

Lo stress da lavoro correlato: valutazione, ruolo del medico, software INAIL

di [Commercialista Telematico](#)

Pubblicato il 30 Dicembre 2015

le problematiche derivanti dallo stress lavoro correlato: tale tipo di stress può riportare serie ripercussioni non solo sulla salute del lavoratore ma anche su quella delle imprese e delle economie nazionali ed occupa in Europa il secondo posto tra quelli maggiormente lamentati dai dipendenti ed è causa del 50-60% delle giornate lavorative perse in un anno. A cura di Patrizia Macri.

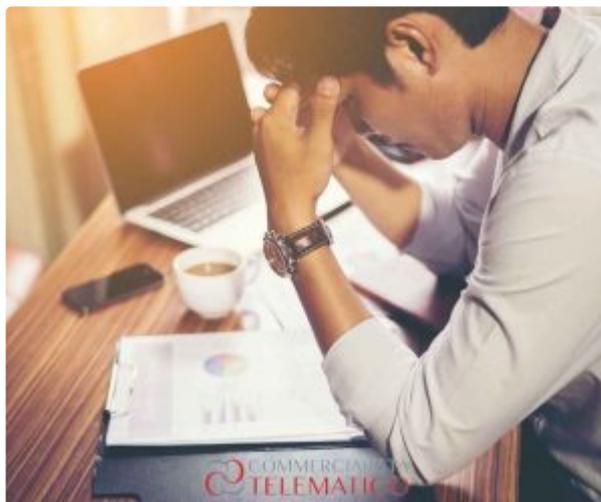
Lo stress da lavoro correlato - Premessa

Negli ultimi anni i numerosi cambiamenti che hanno interessato il mondo del lavoro hanno portato all'emersione di nuovi rischi per la salute dei lavoratori come quelli derivanti dal c.d. stress lavoro correlato.

Questo tipo di stress può riportare serie ripercussioni non solo sulla salute del lavoratore ma anche su quella delle imprese e delle economie nazionali.

Secondo gli ultimi dati statistici lo stress da lavoro correlato occupa in Europa il secondo posto tra quelli maggiormente lamentati dai dipendenti ed è causa del 50-60% delle giornate lavorative perse in un anno.

Tutto ciò ha portato il Legislatore ad individuare specificamente lo stress lavoro correlato come uno dei rischi oggetto, sia di valutazione, secondo i contenuti dell'Accordo europeo dell'8 ottobre 2004, puntualmente richiamato dal decreto stesso, sia di una conseguente adeguata gestione dello stesso.



Inoltre, ha demandato alla Commissione Consultiva permanente per la salute e la sicurezza del lavoro il compito di “elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato”, successivamente emanate il 17/11/2010 sotto forma di un percorso metodologico che rappresenta il livello minimo di attuazione dell’obbligo.

EVOLUZIONE NORMATIVA: L'ACCORDO QUADRO EUROPEO

Il riconoscimento ufficiale dello stress lavoro correlato quale rischio per la salute del dipendente e pertanto meritevole di tutela, è avvenuto nel lontano 2004 con l'Accordo quadro europeo sullo stress da lavoro.

L'accordo quadro europeo nasce con l'intento di accrescere la consapevolezza dell'esistenza nonché della pericolosità di questo tipo di rischio che può colpire i lavoratori fornendo, nel contempo, un modello per individuare, prevenire e gestire i problemi legati allo stress lavoro correlato.

Nessuna azienda, infatti, può dirsi al sicuro dal momento che, secondo molti studi, lo stress lavoro correlato può colpire qualsiasi azienda e qualunque lavoratore, a nulla rilevando la dimensione aziendale, il campo di attività svolto, il tipo di contratto o ancora il rapporto di lavoro. Tra le cause più frequenti che possono avere come conseguenza uno stress da lavoro vengono spesso riportate dai lavoratori colpiti:

- l'organizzazione lavorativa;
- le lunghe ore lavorative;
- l'eccessivo carico di lavoro;
- la monotonia del lavoro.

Di contro, anche l'azienda che occupa personale "stressato" va incontro a serie difficoltà quali, ad esempio:

- una scarsa redditività complessiva;
- un maggior assenteismo del personale che può lamentare disturbi di vario tipo;

- un eccessivo presenteismo che porta il dipendente a non assentarsi dal lavoro anche quando non è in piena salute per paura di ripercussioni non potendo però essere efficiente al 100% ;
- un aumento dei tassi di incidenti e infortuni.

Ma prima di poter parlare di stress lavoro correlato e della valutazione dei rischi derivanti, occorre partire dal concetto di "salute".

Secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità il concetto di salute deve essere inteso come quello stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità. Il D.Lgs. 81/2008, c.d. Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro, partendo proprio da questa definizione di salute, individua anche il complesso dei soggetti istituzionali che concorrono, con la partecipazione delle parti sociali, alla realizzazione dei programmi di intervento finalizzati a migliorare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori.

Secondo il Decreto Legislativo, nel complesso delle attività di prevenzione, un ruolo di primaria importanza è rivestito dallo studio dell'organizzazione del lavoro che si concretizza con il rispetto dei principi ergonomici nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e produzione, in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute del lavoro monotono e di quello ripetitivo.

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS CORRELATO

Individuare i rischi che possono portare ad uno stress da lavoro correlato non è affatto semplice in quanto stiamo parlando di un rischio non obiettivamente e immediatamente identificabile. A differenza di altri rischi, infatti, i cui effetti possono essere simili per tutti i lavoratori esposti, la percezione e l'esperienza da stress possono essere molto diverse da soggetto a soggetto anche se gli stessi si trovano ad operare nelle stesse condizioni.

Conseguentemente diviene assai arduo individuare il nesso di causalità certo tra esposizione al rischio, tipo di danno e gravità del danno, nonché procedere alla loro individuazione e analisi. Al fine di semplificare l'onere posto a carico del datore di lavoro che, dal 01° Gennaio 2011 è obbligato a redigere il Documento di valutazione rischi comprendendo non solamente i rischi tradizionali ma anche quelli immateriali che riguardano lo stress lavoro correlato, il 17/11/2010 la Commissione Consultiva ha approvato le indicazioni per la valutazione dello stress lavoro correlato.

Tali indicazioni sono applicabili ad ogni organizzazione di lavoro e non ai singoli lavoratori bensì a gruppi di lavoratori esposti in maniera omogenea allo stress lavoro correlato.

N.B. La Commissione Consultiva sottolinea che il documento indica un percorso metodologico che rappresenta il livello minimo di attuazione dell'obbligo di valutazione del rischio da stress lavoro correlato per tutti i datori di lavoro.

Pertanto, il datore di lavoro che lo ritenga opportuno può anche adottare un percorso di valutazione più complesso e articolato basato sulle necessità e complessità specifiche della propria azienda.

La Commissione Consultiva ribadisce, poi, che la valutazione dello stress lavoro correlato è parte integrante della valutazione dei rischi e deve essere effettuata dal datore di lavoro in collaborazione con il Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione e il Medico competente, previa consultazione del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza/Territoriale.

Secondo quanto riportato anche nella nota del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali le linee di indirizzo da seguire per l'elaborazione del documento di valutazione dello stress lavoro correlato possono essere individuate nella:

- brevità e semplicità;
- individuazione di una metodologia applicabile ad ogni organizzazione di lavoro;
- applicazione di tale metodologia a gruppi di lavoro esposti in maniera omogenea allo stress lavoro-correlato;
- individuazione di una metodologia di maggiore complessità rispetto alla prima, ma eventuale, da utilizzare nel caso in cui la conseguente azione correttiva non abbia abbattuto il rischio;
- valorizzazione delle prerogative e delle facoltà dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e dei medici competenti;
- individuazione di un periodo transitorio per quanto di durata limitata per la programmazione e il completamento delle attività da parte dei soggetti obbligati.

La valutazione si articola in due fasi :

- la valutazione preliminare
- la valutazione approfondita

LA VALUTAZIONE PRELIMINARE

La valutazione preliminare è sempre necessaria e consiste nella rilevazione, in tutte le aziende, di indicatori di rischio da stress lavoro correlato oggettivi e verificabili e possibilmente numericamente apprezzabili. Secondo quanto individuato dalla Commissione Consultiva gli indicatori di rischio devono quanto meno appartenere a tre distinte famiglie:

- Eventi sentinella: si tratta, ad esempio, dei dati relativi agli infortuni, delle assenze per malattia, dei procedimenti e delle sanzioni, delle segnalazioni al Medico competente ecc.;
- Fattori di contenuto del lavoro: si tratta, ad esempio, dell'ambiente di lavoro e delle attrezzature, del carico e del ritmo di lavoro, della corrispondenza tra le competenze proprie del lavoratore e i requisiti professionali richiesti per l'espletamento di una determinata mansione;
- Fattori di contesto del lavoro: si tratta, ad esempio, del ruolo nell'ambito dell'organizzazione, dell'autonomia decisionale, dei conflitti interpersonali ecc.

