DOCUMENTO LABORATORIO "Stress e Lavoro"

INDIRIZZI GENERALI PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORATIVO ALLA LUCE DELL'ACCORDO EUROPEO 8.10.2004

(Art. 28 comma 1 D.Lgs. 81/08
e successive modifiche ed integrazioni)

Data, 02.12.2009

PREMESSA

Il Laboratorio "Stress e Lavoro", avviato nell'ambito del piano regionale 2004 –2006 e proseguito con il successivo piano triennale 2008-2010 per la promozione della salute e sicurezza negli ambienti di lavoro - DGR VIII/6918 del 2 aprile 2008 -, oltre alla finalità di monitorare e diffondere le esperienze avviate sul tema dello stress lavoro correlato, ha tra gli obiettivi del suo mandato il compito di affrontare le criticità nell'applicazione del D.Lgs. 81/08, modificato e integrato dal D.Lgs. 106/09, per la parte concernente l'obbligo di valutazione di questo specifico rischio (Art. 28).

Il Laboratorio ha perciò attivato un gruppo di lavoro, aperto alle forze sociali, con l'aspettativa di pervenire alla formulazione di indirizzi diretti ai datori di lavoro, alle figure esperte del sistema aziendale (RSPP, Medico competente, RLS), ai consulenti esterni, agli operatori dei Servizi territoriali di prevenzione delle ASL e delle Unità operative ospedaliere di Medicina del lavoro, alle Unità Organizzative di Psicologia Clinica Ospedaliere sugli aspetti che registrano delle criticità applicative, in assenza a tutt'oggi di indicazioni nazionali da parte della Commissione consultiva permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro di cui all'art. 6 del D.Lgs. 81/08.

Ai fini della elaborazione del documento, il Laboratorio ha tenuto conto:

- degli esiti degli incontri organizzati dal gruppo di lavoro attivato;
- dei numerosi quesiti avanzati, sia da parte dei datori di lavoro e lavoratori, e loro organizzazioni, sia da parte degli operatori SPSAL e UOOML;
- di quanto è stato prodotto e diffuso da parte di altre Regioni, Organizzazioni sindacali datoriali e dei lavoratori, ASL e società tecnico-scientifiche accreditate.

Sotto il profilo delle finalità del documento, il Laboratorio regionale ha altresì dovuto tenere in conto delle modifiche intervenute con il il D.Lgs.106/09 "Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro". Tali modifiche, entrate in vigore in data 20 agosto 2009, in un momento in cui lavori di predisposizione del presente documento erano già in fase molto avanzata, sono state, in ragione della loro rilevanza, attentamente considerate dal gruppo di lavoro regionale, con l'assunzione dell'impegno di raccordare gli orientamenti qui espressi con quanto emergerà a livello nazionale.

Queste le principali modifiche introdotte:

- il D.Lgs. 106/09 ha innanzitutto rilevato la necessità di affidare alla Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro, di cui all'art. 6, il compito aggiuntivo di elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato (art. 6, c. 8, lett. m-quater), fermo restando l'obbligo di assumere l'Accordo Europeo 08.10.04 come punto di riferimento per la valutazione e gestione del rischio specifico;
- in ragione di ciò, all'art. 28 è stato inserito un nuovo comma: "c. 1 bis - La valutazione dello stress lavoro-correlato di cui al comma 1 è effettuata nel rispetto delle indicazioni di cui all'articolo 6, comma 8, lettera m-quater, ed il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni e comunque, anche in difetto di tale elaborazione, a fare data dal 1° agosto 2010".

All'interno del percorso di elaborazione delle indicazioni che si avvia a livello nazionale, si ritiene che il documento elaborato dal Laboratorio regionale, prodotto di un confronto tra operatori tecnici e forze sociali, possa rappresentare un valido contributo; per questo la Regione Lombardia s'impegna a portare questo risultato nella Commissione Consultiva permanente per la sicurezza e salute sul lavoro, candidando un

rappresentante del Laboratorio regionale nel Comitato nazionale che si costituirà, in seno alla Commissione, per affrontare lo specifico tema della valutazione dello stress lavoro-correlato.
Alla luce della disamina realizzata e della bontà del lavoro compiuto, in attesa delle indicazioni della Commissione nazionale, si ritiene in ogni caso utile fornire alle imprese lombarde, alle forze sociali e agli operatori degli enti pubblici di vigilanza e assistenza, gli orientamento definiti dal Laboratorio per la valutazione e gestione del rischio stress correlato al lavoro.
Nello specifico, il documento illustra, alla luce del D.Lgs. 81/08, dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004, recepito in Italia e sottoscritto dalle Organizzazioni datoriali e sindacali dei lavoratori in data 9 giugno 2008 e delle acquisizioni della Comunità scientifica, significati e contenuti, criteri generali e operativi, necessari per realizzare l'integrazione del documento di valutazione dei rischi per la parte stress-lavoro-correlato.
Il documento concorre in tal modo:

- ad orientare sul problema l'intero "sistema prevenzionistico" lombardo, inteso in senso lato. Il documento è pertanto messo a disposizione di tutti i soggetti che lo costituiscono, nell'ambito dell'obiettivo generale di favorirne l'interazione ed allargarne il ventaglio delle competenze. Inoltre il documento, utile al fine di dare corretti indirizzi su un fenomeno complesso che rischia di essere affrontato in modo inadeguato, potrebbe anche essere utilizzato per verifiche e auto-analisi all'interno dei luoghi di lavoro;
- ad esprimere, in un documento condiviso, l'orientamento comune dei diversi soggetti che compongono il gruppo di lavoro, in relazione agli aspetti ritenuti più problematici;
- a orientare i Servizi PSAL, accanto alla necessaria vigilanza nelle aziende, alla promozione, in coordinamento con le UOOML, di percorsi preventivi che coinvolgano le figure aziendali per la comprensione e gestione corretta del problema;
- per ultimo, in relazione al correttivo D.Lgs. 106/09, a fornire il punto di vista condiviso di Regione Lombardia e Associazioni regionali datoriali e sindacali dei lavoratori, alla Commissione consultiva che, con obiettivi e modalità operative molto simili a quelle impiegate dal Laboratorio regionale, affronterà il problema a livello nazionale.

Il presente documento è articolato in cinque capitoli distinti:

1. Nel primo capitolo è stata effettuata una analisi dell'Accordo Europeo, così come recepito dall'Accordo Interconfederale del 2008, con note esplicative ed interpretative che permettano una miglior lettura dei singoli passaggi e delle relazioni esistenti fra gli stessi.
2. Nel secondo capitolo sono identificati, in modo schematico, i fattori stressogeni (*stressors*) connessi al contesto ed al contenuto lavorativo.
3. Nel terzo capitolo viene fatta chiarezza su criteri, metodi e strumenti inerenti lo stress lavorativo e sul processo di valutazione e gestione del rischio specifico.
4. Nel quarto capitolo viene indicata una ipotesi di percorso applicativo di valutazione, gestione e prevenzione del rischio stress-lavoro-correlato, attivabile nei luoghi di lavoro.
5. Nel quinto capitolo viene indicato il ruolo dei Servizi Territoriali e della Regione Lombardia (Direzione Generale Sanità e U.O. Governo della Prevenzione, tutela sanitaria, piano sicurezza luoghi di lavoro e emergenze sanitarie).

1. L' ACCORDO EUROPEO E L'ACCORDO INTERCONFEDERALE SULLO STRESS LAVORO-CORRELATO

Il presente capitolo ha come scopo l'illustrazione dei passaggi principali dell'Accordo Europeo (08.10.04), così come recepito in Italia dall'Accordo Interconfederale (09.06.08), con una spiegazione ragionata di quei punti che risultano di interesse per la finalità del presente documento; tale commento si è reso necessario proprio per il valore di vera e propria "linea guida" che la normativa nazionale dà dell'Accordo, in riferimento al processo di valutazione e gestione del rischio da stress lavorativo.
Pertanto sulla base dell'Accordo Europeo, così come recepito dall'Accordo Interconfederale ***(in corsivo neretto vengono evidenziate le parti del testo)*****,** sono specificati gli approfondimenti ritenuti adeguati per una migliore comprensione.

Art. 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."***
  Si tratta dunque di un problema che non può essere ignorato, va affrontato con decisione a livello d'impresa in base a regole ed attraverso percorsi condivisi dalle parti.

- ***"Potenzialmente lo stress può riguardare ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività o dalla tipologia del contratto o del rapporto di lavoro."***
  Pertanto l'Accordo attribuisce allo stress lavoro-correlato le caratteristiche di un rischio potenzialmente ubiquitario. Anche se dalla bibliografia scientifica risultano 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/gestione del rischio stress lavoro-correlato.

- ***"Ciò non significa che tutti i luoghi di lavoro e tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati."***
  Questo passaggio, visto in relazione al precedente, suggerisce una lettura "orizzontale" dei luoghi di lavoro e non "verticale" per settori, comparti produttivi e mansioni; in altre parole, la discriminante rischio/non rischio non riguarda "verticalmente" settori, comparti, produttivi, mansioni, ma piuttosto "orizzontalmente" ognuna di queste entità. Evidente, quindi, l'opportunità di effettuare comunque un primo momento di stima/valutazione del rischio, finalizzata a definire la presenza/assenza del rischio stesso.

- ***"Affrontare la questione dello stress lavoro-correlato può condurre ad una maggiore efficienza e ad un miglioramento della salute e sicurezza dei lavoratori, con conseguenti benefici economici e sociali per imprese, lavoratori e società nel suo complesso."***
  Questa enunciazione evidenzia la presenza di altre ragioni oltre quelle "etiche" che giustificano la necessità di valorizzare il più possibile le "*best practices"* ed implementare meccanismi premiali effettivi per le imprese "virtuose".

