processo decisionale, carenza di controllo sul lavoro
		Relazioni interpersonali sul lavoro	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale
		Interfaccia famiglia/lavoro	Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso appoggio in ambito domestico, problemi di doppia carriera

L'obbligo di redazione del DVR stress lavoro correlato, mira a identificare le potenziali cause di stress e a pianificare azioni preventive, soprattutto di tipo collettivo, per tutelare i lavoratori contro la possibile causa di malattia professionale; tale documento deve rispettare il criterio di brevità, semplicità e comprensibilità, prendendo in esame non i singoli individui ma gruppi omogenei di lavoratori per mansione o partizione organizzativa.

La metodologia della valutazione, attendibile e valida, deve comprendere misure oggettive e soggettive e coinvolgere soprattutto i lavoratori.

L'iter della valutazione è articolato in più fasi che devono essere descritte nel DVR:

- Raccolta Informazioni
- Indagine
- Pianificazione Interventi
- Attuazione Interventi
- Monitoraggio
- Verifica/Aggiornamento DVR.

1) **Valutazione Preliminare:** con il coinvolgimento dei dirigenti, ove presenti, si procede all'individuazione del rischio (basso, medio, alto), sulla base delle informazioni raccolte e dell'analisi documentale, tramite la compilazione della check list di indicatori o eventi sentinella verificabili (Indici infortunistici, assenze per malattia, assenze dal lavoro, percentuale di ferie non godute, percentuale di trasferimenti interni richiesti dal personale, rotazione del personale, procedimenti / sanzioni disciplinari, numero di visite su richiesta del lavoratore al medico competente, segnalazioni formalizzate del medico competente di condizioni stress al lavoro e istanze giudiziarie per licenziamento / demansionamento). E' possibile compilare una scheda unica per l'azienda o più schede per partizioni organizzative o mansioni omogenee.

Conseguentemente alla valutazione si attua la gestione del rischio attraverso misure **collettive** che possono essere:

misure tecniche (potenziamento degli automatismi tecnologici), misure organizzative (orario sostenibile, alternanza mansioni nei limiti di legge e contratti, riprogrammazione attività), misure procedurali (definizione di procedure di lavoro, misure ergonomiche), progettazione ergonomica dell'ambiente e dei processi di lavoro, misure di revisione di politica aziendale (azioni di miglioramento della comunicazione interna, della gestione, delle relazioni ecc).

Le misure di **miglioramento individuale** sono finalizzate alla gestione di problemi specifici, diversi da quelli riscontrati nel gruppo e che riguardano solo alcuni lavoratori, con azioni di supporto attraverso il counselling o lo sportello d'ascolto; sono possibili anche interventi da parte del medico competente, anche a seguito di richiesta di visita medica da parte del lavoratore (art 41 comma 2, lett c D.Lgs 81/2008). La sorveglianza sanitaria non segue un preciso obbligo normativo, può essere attuata come misura secondaria e comunque nel caso in cui si evidenzia un rischio non basso e che non può essere ridotto con interventi sull'organizzazione del lavoro.

2) **La valutazione approfondita** si attua nel caso in cui la valutazione preliminare riveli elementi di rischio e le misure correttive siano risultate inefficaci; misura la percezione dello stress dei lavoratori attraverso l'utilizzo di strumenti specifici, analizzati in modo aggregato, come i questionari standardizzati, i focus group e le interviste semi-strutturate; questi strumenti devono essere gestiti da personale esperto sia interno all'azienda che esterno. Per le aziende fino a 5 lavoratori è possibile affrontare la percezione del rischio soggettivo dello stress attraverso una riunione con i lavoratori il cui verbale deve essere inserito nel Documento di valutazione del rischio.

### **Cosa deve fare il preposto:**

Il Preposto deve apportare il suo contributo nella valutazione, segnalando la mancata osservanza di disposizioni o istruzioni impartite dal Datore di lavoro, condizioni di pericolo o carenze dei dispositivi e mezzi di protezione posti a tutela della salute e sicurezza del lavoratore, fasi dell'organizzazione del lavoro che possono incidere nella valutazione dello stress, oltre che fungere da raccordo tra lavoratori e azienda nell'attuazione delle misure di miglioramento delle procedure lavorative.

**Cosa devono fare i lavoratori:**

Obbligo del lavoratore è collaborare alla valutazione dei rischi con il gruppo di lavoro e sottoporsi alla Sorveglianza sanitaria, collaborare quindi all'adempimento di tutti gli obblighi imposti dalla legge o comunque necessari per tutelare la sicurezza e la salute durante il lavoro.

**Cosa devono fare i lavoratori autonomi:**

Chi svolge attività in forma individuale, cioè senza dipendenti subordinati o equiparati (es. soci di società anche di fatto), non ha obblighi in materia di valutazione dello stress in quanto è soggetto soltanto a quanto previsto dall'art. 21 del D.Lgs 81/2008.