Per quanto riguarda gli strumenti da utilizzare in questa prima fase della valutazione, possono essere utilizzate liste di controllo applicabili anche dai soggetti aziendali della prevenzione. Viene infatti precisato che occorre sempre sentire i lavoratori e/o il Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza o Territoriale.

N.B. Nelle aziende di maggiori dimensioni è possibile sentire un campione rappresentativo di lavoratori. La modalità attraverso cui sentire i lavoratori è demandata al datore di lavoro anche in relazione alla metodologia di valutazione adottata.

Il coinvolgimento dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti rende peculiare la valutazione del rischio da stress lavoro correlato rispetto a quella degli altri rischi per i quali è prevista solamente una consultazione preliminare dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Ovviamente in questo contesto riveste un ruolo di particolare importanza un'accurata informazione/formazione dei lavoratori in quanto il loro dovrà essere un contributo attendibile ai fini del

processo valutativo.

Una volta conclusa la valutazione preliminare, se la stessa non rileva elementi di rischio da stress lavoro correlato e, quindi, si conclude con esito negativo tale risultato dovrà essere riportato nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) con la previsione, comunque, di un piano di monitoraggio.

Al contrario, nel caso in cui la valutazione preliminare abbia un esito positivo, cioè emergano elementi di rischio tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, si dovrà procedere alla pianificazione ed all'adozione degli opportuni interventi correttivi. Nel caso in cui questi interventi correttivi dovessero risultare inefficaci si dovrà passare alla fase successiva, ossia alla valutazione approfondita.

LA VALUTAZIONE APPROFONDATA

La valutazione approfondita prevede la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori utile all'identificazione e caratterizzazione del rischio da stress lavoro correlato. E' previsto che tale analisi si affianca ed integra quella prevista nella valutazione preliminare e in nessun caso può considerarsi sostitutiva.

N.B. La fase di approfondimento costituisce un prezioso momento informativo sulle condizioni di salute di un'organizzazione e dei lavoratori e fornisce una più chiara definizione del rischio.

Per quanto concerne gli strumenti da adottare nella valutazione della percezione dei lavoratori le indicazioni della Commissione Consultiva riportano:

- questionari;
- focus group;
- interviste semistrutturate;
- riunioni

Le indicazioni della Commissione Consultiva però risultano essere alquanto sintetiche, tanto da aver dato origine a criticità applicative ed interpretative.

A supporto dei datori di lavoro è intervenuta, quindi, l'Inail che ha fornito utili linee guida sulla valutazione dello stress lavoro correlato con l'obiettivo di rendere più agevole la valutazione per i datori di lavoro.

Tra le diverse metodologie e strumenti disponibili, l'Inail ha scelto la metodologia messa a punto dall'HSE (Health and Safety Executive) che presenta numerosi punti di forza rispetto ad altri strumenti. Questa metodologia utilizza un questionario-strumento indicatore; il questionario-strumento indicatore:

- è di facile somministrabilità, con garanzia dell'anonimato;
- è utilizzabile in maniera efficace in tutte le aziende con 10 o più lavoratori;
- permette al datore di lavoro ed al gruppo di gestione della valutazione, attraverso un software di facile utilizzo, reperibile sul sito www.inail.it, di poter avere chiari risultati sulla percezione rispetto alle sei dimensioni dei Management Standards utili alla caratterizzazione degli indicatori di contesto e di contenuto ed alle successive eventuali misure correttive;
- la possibilità di analizzare i risultati rispetto ad un valore standard di riferimento.

Il questionario per la valutazione dello stress in azienda

Il questionario è costituito da 35 domande. Le domande, come detto, sono riconducibili alle sei dimensioni organizzative considerate potenzialmente le principali fonti di stress all'interno di un'azienda:

- Domanda: quest'area riguarda gli aspetti legati all'organizzazione del lavoro, all'ambiente di lavoro e al carico lavorativo;
- Controllo: quest'area riguarda l'autonomia che viene concessa al lavoratore per lo svolgimento della propria prestazione;
- Supporto: quest'area comprende due sotto aree: il c.d. supporto del management e il supporto tra colleghi; riguarda il supporto e le risorse fornite dall'azienda, dal datore di lavoro e dai colleghi;
- Relazioni: questa parte del questionario riguarda tutte quelle azioni positive volte ad evitare i conflitti;
- Ruolo: questa parte del questionario serve per verificare la consapevolezza del lavoratore rispetto al ruolo che ricopre nell'organizzazione aziendale al fine di garantire che non si verifichino conflitti;

- Cambiamento: questa parte del questionario serve a valutare in che misura i cambiamenti organizzativi vengono gestiti e comunicati.