- ***"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"*****,** nello specifico che ***"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 ad una pressione intensa. Inoltre, individui diversi possono reagire differentemente a situazioni simili e lo stesso individuo può reagire diversamente di fronte a situazioni simili in momenti diversi della propria vita."***
  L'Accordo evidenzia come "l'esposizione prolungata nel tempo" a fattori stressanti nei luoghi di lavoro si configuri come il determinante più critico di disagio/danno alla salute psicofisica, in quanto in grado di superare la soglia fisiologica di adattabilità dell'individuo.
  L'Accordo evidenzia inoltre che alle differenze interindividuali richiamate, per cui i singoli lavoratori hanno soglie diverse di adattabilità in condizioni eguali di esposizione a fattori stressogeni lavoro-correlati, si aggiungono differenze intra-individuali, legate alla variabilità nel tempo delle condizioni di ogni singolo lavoratore; potremmo dire, unificando i due aspetti, che l'Accordo indica un percorso di "personalizzazione" dell'approccio al rischio stress lavoro-correlato, sollecitando, al tempo stesso, una irrinunciabile azione di monitoraggio e *follow up*.

Art. 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."***
  Pertanto è auspicabile che il processo di valutazione/gestione del rischio sia preceduto da una diffusa opera di sensibilizzazione ed informazione sul fenomeno stress lavorativo con destinatari privilegiati i soggetti chiave del sistema d'impresa, come condizione importante per ogni corretto processo di valutazione/gestione del rischio stress lavoro-correlato.

- ***"L'obiettivo del presente accordo è offrire ai datori di lavoro ed ai lavoratori un quadro di riferimento per individuare e prevenire o gestire problemi di stress lavoro-correlato."***
  Alla luce dell'Accordo si evince pertanto come l'intervento non può limitarsi ad un primo passaggio identificabile solo con la descrizione/valutazione generale del rischio (**RISK ASSESSMENT**), ma dovrebbe prevedere un percorso di gestione orientata alla prevenzione o comunque alla riduzione del rischio specifico (**RISK MANAGEMENT)**.

- ***"Non è invece quello di attribuire la responsabilità dello stress all'individuo."***
  Per le dinamiche relazionali caratteristiche della sfera psico-sociale dei rischi, questa affermazione non è affatto pleonastica. L'esistenza di fasce vulnerabili o di condizioni individuali di disagio si possono trasformare spesso, consapevolmente o inconsapevolmente, in meccanismi d'individuazione di responsabilità improprie che,

tra l'altro, generano una spirale che conduce ad un aggravamento progressivo della situazione.

- ***"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."***
  Da questo passaggio appare evidente come l'Accordo europeo non metta in secondo piano la violenza e la sopraffazione sul lavoro e lo stress post-traumatico. Questi fattori stressogeni per la delicatezza del tema vanno trattati anche con ulteriori percorsi specifici.

Art. 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."***
  Questa definizione ha il vantaggio di essere semplice e chiara, e soprattutto di rappresentare una interpretazione condivisa tra le parti sociali in causa, permettendo di superare dispute e contraddittori di carattere semantico**.**

- ***"Lo stress non è una malattia ma una situazione di prolungata tensione può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute."***
  Con questa affermazione l'Accordo indica chiaramente la necessità di un approccio che non sia esclusivamente, né prevalentemente, medico o psicoclinico, ma implichi la necessità di valutare ed eventualmente ricostituire una corretta interazione fra il soggetto e l'organizzazione del lavoro.

- ***"Lo stress che ha origine fuori dall'ambito di lavoro può condurre a cambiamenti nel comportamento e ad una ridotta efficienza sul lavoro. Non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato."***
  Importante evidenziare il ragionamento che questo passaggio sottende in due fasi:
  1. E' indubbio che "fattori esterni" (lutti, criticità sociali/familiari, patologie invalidanti, gravosa interfaccia casa/lavoro ecc.) possono incidere sulla vita lavorativa del soggetto, in quanto possono provocarne un deterioramento delle condizioni di salute, e in tal senso non possono essere ignorati.
  2. Ciò non vuol dire che debba ipotizzarsi un rapporto causale diretto lavoro-stress per ogni forma di disagio evidenziata nel passaggio precedente e pertanto non può risultarne responsabile il Datore di Lavoro in termini di valutazione specifica ai fini del loro controllo e gestione. Si ricorda comunque l'obbligo normativo generale previsto all'art. 18 comma 1 lettera c D.Lgs. 81/08 che prevede che il datore di lavoro ed i dirigenti debbano: "*nell'affidare i compiti ai lavoratori, tenere conto delle capacità e delle condizioni degli stessi in rapporto alla loro salute e alla sicurezza."*

- ***"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, etc."***
  E' un tentativo di indicare, senza alcuna pretesa di esaustività, alcuni agenti causali occupazionali a cui, di fatto, viene riconosciuta una certa priorità. La citazione esplicita di questa fattori induce a non escluderli da nessun processo di valutazione/gestione del rischio stress lavoro-correlato.

Art. 4 – Individuazione di problemi di stress lavoro-correlato

- ***"Data la complessità del fenomeno stress, l'Accordo non intende fornire una lista esaustiva dei potenziali indicatori di stress. Comunque, un alto tasso di assenteismo o un'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."***
  Nell'Accordo vengono comunque segnalati alcuni "indicatori sintomatici" della presenza di stress da lavoro, reperibili dai flussi informativi interni.
  Come ulteriore contributo di approfondimento in **Allegato n° 1** vengono evidenziati in modo esemplificativo quali indicatori interni possono essere utili complessivamente a monitorare lo stress (in ***neretto*** sono specificati quelli indicati dall'Accordo).

- ***"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 ed i requisiti professionali richiesti, carichi di lavoro, etc.), condizioni di lavoro e ambientali (esposizione a comportamenti illeciti, rumore, calore, sostanze pericolose, etc.), comunicazione (incertezza in ordine alle prestazioni richieste, alle prospettive di impiego o ai possibili cambiamenti, etc.) e fattori soggettivi (tensioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti, etc.)."***
  Pur considerando come riferimento la classificazione dei fattori di rischio dell'Accordo, si rimanda al capitolo 2 ove vengono richiamati alcuni modelli di classificazione utili a sistematizzare l'identificazione dei potenziali fattori stressanti lavoro-correlati.

Art. 5 – Responsabilità dei datori di lavoro e dei lavoratori

- ***"Secondo la direttiva-quadro 89/391, tutti i datori di lavoro hanno l'obbligo giuridico di tutelare la salute e sicurezza sul lavoro dei lavoratori. Questo dovere si applica anche in presenza di problemi di stress lavoro-correlato in quanto essi incidano 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."***
  Pertanto *il commitment* rispetto all'intervento sullo stress è in capo al datore di lavoro adiuvato dal management interno (dirigenti/preposti) ***"con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti" (art. 4 comma 3)*** affinché la tematica dello stress possa essere affrontata anche in termini preventivi e

protettivi. In **Allegato n°2** sono indicati tutti quei soggetti implicati nel processo di valutazione e gestione del rischio stress-lavoro-correlato, identificando compiti e responsabilità principali.

- ***"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."***
  Viene qui rimarcata la necessità di un percorso specifico di valutazione/gestione del rischio stress lavoro-correlato pienamente integrato nel generale processo di valutazione dei rischi.

Art. 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 sottoforma 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."***
  Queste misure debbono rispettare le gerarchie degli interventi preventivi/protettivi previsti nelle misure generali di tutela ex art. 15 D.Lgs. 81/08; pertanto resta ferma la priorità delle misure collettive.

- ***"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".***
  Nel documento è implicito che gli interventi preventivi e correttivi in materia di stress lavoro-correlato debbano avere come punto di riferimento quei soggetti competenti, interni alla realtà lavorativa (RSPP, MC); è d'altronde evidente che laddove le competenze interne siano insufficienti, per evitare carenze e/o errori nel processo di valutazione/gestione del rischio, è necessario che le stesse vengano integrate con competenze esterne.

- ***"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."***
  Con tale asserzione l'Accordo indica la necessità di una regolare e periodica revisione del piano delle misure preventive/protettive anti-stress e della loro efficacia, evidentemente anche attraverso un monitoraggio delle condizioni di rischio.

- ***"Tali misure potrebbero includere, per esempio:***

- ***<u>misure di gestione e comunicazione</u>, chiarendo, ad esempio, gli obiettivi aziendali ed il ruolo di ciascun lavoratore ovvero assicurando un adeguato sostegno da parte della dirigenza ai singoli lavoratori ed 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;***

- ***<u>la formazione</u> 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,***
- ***<u>l'informazione e la consultazione</u> dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti, secondo la legislazione europea e nazionale, gli accordi collettivi e la prassi."***

L'aspetto più rilevante di questo passaggio è l'individuazione di tre grandi famiglie di soluzioni, ognuna delle quali ovviamente richiede un importante lavoro di declinazione. In questo solco si pongono una serie d'interessanti contributi provenienti sia dalla Comunità scientifica che dalle Parti sociali, dalle quali può essere utile attingere per eventuali approfondimenti; in **Appendice** si specifica un elenco non esaustivo delle principali fonti nazionali/internazionali, di tipo istituzionale e scientifico, che hanno prodotto documentazione in merito sia al processo valutativo che alle soluzioni preventive/protettive applicabili (linee guida, *best practices*, ecc.).

Va inoltre rilevato come l'Accordo europeo non individui nell'ambito degli interventi preventivi una particolare sorveglianza sanitaria. Tale impostazione risulta condivisibile in una logica che eviti la "medicalizzazione" del problema, mentre diventano necessari interventi mirati e appropriati su gruppi a rischio nonché su singoli che possono già evidenziare disturbi psicofisici di rilievo.

Art. 7 - Realizzazione e sviluppo nel tempo

- ***"L'applicazione del presente accordo avverrà entro tre anni dalla data della sua sottoscrizione."***

  L'Accordo Europeo è già stato implementato nella normativa nazionale (art. 28 D.Lgs. 81/08) e funge da vera e propria "linea guida" in merito al rischio specifico di stress-lavoro-correlato.

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

  E' un'affermazione estremamente condivisibile che non deve, tuttavia, dare luogo a pericolosi equivoci. Da qualunque punto di vista ci si ponga (normativo, gestionale, scientifico) non si può che ribadire che non esiste alcuna "linea di demarcazione" (es. il numero di dipendenti) che consenta improbabili "esoneri" dalla valutazione del rischio psicosociale. Detto questo, è altrettanto evidente che per le Piccole-Medie Imprese (PMI) non solo è possibile, ma addirittura necessario introdurre elementi di semplificazione. Questo orientamento non contrasta in alcun modo con l'impostazione del presente documento.

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

  Pertanto anche elementi di semplificazione nel processo di valutazione del rischio non possono prevedere un abbassamento del livello di prevenzione e protezione dei lavoratori. Un'affermazione conclusiva quasi ovvia, ma che l'Accordo bene ha fatto a ribadire.

2. COSA VALUTARE/SU COSA INTERVENIRE

Per rendere più razionale l'individuazione e l'analisi dei fattori di rischio specifici all'interno dei gruppi omogenei, dovranno essere identificate in modo sistematico le principali fonti di stress lavoro-correlate.
Qui riteniamo utile riportare, ad integrazione delle esemplificazioni tratteggiate nell'Accordo, se pur ancora senza pretese di sistematicità od esaustività, due modelli che tratteggiano **le principali "aree chiave"**, identificabili come potenziali categorie di fattori di rischio stress-lavoro-correlati, che individuano il campo della valutazione specifica e di intervento preventivo e protettivo. E' evidente che quest'elenco andrà integrato secondo le peculiarità produttive/organizzative specifiche dei singoli luoghi di lavoro.

Un primo modello elaborato nel 2000 dall'Agenzia Europea per la salute e sicurezza sul lavoro è concepito in relazione al contesto di lavoro ed al contenuto del lavoro.
Ai due grandi ambiti "contesto" e "contenuto" l'Agenzia europea aggiunge successivamente il fattore "criticità connesse al cambiamento" in relazione a tutti quei fattori (es.: insicurezza, incertezza circa le aspettative e prospettive di occupazione, ecc.) che così intensamente hanno attraversato e stanno attraversando il mondo del lavoro ed i sistemi produttivi in questi anni.

CONTENUTO DEL LAVORO	
Aree chiave Potenziali fattori di rischio	***Esemplificazioni di condizioni di rischio da stress lavorativo***
Ambiente e attrezzature di lavoro	***Problemi inerenti alla disponibilità, mantenimento, utilizzo e manutenzione/riparazione delle attrezzature lavorative e degli ausili tecnici***
Disegno del compito lavorativo	***Monotonia*** ***Cicli di lavoro brevi*** ***Lavoro frammentato o senza scopo identificabile*** ***Sottoutilizzo delle attitudini/capacità individuali*** ***Incertezza***
Carico di lavoro / ritmo di lavoro	***Carico di lavoro eccessivo o ridotto*** ***Mancanza di controllo sul ritmo*** ***Tempo insufficiente per eseguire il lavoro***
Orario di lavoro	***Lavoro a turni*** ***Orari di lavoro senza flessibilità/pause*** ***Orari imprevedibili*** ***Orari di lavoro protratti***

CONTESTO LAVORATIVO	
Areee chiave	***Esemplificazioni di condizioni di rischio da stress lavorativo***
Organizzazione del lavoro	***Scarsa possibilità di comunicazione*** ***Bassi livelli di sostegno per la risoluzione dei problemi e crescita personale*** ***Mancanza di definizione degli obiettivi aziendali***
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	***Ambiguità o conflitto di ruolo*** ***Responsabilità***
Carriera	***Incertezza e immobilità di carriera o eccessiva mobilità*** ***Retribuzione bassa*** ***Precarietà dell'impiego*** ***Basso valore sociale attribuito all'attività svolta***
Controllo/Libertà decisionale	***Partecipazione ridotta al processo decisionale*** ***Mancanza di controllo del lavoratore sull'attività svolta***
Rapporti interpersonali sul lavoro	***Isolamento fisico o sociale*** ***Rapporti limitati con i superiori*** ***Conflitti interpersonali*** ***Mancanza di supporto sociale***
Interfaccia casa-lavoro	***Richieste contrastanti tra casa e lavoro*** ***Scarso appoggio in ambito domestico*** ***Problemi di doppio lavoro***

Un secondo modello elaborato dalla Società di Medicina del Lavoro ed Igiene Industriale (SIMLII), e pubblicato nel Documento di Consenso sulla valutazione, prevenzione e correzione degli effetti nocivi dello stress da lavoro (2005), indica un elenco di "aree chiave" altrimenti definite come potenziali fattori di rischio le cui disfunzioni possono essere causa di eccessiva elevazione degli indicatori di stress sino a livelli definibili patologici.

Aree chiave ***Potenziali fattori di rischio***	***Esemplificazioni di condizioni di rischio*** ***da stress lavorativo***
Richieste provenienti dall'ambiente	***Orario di lavoro*** ***Carico di lavoro*** ***Procedure di lavoro*** ***Ambiente di lavoro***
Possibilità di controllo da parte dei singoli	***Controllo sulle modalità di lavoro*** ***Controllo sui tempi di esecuzione del lavoro***
Grado di supporto da parte dei superiori e dei colleghi	***Incoraggiamento e sostegno*** ***Messa a disposizione di risorse da parte dell'organizzazione, dei diretti superiori e dei colleghi***
Qualità dei rapporti interpersonali	***Atteggiamento di positività nello svolgimento del lavoro*** ***Eventuale presenza di conflittualità*** ***Eventuale presenza di comportamenti inaccettabili***
Definizione dei ruoli nell'organizzazione	***Chiarezza dei ruoli nell'ambito dell'organizzazione*** ***Presenza/esclusione di ruoli incompatibili***
Cambiamenti	***Gestione dei cambiamenti*** ***Livello di partecipazione ai cambiamenti previsti***

3. COME AFFRONTARE LO STRESS LAVORATIVO: CRITERI, METODI E STRUMENTI

Va innanzitutto effettuata una considerazione ed introdotta una cautela in merito all'iniziale applicazione della legge ed agli interventi di valutazione svolti ad oggi all'interno dei luoghi di lavoro. Si sta creando un circolo vizioso "domanda/offerta": dalle imprese emerge (specie da parte degli RSPP) una pressante richiesta di "strumenti" semplici, economici, validi. Il mercato risponde offrendo prodotti apparentemente efficaci, per lo più in forma di software / check-list, certamente economici, ma che se utilizzati in via esclusiva, possono risultare inadeguati, se non addirittura controproducenti o dannosi. Infatti la natura del rischio stress, diverso da altri rischi occupazionali (es. rumore) affrontabili con metodi e strumenti di misura standardizzati, richiede più che uno strumento di valutazione "meccanicistico" l'applicazione di metodi condivisi di approccio al problema con la stima/valutazione del rischio specifico attraverso strumenti differenti articolati fra loro, e la gestione degli interventi di prevenzione e correzione con il concorso di tutti gli attori del sistema di prevenzione e protezione interna (Datore di Lavoro, Dirigenti/Preposti, RSPP, Medico Competente, RLS, Lavoratori). Va ristabilito un circolo virtuoso, e questo è possibile solo facendo chiarezza su come un processo di valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato debba necessariamente percorrere tre stadi irrinunciabili:

a. la definizione di **criteri** generali di qualità che consentano di validare almeno inizialmente la bontà del percorso;
b. l'individuazione di **metodi** appropriati (non esiste "il metodo") che rispondano alle seguenti caratteristiche:
   - verso l'alto: rispettare tutti i criteri di qualità citati sopra (e meglio declinati al successivo paragrafo "criteri");
   - verso il basso: aggregare ed armonizzare un mix di **strumenti**. La metafora è quella di un certo numero di "contenitori" di strumenti, da ognuno dei quali è possibile prelevare, a seconda della realtà specifica, uno strumento piuttosto che un altro, ma da ognuno dei quali è necessario prelevare almeno uno "strumento" (vedi successivo paragrafo: strumenti).

3.1 CRITERI

E' una sorta di griglia preliminare per distinguere un buon percorso da uno inappropriato, che sta a monte della scelta del metodo e dell'adozione di strumenti, e si esplicita in tutti i seguenti presupposti:

- **essere promosso e gestito direttamente dal datore del lavoro e dal top management**; *a questo proposito, anche alla luce di quanto indicato nel capitolo 1 del presente documento, non esistono criteri basati su dimensioni aziendali e numero di addetti che giustifichino l'esenzione dall'intervento, ma esiste, invece, un infinito gradiente di complessità, per cui le Piccole Medie Imprese interessate non hanno motivo di allarmarsi, in quanto minore è la complessità maggiore è l'efficacia dell'intervento con metodi e strumenti semplici.*
- **essere accompagnato da adeguate azioni informative e formative** *all'interno della realtà lavorativa, volte a migliorare la consapevolezza e la comprensione dello stress da lavoro da parte dei lavoratori e dei loro rappresentanti, attirando la loro attenzione sui sintomi che possono indicare l'insorgenza di problemi di stress da lavoro.*

- **essere orientato alle soluzioni** *soprattutto soluzioni di tipo collettivo, a forte valenza preventiva. Affrontare e risolvere casi individuali "ex post" è certamente utile e necessario, ma non può essere considerato una "soluzione preventiva". Questo richiede un approccio di "non medicalizzazione", a carattere fortemente interdisciplinare.*
- **imperniarsi sulla partecipazione effettiva dei lavoratori** *attraverso un processo di coinvolgimento con i lavoratori ed i loro rappresentanti che devono poter essere consultati fin dalle fasi iniziali dell'intervento.*
- **garantire sempre e comunque la centralità degli attori interni della prevenzione (RSPP, Medico competente, RLS)** *anche nel caso che il "metodo" venga importato dall'esterno.*
- **integrarsi armonicamente (e non per mera sommazione) nel processo complessivo di valutazione dei rischi e nel relativo documento;** *il documento di valutazione del rischio da stress lavorativo deve essere pertanto organicamente implementato nel documento globale di valutazione del rischio aziendale (art. 28 comma 2 D.Lgs. 81/08) ed integrato nel programma generale di prevenzione e protezione aziendale.*
- **basarsi su un metodo che si ispiri ai criteri qui elencati e che sia costituito da un mix "obbligato" di strumenti** *sia di tipo oggettivo che soggettivo.*
- **essere accompagnato da azioni di contesto** *(a titolo puramente esemplificativo si citano i codici di condotta).*