Per ogni area vengono anche forniti degli Stati ideali da conseguire che rappresentano l'obiettivo da raggiungere, ossia le condizioni ideali in cui l'azienda dovrebbe operare.

Nel compilare il questionario, che si ricorda deve essere sempre compilato in forma anonima, il lavoratore deve tener conto della propria esperienza lavorativa negli ultimi 6 mesi indicando quante volte si è trovato nella situazione descritta in ogni domanda, secondo una scala che comprende le risposte:

- mai;
- raramente;
- qualche volta;
- spesso;
- sempre.

Le domande del questionario, raggruppate per aree tematiche, sono:

Domanda:

3 - *Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da combinare tra loro;*

6 - *Ho scadenze irraggiungibili;*

9 - *Devo lavorare molto intensamente;*

12 - *Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare;*

16 - *Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause;*

18 - *Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario;*

20 - *Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente;*

22 - *Ho scadenze temporali impossibili da rispettare;*

Controllo:

2 - *Posso decidere quando fare una pausa;*

10 - *Ho voce in capitolo nel decidere la velocità con la quale svolgere il mio lavoro;*

15 - *Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro;*

19 - *Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro;*

25 - *Ho voce in capitolo su come svolgere il mio lavoro;*

30 - *Il mio orario di lavoro può essere flessibile;*

Supporto del management:

8 - *Ricevo informazioni di supporto che mi aiutano nel lavoro che svolgo;*

23 - *Posso fare affidamento sul mio capo nel caso avessi problemi di lavoro;*

29 - *Se qualcosa del lavoro mi ha disturbato o infastidito posso parlarne con il mio capo;*

33 - *Sono supportato in lavori emotivamente impegnativi;*

35 - *Il mio capo mi incoraggia nel lavoro;*

Supporto tra colleghi:

7 - *Se il lavoro diventa difficile posso contare sull'aiuto dei colleghi;*

24 - *I colleghi mi danno l'aiuto e il supporto di cui ho bisogno;*

27 - *Al lavoro i colleghi mi dimostrano il rispetto e l'affetto che merito;*

31 - *I colleghi sono disponibili ad ascoltare i miei problemi di lavoro;*

Relazioni:

5 - *Sono soggetto a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortes;*

14 - *Ci sono attriti o conflitti tra colleghi;*

21 - *Al lavoro sono soggetto a prepotenze e vessazioni;*

34 - *Le relazioni sul luogo di lavoro sono tese;*

Ruolo:

1 - *Ho chiaro cosa ci si aspetta da me al lavoro;*

4 - *So come svolgere il mio lavoro;*

11 - *Ho chiari i miei compiti e le mie responsabilità;*

13 - *Mi sono chiari gli obiettivi e i traguardi del mio reparto/ufficio;*

17 - *Capisco in che modo il mio lavoro si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione;*

Cambiamento:

26 - *Ho sufficienti opportunità di chiedere spiegazioni ai dirigenti sui cambiamenti relativi al lavoro;*

28 - *Il personale viene sempre consultato in merito ai cambiamenti nel lavoro;*

32 - *Quando ci sono dei cambiamenti al lavoro, mi è chiaro che effetto avranno in pratica.*

N.B. Ovviamente il datore di lavoro resta libero di avvalersi di percorsi alternativi attraverso il coinvolgimento di figure professionali specifiche, anche esterne all'azienda in relazione a specificità aziendali.

Tuttavia è bene precisare che non può essere in nessun caso omesso, nella scelta degli strumenti utili a valutare la percezione del rischio, l'adozione di strumenti scientificamente validati, che permettano di indagare almeno tutte le sei dimensioni di contenuto e contesto che lo strumento indicatore va a coprire.

IL RUOLO DEL MEDICO COMPETENTE NELLA VALUTAZIONE DELLO STRESS

Ai sensi dell'art. 25 c. 1 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. il medico competente ha l'obbligo di collaborare alla valutazione dei rischi.

Nel caso specifico della valutazione del rischio da stress lavoro correlato il ruolo del medico competente si trasforma in una partecipazione attiva e fondamentale.

L'apporto del medico competente, infatti, può risultare assai prezioso in riferimento all'individuazione dei gruppi omogenei di lavoratori per l'effettuazione della valutazione e ancora di più nella caratterizzazione di specifici "eventi sentinella" e di specifici "fattori di contesto e di contenuto del lavoro".