3.2 METODI

Come già detto, il metodo da adottare, oltre a rispettare tutti i criteri indicati sopra, non può limitarsi ad un singolo "intervento/strumento" (es.: questionario), ma va adottato un mix articolato di interventi/strumenti, appartenenti alle seguenti "famiglie":

INTERVENTI	***AZIONI SPECIFICHE***	***ESEMPLIFICAZIONI***
AZIONI COMUNICATIVE E INFORMATIVE	***SULL'IMPEGNO E VOLONTA' AZIENDALI***	*Esplicitare, attraverso strumenti e percorsi di comunicazione adeguati alla specifica realtà aziendale, le "3 volontà" del datore di lavoro in prima persona e del top management:* *- di avviare e presidiare il percorso di valutazione/gestione dello stress lavoro-correlato;* *-di valorizzare come elemento irrinunciabile la partecipazione reale dei lavoratori;* *-di impegnarsi nella ricerca ed attuazione delle soluzioni.*
	SULLA NATURA E LE CARATTERISTICHE DEL PERCORSO	*Esplicitare in modo dettagliato il percorso che s'intende seguire indicando con chiarezza i diversi step ed i relativi tempi, i ruoli e le responsabilità.*
	SUL PROBLEMA DELLO STRESS LAVORATIVO	*Identificazione dei fattori di rischio stress-lavoro-correlati e dei sintomi che possono indicare l'insorgenza di problemi di stress.*

ANALISI DOCUMENTALE	***LETTURA DELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO***	*Organigramma aziendale con parametri quantitativi/qualitativi della popolazione lavorativa, evidenziando la presenza di casi di ipersuscettibili (desumibili dalle relazione annuale con i risultati anonimi collettivi della sorveglianza sanitaria) e/o gruppi vulnerabili (es. disabili), nonché di gruppi di soggetti che possono essere diversamente e più esposti per ragioni psico-fisiche-sociali in relazione a genere/età/ provenienza.*
		Flussi produttivi (schema a blocchi)
		Flussi comunicativi e sistema delle relazioni
		Gestione risorse umane (definizione dei ruoli, ecc.)
		Orario di lavoro
		Ambiente di lavoro, lay-out postazioni di lavoro (arredi, apparecchiature, impianti,ecc.)
	INDICATORI AZIENDALI DI POSSIBILI EFFETTI DIRETTI/INDIRETTI	*Indicatori sanitari (assenze per malattia, infortuni /infortuni ripetuti, richieste visite per cambio mansione)*
		Indicatori amministrativi provenienti dagli Uffici di gestione del personale (turn-over, richieste spostamenti di mansione)
		Indicatori legali (contenzioso formale e non)
		Altri indicatori (n° lavoratori che hanno effettuato la formazione professionale, n° episodi di interruzione/ rallentamento dei flussi comunicativi, conflittualità orizzontale, ecc.)
	GESTIONE SALUTE E SICUREZZA	*Documento di valutazione dei rischi*
		Verbali riunioni periodiche redatti sulla base della riunione secondo modalità e contenuti indicati nell'art. 35 D.Lgs. 81/08
		Piani annuali (misure di prevenzione, informazione e formazione)
		Relazione annuale del MC con indicati i dati collettivi anonimi delle condizioni di salute dei diversi gruppi di esposti *Piano di sorveglianza sanitaria*
AZIONI FORMATIVE	***PIANO FORMATIVO AZIENDALE***	*Programma e Calendario del Piano Formativo con eventi destinati a:* *- formazione/addestramento lavoratori per area;* *- formazione al management (dirigenti/preposti);* *- Feed-back di verifica della qualità formativa.*
OSSERVAZIONE DIRETTA	***INDAGINE OGGETTIVA DELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO***	*Osservazione diretta (mediante opportune tecniche codificate, da scegliere in base alla specificità aziendale).* *Fotografia dell'organizzazione aziendale attraverso strumenti di analisi oggettiva (job analysis, check-list, ecc.).* *Controllo della"congruenza interna" fra i dati raccolti nell'analisi dell'organizzazione aziendale e la realtà percepita dai lavoratori.*

ANALISI DELLE SOGGETTIVITA'	***PERCEZIONE SOGGETTIVA DELLO STRESS-LAVORO-CORRELATO***	*Le modalità sono numerose, e vanno selezionate con cura a seconda delle specificità aziendali. Assume tuttavia un rilievo particolare l'interazione con i lavoratori, ove possibile suddivisi in gruppi omogenei di lavoratori (vedi punto 4.4.1), alla quale possono certamente affiancarsi, ma non sostituirsi, strumenti quali interviste e questionari.* *A titolo puramente indicativo qui s'indicano strumenti per la* *- valutazione delle dimensioni lavorative critiche percepite;* *- valutazione delle risorse fruibili nel contesto lavorativo (individuali/di gruppo) e le risorse personali (resilienza);* *- valutazione dei disturbi di salute psicofisica stress correlati (distress psicologico, disturbi psicosomatici).*
SOLUZIONI DI PREVENZIONE COLLETTIVA	***INDIVIDUAZIONE (partecipata)***	*Anche qui assume particolare rilievo l'interazione del management con i lavoratori, con momenti di ricerca partecipata delle soluzioni.*
	IMPLEMENTAZIONE (partecipata)	*Sulla base della valutazione ed in relazione al gradiente di rischio verrà predisposto un piano degli interventi con la tempistica, da implementare e verificare con la partecipazione dei lavoratori interessati.*
SOLUZIONI DI CASI INDIVIDUALI	***APPROFONDIMENTO E SOLUZIONE DI CASI SPECIFICI***	*Creazione di percorsi di supporto con il coinvolgimento del Medico Competente, garantendo la privacy.*
SORVEGLIANZA SANITARIA	***PIANO SANITARIO INTEGRATO***	*Piano di sorveglianza sanitaria orientato alla promozione della salute rispetto ai fattori di rischio presenti in azienda.*
PIANO DI MONITORAGGIO	***PREDISPOSIZIONE DI UN PIANO DI MONITORAGGIO NEL TEMPO (partecipato)***	*Monitoraggio, secondo tempi definiti dell'efficacia degli interventi di prevenzione e protezione effettuati.* *Indicazione della tempistica di rivalutazione del rischio, anche in relazione a modifiche strutturali / organizzative di rilievo.*
NB: Quanto indicato in terza colonna non ha pretese di esaustività, si tratta di esemplificazioni.		

3.3 STRUMENTI

Individuati i criteri che indicano un percorso adeguato di valutazione e gestione del rischio, i metodi di approccio stress lavorativo, veri e propri "contenitori" da cui attingere gli strumenti utili al processo di valutazione e gestione del rischio specifico, qui si illustrano gli strumenti che possono essere utilizzati per azione/intervento.

AZIONI	STRUMENTI[1]	NOTE DI COMMENTO
AZIONI COMUNICATIVE E INFORMATIVE	***STRUMENTI INFORMATIVI AUTONOMI E SPECIFICI (libretti informativl, cartellonistica, ecc.)***	*- facile reperibilità/ diffusibilità, economici* *- rischio di strumenti generici, pochi li leggono*
	INNESTI COMUNICATIVI SPECIFICI (all'interno di altri percorsi di comunicazione aziendale)	*- integrazione piena nei processi informativi* *- rischio di diluire la portata informativa specifica*
	AZIONI DI SENSIBILIZZAZIONE ED INFORMAZIONE (incontri per i lavoratori ed il management)	*- informazione adeguata e orientata a chiarire* *- possibilità di incontri differenziati per ruoli* *- relativa onerosità economica* *- necessità di verificare la qualità della docenza*
ANALISI DOCUMENTALE E DEFINIZIONE DI INDICATORI OGGETTIVI PER GRUPPI OMOGENEI	***ESAME DI ATTI E DOCUMENTI CON GRIGLIA DI LETTURA E RICONDOTTA A SINTESI (es. attraverso check-list di lettura)***	*- lettura del livello/governo globale di sicurezza* *- feed-back del flusso informativo* *- solo analisi di adeguatezza documentale* *- rischio di griglie troppo ponderose o carenti*
AZIONI FORMATIVE	***PERCORSI DI FORMAZIONE PER IL MANAGEMENT***	*- permette una migliore corresponsabilità* *- permette una migliore efficacia di intervento* *- richiedono una didattica appropriata*
	PERCORSI DI FORMAZIONE PER RLS E LAVORATORI	
	VERIFICA AGGIORNAMENTO RSPP/MC	
OSSERVAZIONE DIRETTA ATTRAVERSO	***OSSERVAZIONE DIRETTA SEMPLICE (che riporti l'organizzazione del lavoro, le criticità)***	*- valorizza l'osservazione diretta quotidiana e risulta adeguata per PMI* *- osservazione diretta condizionata dal rilevatore con possibile sottostima delle condizioni oggettive di rischio*
	ANALISI OGGETTIVA STRUTTURATA (JOB ANALISIS, CHECK-LIST)	*- fotografia dettagliata oppure troppo schematica della organizzazione aziendale* *- dipendente dalla variabilità rilevatore* *- analisi ponderosa e/o ridondante oppure lacunosa*
	CONTROLLO CONGRUENZA INTERNA DELLA ANALISI OGGETTIVA (attraverso anche interviste ai lavoratori)	*- fotografia obiettiva completa attendibile* *- possibile rilievo dell'incongruenza interna fra rilevatore vs. lavoratori*
DEFINIZIONE DEI GRUPPI OMOGENEI SULLA BASE DELL'ORGANIZZAZIONE	***ANALISI DI GRUPPO (gruppi di attenzione, focus-group)***	*- approccio orientato al gruppo con possibilità di rilievo diretto delle criticità* *- non emergono le eventuali criticità legate ai singoli*
ANALISI DELLE SOGGETTIVITÀ' SUI GRUPPI OMOGENEI[2]	***COLLOQUIO/INTERVISTA AI LAVORATORI***	*- strumento flessibile* *- orientabile alla realtà specifica* *- scarsa confrontabilità esterna*
	QUESTIONARI SULLA PERCEZIONE DELLO STRESS (meglio a compilazione assistita e/o somministrati)	*- rilevazione dello stress lavorativo percepito e delle risorse positive* *- permette un migliore orientamento degli interventi preventivi* *- assenza valori di riferimento normativo* *- permette solo una parziale focalizzazione delle criticità organizzative.*

SOLUZIONI DI PREVENZIONE COLLETTIVA [3] **(di interfaccia con il gruppo/individui)**	***PERCORSI DI FORMAZIONE POST-VALUTAZIONE PER I LAVORATORI (per la gestione/ prevenzione dello stress)***	*- migliora la gestione dello stress nel gruppo* *- orientato al miglioramento motivazionale lavoratori* *- intervento inadeguato se non accompagnato da interventi sulla organizzazione*
	PERCORSI DI FORMAZIONE POST-VALUTAZIONE PER IL TOP ED IL MIDDLE MANGEMENT (dirigenti / preposti)	*- migliora la gestione dello stress nel gruppo* *- orientamento alla corresponsabilità* *- intervento inadeguato se non accompagnato da interventi sulla organizzazione*
SOLUZIONI DI PREVENZIONE COLLETTIVA[3] **(di interfaccia con l'organizzazione)**	***MISURE TECNICHE (potenziamento automatismi tecnologici)***	*- miglior efficienza* *- scarso adattamento dei lav. anziani*
	MISURE ORGANIZZATIVE RIFERITE ALLA ATTIVITA' LAVORATIVA (orario sostenibile, alternanza di mansioni nel limiti di legge e contratti, riprogrammazione attività)	*- miglior coerenza anche nella organizzazione delle attività lavorative*
	MISURE PROCEDURALI (definizione procedure di lavoro)	*- miglioramento efficienza lavorativa* *- necessità di verificare l'applicative*
	MISURE ORGANIZZATIVE ERGONOMICHE (design ergonomico del lavoro,dell'ambiente fisico e dei processi di lavoro)	*- creazione d'una organizzazione ergonomica* *- interventi in fase progettuale* *- onerose dal punto di vista economico*
	REVISIONE DELLA POLITICA INTERNA IN MATERIA (azioni di miglioramento della comunicazione interna, della gestione, delle relazioni, ecc.)	*- miglior interfaccia individuo vs. organizzazione* *- intervento oneroso, necessità di soggetti dedicati*
SOLUZIONI DI CONTENIMENTO INDIVIDUALE DEI CASI INDIVIDUATI NEL GRUPPO	***INIZIATIVE ESTERNE DI SUPPORTO E ASSISTENZA AL LAVORATORE (counselling)***	*- sostegno ai singoli casi* *- misura protettiva a breve-medio termine a scarsa valenza preventiva*
	INIZIATIVE INTERNE DI SUPPORTO E ASSISTENZA AL LAVORATORE (costituzione consultorio/sportello specialistico interno)	*- sostegno ai singoli casi* *- orientata alle grandi aziende* *- misura protettiva a breve-medio termine a scarsa valenza preventiva*
SORVEGLIANZA SANITARIA DEI GRUPPI A RISCHIO	***QUESTIONARI SULLE CONDIZIONI DI SALUTE (psicologiche,psicosomatiche)***	*- fotografia del benessere/ malessere* *- presenza di bias (fattori extralavorativi)* *- parametri aspecifici* *- non può essere generalizzata ma orientata ai gruppi a rischio*
	INTERVENTI DI PROMOZIONE DELLA SALUTE RISPETTO AI FATTORI DI RISCHIO PRESENTI IN AZIENDA	*- intervento orientato alla responsabilità sociale da parte delle singole realtà* *- intervento "complementare" rispetto alla sorveglianza sanitaria occupazionale classica*
INTERVENTI DI MONITORAGGIO NEL TEMPO	***MONITORAGGIO INTERNO AL PERCORSO DI VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO***	*- valutazione dell'efficacia degli interventi preventivi e correttivi* *- variabile*

[1] ovunque è possibile è consigliabile documentare quando gli strumenti utilizzati non sono esclusivi e/o di stretta pertinenza stress

[2] vedi Allegato n°3 con criteri/cautele nella somministrazione di questionari per l'analisi delle soggettività

[3] gli interventi descritti ed il loro posizionamento non hanno un significato cronologico, ma sono collegati ai risultati della valutazione del rischio

4. IPOTESI DI UN PERCORSO APPLICATIVO DI VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORATIVO INTERNO

Quanto fin qui esposto può essere così sintetizzato: un corretto ed efficace percorso di valutazione e gestione dello stress lavoro correlato dovrebbe ispirarsi a precisi criteri generali (3.1), e basarsi su un metodo rigoroso (3.2) che utilizzi un "mix obbligato" di strumenti adeguato e pertinente a ciascuno step oltre che al tipo di realtà lavorativa (3.2).
In questo capitolo si declina una proposta operativa per l'attuazione di questo percorso.

4.1 AZIONI COMUNICATIVE ED INFORMATIVE

Come già detto, rappresentano la necessaria premessa dell'intero percorso. Sono ipotizzabili tre distinti filoni comunicativi:

1. la sensibilizzazione di tutti i lavoratori sul problema stress lavoro-correlato: natura, cause, effetti, soluzioni;
2. l'esplicitazione, da parte del management interno ai luoghi di lavoro, coadiuvato dalle figure esperte, di tre impegni fondamentali:

- la volontà di affrontare il problema, impegnandosi direttamente nell'attivazione e presidiando l'intero percorso di valutazione/gestione del rischio stress lavoro-correlato secondo quanto previsto al capitolo 1 - art. 6 punto 4 del presente documento;
- il riconoscimento del ruolo fondamentale della partecipazione dei lavoratori, e l'impegno a favorirla in ogni modo;
- la volontà di orientare l'intero percorso alla ricerca di soluzioni (soprattutto di prevenzione collettiva) condivise per affrontare i problemi emersi.

Gli strumenti e le iniziative vanno valutati attentamente in base alle specifiche realtà.
Per esempio nelle piccole imprese con pochi dipendenti ed un livello di complessità organizzativa relativamente basso potrebbero essere sufficienti incontri che riuniscano tutti i lavoratori supportati da un adeguato materiale informativo (libretti/depliant informativi, cartellonistica).
Per le realtà aziendali più complesse, articolate in settori funzionali ed aree produttive, e con un maggior numero di addetti, è opportuno invece prevedere riunioni di gruppi di lavoratori ed incontri informativi specifici per dirigenti e preposti, con un carattere motivazionale oltre che meramente informativo. In queste situazioni anche il materiale informativo richiede una progettazione più accurata ed una realizzazione più articolata.
In tutti i casi è consigliabile un'azione specifica di "informazione/attivazione" sulle figure chiave interne (RSPP, addetti SPP, medico competente, RLS).

4.2 ANALISI DOCUMENTALE

Attraverso una griglia di lettura predefinita saranno esaminati gli atti ed i documenti inerenti:

- l'organizzazione del lavoro;
- la gestione di salute e sicurezza;
- indicatori correlati allo stress provenienti dai flussi informativi interni (minimamente: le assenze per malattia, gli infortuni, il turn-over, n° di contenziosi formali e non).

La griglia per l'esame degli atti/documenti sarà ovviamente articolata secondo il livello di complessità organizzativa e le dimensioni della realtà lavorativa (griglie semplificate per le Piccole Medie Imprese).

4.3 AZIONI FORMATIVE

Dovranno avere:

- come obiettivo iniziale quello di trasferire conoscenze e competenze finalizzate alla prevenzione del rischio, anche allo scopo di favorire e qualificare la partecipazione effettiva dei lavoratori nella fase valutativa;
- come obiettivo successivo alla VDR il rafforzamento delle diverse competenze per l'affronto costante del rischio specifico.

In questo senso si ritiene opportuno differenziare i percorsi formativi per figure interne in tre filoni:

- Corsi per dirigenti-preposti finalizzati ad un miglior e più ampio affronto e governo del problema all'interno dei luoghi di lavoro. In particolare tali soggetti dovranno essere formati sulle responsabilità individuate dalla legge (D.Lgs. 81/08 artt. 2-28) in carico sia al Datore di Lavoro, che agli stessi dirigenti/preposti (collaborazione all'effettuazione della valutazione del rischio specifico, definizione dei criteri e metodi di valutazione, individuazione delle procedure di attuazione delle misure preventive con particolare riferimento al ruolo dell'organizzazione, conoscenza delle problematiche legate alla specificità di genere, età e provenienza geografica).
- Corsi per i lavoratori sul rischio specifico, nell'ambito della formazione prevista all'art.37 D.Lgs. 81/08, comma 1 lettera b.
- Per quanto riguarda il Medico Competente e l'RSPP, qualora abbiano un rapporto di dipendenza, sarà cura del datore di lavoro prevedere la partecipazione degli stessi a percorsi formativi accreditati (corsi, convegni, seminari, ecc.); nel caso il MC e il RSPP prestino la loro opera in qualità di liberi professionisti, si ritiene importante la possibilità di verifica da parte del Datore di Lavoro della formazione specifica effettuata attraverso le certificazioni/attestazioni di partecipazione. Si ritiene di ribadire che le necessità formative specifiche delle figure esperte non possono essere limitate a generiche conoscenze sul tema dello stress lavorativo, ma devono poter permettere le acquisizioni di tutte quelle conoscenze necessarie per effettuare se possibile direttamente (in stretta relazione con il Datore di Lavoro) la valutazione del rischio specifico.