Nello svolgere le proprie funzioni, infatti, il Medico Competente può venire a conoscenza sia di eventuali situazioni di disagio sul lavoro, sia di elementi soggettivi di percezione del rischio del lavoratore, sia di comportamenti del lavoratore stesso, quali ad esempio, consumo di alcol e/o sostanze stupefacenti psicotrope, compresi farmaci psicoattivi.

E' infatti importante rilevare che, sebbene il processo di valutazione del rischio da stress lavoro correlato sia orientato per lo più a ricercare problematiche presenti nel contesto lavorativo, è opportuno prestare particolare attenzione anche ad eventuali emergenti problemi individuali.

In questo caso, infatti, le soluzioni elaborate per la maggioranza dei lavoratori potrebbero non portare nessun beneficio al caso specifico.

SOFTWARE DI ANALISI DEI DATI

Al fine di semplificare l'onere posto a carico del datore di lavoro, l'Inail ha messo a disposizione di tutte le aziende un portale online, dove è possibile accedere al manuale contenente le linee guida per la valutazione dello stress lavoro correlato elaborato dall'Inail stessa, nonché, previa registrazione, utilizzare in maniera del tutto gratuita gli strumenti per effettuare la valutazione dello stress lavoro correlato.

Dopo aver effettuato la registrazione al portale dell'Inail è altresì possibile utilizzare il software online per l'analisi dei dati, inserendo con estrema facilità le liste di controllo e i questionari-indicatori raccolti.

Il software elabora i dati inseriti dal datore di lavoro rilasciando poi i risultati all'interno di report che possono essere inseriti nel Documento di Valutazione dei Rischi.

Le aziende registrate sul portale Inail possono accedere in qualsiasi momento ai dati inseriti per poter portare a termine le varie fasi della valutazione; inoltre i dati forniti dalle varie aziende potranno essere

utilizzati per arricchire una banca dati nata con lo scopo di studiare il fenomeno dello stress lavoro correlato in relazione al settore produttivo, le dimensioni aziendali e le tipologie contrattuali. Nell'area all'uopo dedicata del sito Inail le aziende possono prelevare liste di controllo, questionari indicatori e strumenti da utilizzare durante la fase di gestione dello stress lavoro correlato e del monitoraggio.

In riferimento al questionario-strumento indicatore occorre ricordare che, prima di accedere alla compilazione, è necessario inserire il gruppo omogeneo di riferimento, la data di creazione nonché la data di compilazione del questionario che, una volta inserito, non potrà più essere modificato. Il software, una volta che sono stati inseriti i questionari, elabora i risultati raggruppandoli per dimensioni organizzative assegnando ad ognuno di essi un valore numerico che rappresenta un punteggio medio che scaturisce dalle domande relative a ciascuna dimensione.

Al valore numerico l'Inail assegna un colore di riferimento che può essere "interpretato" tramite una tabella prodotta dal software stesso. Il verde e il blu rappresentano rispettivamente ottimo e buon livello di prestazione, evidenziando quindi un esito negativo; il giallo e il rosso rappresentano rispettivamente necessità di interventi correttivi e necessità di immediati interventi correttivi, evidenziando quindi un esito positivo.

Nel caso in cui l'esito dell'elaborazione sia positivo, il software fornisce indicazioni, in riferimento anche alla dimensione organizzativa dell'azienda, su obiettivi e stati ideali generici da raggiungere.

Al fine, poi, di verificare se, le azioni promosse abbiano ottenuto gli effetti sperati, è possibile far compilare nuovamente il questionario-indicatore ai lavoratori. In riferimento poi alla scadenza per la valutazione del rischio da stress correlato, si ricorda che l'obbligo è scattato, in Italia, a partire dal 01 gennaio 2011; tuttavia la norma non ha indicato entro quanto tempo il datore di lavoro debba procedere ad una nuova valutazione, successiva alla prima.

Al riguardo è quindi intervenuta l'Inail che, nelle sue linee guida considera un tempo di due o tre anni come ragionevole, a meno che non siano intervenuti, nel frattempo, cambiamenti di una certa importanza nell'organizzazione, o un aumento degli infortuni o ancora nel caso in cui sia la sorveglianza sanitaria a ravvisarne la necessità.

Infine, è bene ricordare che la normativa in commento consente al datore di lavoro di avvalersi di strumenti alternativi al questionario-indicatore per la valutazione approfondita dello stress lavoro correlato, purché tali strumenti siano scientificamente validati.

N.B. Nell'adottare uno strumento per la valutazione approfondita dello stress lavoro correlato il datore di lavoro deve accertarsi che il proprio modello di valutazione permetta di analizzare tutte le aree individuate come fonte di stress dai lavoratori.

Patrizia Macrì

30 Dicembre 2015