4.4 VALUTAZIONE DEL RISCHIO

L'intervento di valutazione del rischio specifico, preceduto dalle azioni precedenti, comprenderà tutti i passaggi sottospecificati:

- una valutazione oggettiva tramite metodi di osservazione diretta;
- una valutazione soggettiva tramite l'analisi delle soggettività;
- un report sintetico con analisi dei dati e definizione dei livelli di rischio a cui collegare gli interventi preventivi/protettivi sullo stress, e che andrà a integrare il documento generale di valutazione dei rischi. Si ribadisce, qui, la necessità che questo processo valutativo specifico e la relativa rappresentazione documentale, non rappresentino un "compartimento stagno" rispetto al più generale processo di valutazione dei rischi.

4.4.1 VALUTAZIONE OGGETTIVA (OSSERVAZIONE DIRETTA)

L'intervento iniziale dovrà essere quello di fare una "fotografia" obiettiva della realtà organizzativa d'impresa. A questo scopo può essere utilizzato uno degli strumenti indicati nel capitolo 3.3 (osservazione diretta con report, *check-list, job analysis*). Nelle PMI può essere utilizzato il metodo dell'osservazione diretta. Nelle realtà con organizzazione complessa vanno preferenzialmente utilizzati gli strumenti strutturati per l'analisi degli aspetti organizzativi. Andranno registrati inoltre i dati relativi agli indicatori stress-lavoro-correlati identificati dall'analisi documentale come indicato nel capitolo 3.2; nelle PMI l'analisi va fatta su un arco di tempo sufficientemente lungo, onde evitare bias di interpretazione dei dati (es. in piccole imprese un lavoratore che nell'arco dell'anno solare abbia un periodo di assenza per malattia sufficientemente lungo, può evidenziare una errata "sovrastima" dell'indicatore).

Per valutare la congruenza interna dei dati è opportuno intervistare un campione significativo di lavoratori tramite interviste/questionari.

Questo primo momento di analisi oggettiva permetterà di identificare ***GRUPPI OMOGENEI DI LAVORATORI*** aventi caratteristiche comuni in merito ai fattori di rischio organizzativo. Si pone, a questo riguardo, una forte esigenza di ulteriori approfondimenti sul concetto di "omogeneità", che a fronte di storiche impostazioni richiede un importante lavoro di "attualizzazione" rispetto ad un organizzazione, un mercato del lavoro, una forza lavoro profondamente mutati.

Gli interventi successivi in merito al processo di valutazione del rischio potranno essere effettuati con i gruppi omogenei dei lavoratori così identificati.

4.4.2 VALUTAZIONE SOGGETTIVA (ANALISI DELLE SOGGETTIVITA')

La raccolta dei livelli soggettivi di stress lavoro-correlato percepito, preceduta da una informativa adeguata, dovrà essere effettuata sui gruppi omogenei di lavoratori da parte delle figure interne (MC, RSPP, RLS, ecc.) d'intesa, in caso di assenza di figure esperte interne, con una figura professionale consulenziale esterna idonea nel rispetto del segreto professionale e della privacy sui dati sensibili. Andranno utilizzati almeno uno o più strumenti indicati nel capitolo 3.3 Qualora si intenda procedere con la somministrazione di questionari, andranno rispettate le cautele indicate nell'**Allegato 3.**

In caso di utilizzo dei questionari si raccomanda di garantire un buon livello di responsività da parte dei lavoratori per un corretto inquadramento delle condizioni interne di stress-lavoro-correlato.

4.4.3 REPORT SINTETICO CON ANALISI DEI DATI E DEFINIZIONE LIVELLI DI RISCHIO

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

4.5 GESTIONE DEL RISCHIO

Sulla base dei risultati della valutazione del rischio specifico tramite strumenti oggettivi e soggettivi, verranno programmati ed effettuati gli interventi di prevenzione e protezione come indicati nel capitolo 3.3.

4.5.1 SOLUZIONI DI PREVENZIONE COLLETTIVA

Nel caso i risultati della valutazione del rischio identificheranno in uno o più gruppi omogenei di lavoratori, una condizione accettabile sia a livello organizzativo che a livello soggettivo, si provvederà a stabilire un programma basato su almeno una delle soluzioni di prevenzione collettiva di interfaccia con gruppi/individui:

- corsi informativi/formativi post-intervento orientati a migliorare ulteriormente la capacità di adattamento al lavoro e gli aspetti motivazionali del gruppo e dei singoli;
- si attiverà un programma periodico di monitoraggio del clima organizzativo interno .

Qualora si evidenzino aree / gruppi omogenei con rischio oltre soglia, gli interventi saranno preferenzialmente e prioritariamente di interfaccia con organizzazione del lavoro.

Sulla base dei risultati della valutazione dei rischi, l'articolazione degli interventi seguirà l'evidenziazione dei singoli aspetti critici sia oggettivati che soggettivamente percepiti.

Ad esempio se la valutazione del rischio evidenzierà in un determinato gruppo omogeneo, aspetti di criticità di tipo conflittuale relazionale gli interventi saranno quelli sul miglioramento dell'interfaccia individuo-organizzazione (es. gestione dei conflitti, conoscenze necessarie per ben operare e comunicare, ecc.).

Se la valutazione del rischio evidenzierà invece aspetti critici relativi alle condizioni ed all'ambiente di lavoro gli interventi dovranno essere più volti al miglioramento ergonomico (strutturali, impianti/apparecchiature, orari, ecc.).

4.5.2 SOLUZIONI DI CONTENIMENTO INDIVIDUALE

Qualora la valutazione dei rischi faccia emergere criticità di gruppi ed individui che necessitano di interventi urgenti verranno attivati anche gli interventi di supporto individuale.

Nelle PMI tale intervento di supporto *(es. counselling)* potrà essere effettuato all'esterno della realtà lavorativa, sempre garantendo la privacy sul singolo lavoratore; da questo punto di vista la figura che potrebbe fungere da interfaccia, a garanzia della riservatezza, potrebbe essere il MC.

4.5.3 SORVEGLIANZA SANITARIA

Risulta essere difficile entrare nel merito di quale sia la tipologia di sorveglianza più idonea per affrontare dal punto di vista sanitario lo stress, nell'ambito degli interventi preventivi e protettivi per la salute e la sicurezza.

Nello specifico una buona e corretta valutazione dello stress-lavoro-correlato impone una sorveglianza sanitaria sugli indicatori clinici dello stress, riconoscendo come degni di prioritario approfondimento quelli che sono certamente predittivi di danno, almeno sui soggetti risultati alla valutazione del rischio più stressati.

E' auspicabile che siano comunque introdotti (su base volontaria) in ambito occupazionale Programmi di Promozione della Salute *(Health Promotion)* come miglioramento / monitoraggio delle condizioni di salute dei lavoratori anche in relazione allo stress. I contenuti dei programmi sanitari di *health promotion* vertono fra gli altri sui seguenti interventi:

- controllo dello stress;

- programmi specifici per singole mansioni, concernenti posture, lavori pericolosi e antinfortunistica sulla base dei rischi specifici presenti in azienda;
- educazione sanitaria (educazione all'uso appropriato del sistema sanitario, alla sicurezza al di fuori del lavoro e in casa, ecc.).

In riferimento alla sorveglianza sanitaria specifica relativa al rischio stress-lavoro correlato ed agli aspetti medico-legali connessi, il Laboratorio attiverà una seconda fase di approfondimento nel 2010, per la definizione se possibile di linee guida o comunque di indirizzi generali in merito.

4.6 DOCUMENTO DI VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO

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

- le azioni di sensibilizzazione ed informazione effettuate, i soggetti coinvolti e gli strumenti adottati;
- l'analisi documentale in ordine alla descrizione dell'organizzazione del lavoro, della gestione del sistema di sicurezza e tutela della salute globale e dei flussi informativi inerenti gli indicatori aziendali stress-lavoro-correlati;
- le azioni formative intraprese per le varie figure interne (management, lavoratori) e la verifica della formazione sul rischio specifico effettuata dall'RSPP e dal Medico Competente;
- il processo valutativo effettuato con gli strumenti di indagine oggettiva / soggettiva utilizzati ed il report di analisi dei dati con il livello di rischio per aree/gruppi omogenei e singoli soggetti/mansioni;
- il programma delle misure di prevenzione/protezione collettiva ed individuale da attivare con la tempistica di intervento;
- l'eventuale sorveglianza sanitaria mirata ai gruppi a rischio, implementata nel piano sanitario esistente, compresi i Programmi di Promozione della Salute su base volontaria;
- il piano di monitoraggio / follow-up con relativa tempistica.

4.7 INDICAZIONI AGGIUNTIVE PER LE PICCOLE IMPRESE

Quanto finora detto resta valido anche per le piccole imprese (<10 addetti).

Tuttavia è importante considerare il fatto che in tali realtà lavorative non è sempre possibile suddividere i lavoratori in gruppi omogenei. Lo stesso datore di lavoro si trova spesso a svolgere le medesime attività dei dipendenti, senza differenziazione effettiva tra funzioni produttive ed organizzative; inoltre utilizzare strumenti standardizzati (ad esempio questionari) su gruppi piccoli, può renderne difficile e poco significativa l'elaborazione.

Per questi motivi, nelle piccole aziende è ipotizzabile un modello di valutazione del rischio semplificato, prevedendo:

a) raccolta di informazioni oggettive (malattie, infortuni, turn-over, ecc.);

b) incontri di formazione sul rischio stress per dare a tutti le stesse conoscenze di base ed un linguaggio comune;

c) *focus group*, eventualmente guidati da qualificati consulenti esterni, pubblici o privati, con la partecipazione del medico competente, mirati:

- all'analisi della mansione e dei rischi ad essa legati (es. lavoro in altezza, imprevedibilità delle condizioni di lavoro, lunghi spostamenti in auto dalla sede al

luogo di lavoro effettivo, rumore, microclima inadeguato o troppo freddo o troppo caldo, movimentazione manuale dei carichi, vibrazioni, ecc.);
- ai fattori organizzativi considerati stressogeni dal gruppo (es. ritmi di lavoro, orari, passaggio di informazioni, responsabilità, chiarezza di ruoli e compiti, sicurezza del posto di lavoro, ecc.);
- ai fattori demografici (sesso, provenienza geografica, età, ecc.);
- alle relazioni interpersonali;

d) riproposizione al gruppo dei lavoratori degli elementi emersi come stressogeni, per individuare insieme le necessarie misure di prevenzione e protezione;
e) incontri periodici di tutto il gruppo per monitorare l'andamento delle modifiche e, se necessario, introdurne di nuove.

5. IL RUOLO DEI SERVIZI PUBBLICI TERRITORIALI E DELLA REGIONE LOMBARDIA (Direzione Generale Sanità e U.O. Governo della Prevenzione, tutela sanitaria, piano sicurezza luoghi di lavoro e emergenze sanitarie)

La formulazione delle Linee d'indirizzo predisposte per l'approccio più corretto alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato ha tenuto conto della Deliberazione Regionale del 2 aprile 2008 n° 8/6918 "Piano Regionale per la promozione della sicurezza e salute negli ambienti di lavoro"; ad essa infatti si è conformata la volontà del laboratorio stress, nel tentativo di comporre il più ampio consenso sociale e organizzativo del Sistema Integrato della Prevenzione Lombarda nella stesura del presente documento.
Nel valutare il possibile ruolo dei Servizi pubblici nella gestione delle Linee d'indirizzo predisposte dal Laboratorio, si tiene invece conto delle modalità di programmazione integrata attualmente impiegate dai Dipartimenti di prevenzione medica delle ASL, di cui agli indirizzi per l'elaborazione dei Piani di controllo forniti con Circolare 19 /SAN/2008; con questo provvedimento, come noto, sono state potenziate le esperienze maturate in ciascun Dipartimento e sono originati, per l'anno 2009, Piani d'intervento che hanno contestualizzato le priorità e valorizzato le differenti caratteristiche organizzative di ciascuna ASL e AO (per la parte relativa al contributo fornito ai piani dalle UOOML).

Il Laboratorio, a conclusione del lungo lavoro fin qui svolto, ritiene innanzitutto importante che lo specifico tema del rischio stress lavoro correlato, per l'elevato costo sociale e individuale implicato, e per gli impegni introdotti dal DLgs 81/08 e successive modifiche (DLgs 106/09) diventi un tema adeguatamente conosciuto e ben affrontato dai Dipartimenti e trovi conseguentemente spazio ed applicazione nella programmazione per l'anno 2010. E' a tal fine auspicabile che l'individuazione di un percorso finalizzato al miglioramento della conoscenza e del controllo dello stress-lavoro-correlato a livello territoriale diventi obiettivo di tutti i Dipartimenti di Prevenzione medica della Asl e di tutte UOOML lombarde.
Potrebbe inoltre essere utile e qualificante introdurre delle sperimentazioni applicative, definite nell'ambito del Laboratorio e da effettuarsi da parte di quelle realtà che già possiedono sufficienti conoscenze.

E’ necessario comunque che questi indirizzi siano conosciuti e orientino gli operatori nello svolgimento delle funzioni di controllo e di giudizio relativamente alla valutazione dello stress lavoro-correlato attuata dalle aziende.
Per realizzare tali rilevanti obiettivi e dare concreta operatività al documento di indirizzi, si ritiene che si debba, prioritariamente, agire **nella specifica linea della formazione/informazione/assistenza**; come primo passo in tale direzione, il Laboratorio, con l’appoggio della Unità Organizzativa Prevenzione della Direzione Generale Sanità, s’impegna, per il 2010, a progettare ed organizzare percorsi formativi dedicati agli operatori della prevenzione sul tema della valutazione e gestione dello stress nei luoghi di lavoro.
L’auspicio è che questi operatori formati possano a loro volta sul territorio fornire supporti per la formazione delle figure aziendali.
Si potenzia in tal modo un approccio che coniuga l’attività di supporto ed indirizzo con l’attività di vigilanza ed ispezione (che sarà effettuata a partire dall’1/8/2010), in coerenza con le indicazioni degli obiettivi strategici e le azioni proposte dal sopra citato piano regionale 2008-2010, oltre che in attuazione dell’art.10 del D.Lgs. 81/08 che pone in capo, soprattutto alle ASL, le attività d’informazione, formazione, assistenza e promozione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro nonché alle UOOML quelle di supporto di secondo livello alle ASL e quelle di eventuale consulenza alle Aziende in tema di valutazione e gestione del rischio specifico.
L’offerta formativa potrà vedere quali soggetti proponenti sul territorio, oltre alle ASL e AO, le Associazioni datoriali e sindacali dei lavoratori, gli OPP, e INAIL, e potrà trovare uno spazio di confronto nei Comitati provinciali ex art. 7 del D.Lgs. 81/08.

Le azioni formative devono tendere a fornire certezze operative alle aziende (medio-piccole in primis) e agli attori della prevenzione operanti nelle stesse (SPP, medici competenti, consulenti, etc.). La proposta deve pertanto necessariamente fornire opportunità di chiarimenti operativi almeno sui seguenti versanti:

- corretto inquadramento dei fattori di rischio stress-lavoro-correlati;
- criteri, metodi e contenuti della valutazione e della gestione del rischio specifico;
- orientamenti alle soluzioni con approccio partecipativo;
- piano di monitoraggio e controllo.

Lungi dal voler compiutamente trattare i singoli capitoli enunciati, ci sembra utile, in conclusione, riproporre alcuni aspetti caratterizzanti i singoli versanti, per inquadrarli nel presupposto di riferimento “normativo” costituito dall’Accordo Europeo, prevedendo che essi possano diventare gli obiettivi formativi da conseguire nelle attività che si andranno ad implementare.

1. Migliorare consapevolezza e comprensione del fenomeno stress vuol dire avere la certezza che gli attori della valutazione (datore di lavoro, dirigenti, SPP, Medico competente, RLS e RLST) siano opportunamente formati e addestrati sulla finalità della valutazione; stilare una relazione che definisce criteri e metodi della valutazione è non solo un obbligo normativo (art. 28, comma 2a), ma una garanzia del percorso operativo formulato con correttezza, così come l’identificazione delle misure di prevenzione (comma 2b) e il programma di attuazione (comma 2c).
2. Un buon documento di valutazione dei rischi deve essere in grado di dimostrare che le misure di prevenzione individuate come utili a contenere/ridurre/eliminare il rischio hanno non solo una definizione contenutistica ma anche e soprattutto una

declinazione procedurale prevista in capo specificamente a soggetti aziendali, in possesso di idonee competenze e poteri (comma 2d); ciò significa individuare soggetti, competenze necessarie e poteri adeguati alla soluzione dei problemi evidenziati nella valutazione del rischio.

3. I contenuti della valutazione sono espressi nell'accordo europeo ed esemplificati nella aree chiave riassunte nelle voci "contesto" e "contenuto" del lavoro; esse riconducono all'obbligo di non isolare le cause dello stress dal contenuto della organizzazione del lavoro (mansione, compito, ecc.): la base della valutazione rimane (come per tutti i rischi) l'analisi del "ciclo produttivo" e le circostanze in cui esso si svolge, tenendo conto delle differenze di genere, età, stato fisiologico e provenienza etnico /culturale (comma 1), nonché della " specifica tipologia contrattuale attraverso cui viene resa la prestazione di lavoro" (art. 28 comma 1, così come modificato dal D.Lgs. 106/09).
4. L'orientamento alle soluzioni trova la sua fonte normativa nell'obbligo di adottare le misure generali di tutela previste dall'art. 15, nell'organizzare e programmare le misure in un complesso che integri le condizioni produttive con l'influenza che su esse esercitano i fattori ambientali ed organizzativi, anche ricorrendo all'adozione di codici di condotta e di buona prassi, per garantire nel tempo il mantenimento delle misure adottate. Nella stessa logica sta l'imperativo di privilegiare le misure collettive rispetto a quelle individuali.
5. Il piano di monitoraggio e controllo, oltre che essere previsto dall'art. 28 comma 2c e, nel caso venga adottato un sistema di gestione, dall'art. 30, è strettamente connesso all'imprescindibile proposizione di una formazione adeguata e sufficiente, secondo le previsioni e indicazioni del comma 1 dell'art. 37, anche per il rischio specifico in esame.

COMPOSIZIONE DEL LABORATORIO "STRESS E LAVORO" E DEL GRUPPO TECNICO CHE HANNO ELABORATO IL PRESENTE DOCUMENTO

Albini Elisa (Sez. Medicina del Lavoro – Università di Brescia)
Borleri Daniela (UOOML Bergamo)
Cesana Giancarlo (Dipartimento di Medicina clinica, prevenzione e biotecnologie sanitarie – Università Bicocca Milano)
Chiurco Emilia (SPSAL ASL Varese)
Costa Giovanni (Medicina del Lavoro - Università degli Studi di Milano)
De Giosa Elena (SPSAL ASL Monza Brianza)
Di Bella Marco (SPSAL ASL Monza Brianza)
Feltrin Guido (UOOML Desio)
Finardi Marina (CISL Lombardia)
Galli Luigina (UOOML Cremona)
Latocca Raffaele (UMOA AO S. Gerardo – Coordinatore)
Lucchini Roberto (UOOML Brescia – Sez. Medicina del Lavoro Università di Brescia)
Magrin Maria Elena (Facoltà di Psicologia - Università Bicocca Milano)
Manfredini Fabio (UOOML Bergamo)
Mencarelli Paola (UIL Lombardia)
Monelli Orlando (SPSAL ASL Varese)
Perfetti Barbara (UOOML Garbagnate)
Piccinato Carlo (Confartigianato Lombardia)
Pisati Giorgio (UOOML Lecco)

Rota Daniela (CGIL Lombardia)
Saretto Gianni (Regione Lombardia D.G. Sanità – U.O. Governo della Prevenzione)
Somenzi Virginio (UOOML Cremona)
Spagnuolo Maria Rosaria (Confindustria Lombardia - Assolombarda)
Tangredi Giovanni (UOOML Garbagnate)
Togni Matteo (Psicologia dell'Organizzazione – Facoltà di Economia dell'Università di Bergamo)
Vignati Aldo (Confindustria Lombardia - Assolombarda)
Volturo Emilio (per CGIL – CISL – UIL Lombardia, medico del lavoro e formatore)
Zoni Silvia (Sezione Medicina del Lavoro – Università di Brescia)

APPENDICE

Elenco non esaustivo delle principali fonti nazionali/internazionali di tipo istituzionale e scientifico che hanno prodotto documentazione (linee guida, *best practices*, ecc.) sullo stress lavorativo

1.Accordo Europeo sullo stress sul lavoro (Bruxelles 8 ottobre 2004)
http://www.sicurezzaonline.it/leggi/legmob/legmob20002009doc/legmob20002009acc/acc20041008.pdf

2.Accordo Interconfederale per il recepimento dell'accordo quadro sullo stress lavoro-correlato concluso l'8 ottobre 2004 concluso tra UNICE/EUAPME, CEEP e CES
http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/2E3F3293-7AAB-4B2E-B4CE-C439D22BBD8E/0/Accordointerconfederalestress9062008.pdf

3.ISPESL – Dossier rischio psicosociale
http://www.ispesl.it/pubblicazioni/dossier.asp?q=rp

4.INAIL – Opuscolo patologia psichica da stress (2005)
http://www.inail.it/Portale/appmanager/portale/desktop?_nfpb=true&_pageLabel=PAGEPUBBLICAZIONI&nextPage=PUBBLICAZIONI/Tutti_i_titoli/Medicina/Patologia_psichicada_stress/Patologia_psichica_da_stress/index.jsp

6.Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul lavoro
Stress e rischi psicosociali (guide, pubblicazioni, buone pratiche, ecc.)
http://osha.europa.eu/it/topics/stress

7.National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)
Safety and Health Topic: Stress at work
http://www.cdc.gov/niosh/topics/stress/

8.Institut National de Recherche et de sècurité (INRS)
Stress e risques psychosociaux: concepts et préventions (Dossier Medico-Tecnico, INRS 2006)
http://www.inrs.fr/inrs-pub/inrs01.nsf/intranetobject-accesparreference/tc%20108/$file/tc108.pdf

9.Fondazione Europea per il Miglioramento delle Condizioni di Vita e di Lavoro. Report Sectorial Profiles of Working Conditions 2002
http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2002/75/en/1/ef0275en.pdf

10.Società Italiana di Medicina del Lavoro e Igiene Industriale
Documento per un consenso sulla valutazione, prevenzione e correzione degli effetti nocivi dello stress da lavoro (2005)
http://www.simlii.net/

Allegato n°1 – Alcuni indicatori aziendali "sintomatici" di condizioni di stress-lavoro-correlati

N°	***INDICATORI AZIENDALI***
1	***Giorni all'anno di assenza per malattia sul totale dei giorni lavorati (%)*** ***N° giorni di assenza per malattia/lavoratore***
2	*Incidenza infortunistica (n° infortuni x 1000 lavoratori)* *Infortuni ripetuti (% sul totale degli infortuni)*
3	***Turn-over: nuovo personale su personale totale (da inizio anno) (%)***
4	*Richieste visite da parte dei lavoratori (art.41 comma 2 lettera c DL 81/08) presso il Medico Competente x gruppi omogenei (%)*
5	***Spostamenti di mansione richiesti dai dipendenti per area (%)***
6	*Lavoratori che hanno effettuato la formazione/addestramento professionale negli ultimi 5 anni (% vs tot. lavoratori, % ore formazione vs. ore totali)*
7	*Disfunzioni/episodi di interruzione/rallentamento dei flussi comunicativi (n°)*
8	***Contenziosi formali e non (lamentele, conflitti interpersonali, ecc.)***
	OUTCOME DI SALUTE
1	*Soggetti con distress / distrurbi neuropsicologici (%)*
2	*Soggetti con disturbi psicosomatici / somatoformi (%)*

Allegato n°2 – Soggetti interni / consulenziali e loro responsabilità

FIGURE AZIENDALI	*COMPITI / RESPONSABILITA' / DIRITTI-DOVERI*
DATORE DI LAVORO (coadiuvato da dirigenti/ preposti)	1. Assunzione diretta della responsabilità dell'attivazione e del presidio costante dell'intervento di valutazione e gestione del rischio con il supporto delle figure tecniche interne (MC; RSPP); 2. interventi di sensibilizzazione ed informazione sullo stress a livello aziendale; 3. ricorso a consulenti esterni, qualora non siano sufficienti le figure tecniche interne esperte, basato su elementi di documentata professionalità e di esperienza nel campo specifico; 4. Sulla base della consultazione con gli RLS redazione di una relazione che riporti: - modalità di sensibilizzazione ed informativa iniziale; - il percorso valutativo adottato; - tipologia di interventi di prevenzione/protezione possibili in relazione agli esiti della valutazione; - piano di monitoraggio del sistema di valutazione e gestione del rischio con la tempistica revisionale
RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI	1. Soggetti prioritariamente coinvolti nelle attività di sensibilizzazione ed informazione; 2. Soggetti che possono formulare proposte su tutti gli aspetti di sicurezza e salute sul lavoro 3. Consultazione degli RLS sull'intervento di valutazione e gestione del rischio in particolare su: - modalità di informativa iniziale; formazione (modalità, contenuti, soggetti, obiettivi, metodi) - il percorso valutativo che si vuole adottare (criteri, metodi, strumenti e tempistica della valutazione); - la loro partecipazione attiva nella rilevazione della soggettività - modalità di tutela della privacy nell'applicazione del metodo valutativo; - tipologia di interventi di prevenzione e gestione dello stress concretamente attuabili; - piano di monitoraggio del sistema di valutazione e gestione del rischio specifico 4. Confronto in sede di riunione periodica, comprendente fra l'altro i risultati sintetici anonimi della valutazione specifica effettuata
LAVORATORI	1. Informazione ai lavoratori da parte del Datore di Lavoro/Medico Competente/RSPP con: - sensibilizzazione generale sul rischio specifico;; - sul significato degli accertamenti aggiuntivi eventualmente implementati nel piano di sorveglianza sanitaria (informazione specifica da parte del MC) 2. Formazione sul rischio specifico, nell'ambito della formazione prevista all'art.37 D.Lgs. 81/08, comma 1 lettera b; 3. Partecipazione attraverso un processo di coinvolgimento con i lavoratori ed i loro rappresentanti che devono poter essere consultati fin dalle fasi iniziali dell'intervento Tutti i lavoratori hanno il dovere generale di rispettare le misure di protezione decise dal datore di lavoro.
MEDICO COMPETENTE	1. supporto medico-professionale al datore di lavoro per l'attività di informazione e sensibilizzazione sul rischio specifico; 2. supporto tecnico-professionale al datore di lavoro per l'identificazione e la gestione del rischio; 3. eventuale implementazione degli accertamenti presenti nel piano sanitario con l'obiettivo di monitorare le condizioni di stress da un punto di vista biologico, evitando l'eccessiva medicalizzazione.
RESPONSABILE DEL SERVIZO PREVENZIONE E PROTEZIONE	1. supporto tecnico-professionale al datore di lavoro per l'attività di informazione/sensibilizzazione sul rischio specifico e per l'identificazione di una modalità di valutazione e gestione del rischio e la sua concreta applicazione 2. partecipazione attiva alla fase di rilevazione della soggettività; 3. proposta dei programmi di formazione e informazione. In particolare ha in capo l'obbligo di presentare programmi annuali di informazione

FIGURE ESTERNE	*COMPITI / RESPONSABILITA' / DIRITTI-DOVERI*
CONSULENTI ESTERNI AZIENDALI	1. Qualora il Datore di Lavoro Aziendale non sia in grado di attivare il percorso di valutazione del rischio con le professionalità interne (MC, RSPP) od abbia necessità di un supporto di consulenza esterna anche per una sola fase del processo di valutazione e gestione del rischio (es. corsi di formazione/motivazione) dovrà affidare l'intervento ad un singolo consulente / società di consulenza. 2. La scelta può essere effettuata su soggetti in possesso di titoli di studio attinenti al campo di intervento (es. medici, psicologi, economisti/sociologici dell'organizzazione); 3. I consulenti devono poter svolgere un ruolo che preveda la definizione di un processo di intervento condiviso con le varie figure aziendali. A questo proposito la collaborazione è prioritariamente con il datore di lavoro ed il management collegato (dirigenti/preposti), le figure tecnico-professionali eventualmente presenti in azienda (MC, RSPP) ed i rappresentanti dei lavoratori (RLS e RLST).

Allegato n°3 - Alcuni criteri e cautele consigliati nella somministrazione di interviste/questionari

a) L'applicazione di questionari se effettuata "meccanicisticamente" senza un intervento precedente di informazione, partecipazione e collaborazione dei lavoratori e/o loro rappresentanti (RLS) può inficiare la validità del processo valutativo;
b) I questionari se utilizzati in fase di valutazione della percezione soggettiva devono essere di documentata validità e debbono essere esplicitati i riferimenti scientifici di riferimento;
c) Per la rilevazione degli *outcome* di salute (livelli di distress e di sintomatologia stress-correlata) è opportuno che i questionari dispongano di parametri di riferimento di popolazioni nella fascia di età adulta;
d) Gli strumenti utilizzabili, devono sondare esclusivamente quelle dimensioni non riconducibili a tratti o caratteristiche di personalità. E' invece opportuno valutare:

- il livello di 'domanda/carico' percepito, ai fini di individuare le dimensioni lavorative critiche stress-lavoro-correlate;
- il livello di risorse fruibili nel contesto lavorativo a livello individuale o di gruppo e le risorse personali (resilienza).
- condizioni di benessere/malessere psicologico della persona / lavoratore ai fini di individuare condizioni di "distress psicologico" e/o "disturbi somatoformi" ;

e) La raccolta dei questionari dovrebbe prevedere:

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