

## **STRESS LAVORO CORRELATO: INDICAZIONI OPERATIVE PER INIZIARE LA VALUTARNE IL RISCHIO**

**Il Governo ha prorogato, ancora una volta, l'entrata in vigore dell'obbligo di valutazione del rischio stress-lavoro correlato (art 28 Dlvo 81/08) prorogandolo al 31 dicembre 2010.**

Questa proroga va da noi colta come un'opportunità per incalzare le aziende affinché la valutazione del rischio stress venga fatta in modo condiviso e seguendo quelle che sono le indicazioni delle varie linee guida che in questi mesi si sono succedute.

**Nel corso dell'assemblea del 2 luglio a Milano siamo stati sollecitati a predisporre un manualetto che sintetizzasse le azioni da fare.**

Le indicazioni che troverete in questi fogli sono ovviamente il frutto di una lettura personale delle linee guida per la valutazione dello stress e dei confronti avuti con operatori del settore ben più preparati di me.

**Insomma mi sono limitato sintetizzare il tema e tentare di renderlo il più chiaro possibile.**

Sono certo che molti di voi se ne avessero avuto il tempo avrebbero fatto senz'altro di meglio, comunque spero che chi lo leggerà lo trovi utile.

### **IL CONTESTO**

Premesso che la filcams si occupa delle realtà più disparate: dal terziario avanzato alle concessionarie d'auto, dalle aziende della GDO ai piccoli negozi, dagli alberghi alle vigilanza, dai servizi di pulizia a quelli della ristorazione, dalle farmacie al portierato ecc, è ovvio che quanto segue andrà poi adeguato alle singole realtà.

### **I RIFERIMENTI LEGISLATIVI**

Le leggi da cui partire si trovano sul nostro sito [www.rslfilcams-lombardia.org](http://www.rslfilcams-lombardia.org) o sulla rete:

#### **DPR 459/96**

- allegato 1 punto 1 lettera b)

#### **Accordo europeo 8 ottobre 2004**

#### **Dlvo 81/08:**

- art. 15 comma 1 lettere b) d) f),
- art. 18 comma 1 lettere c) z) e comma 2 lettera b)
- art. 25 comma 1 lettere a) i)
- art. 28 comma 1 e 1 bis

#### **Accordo interconfederale 9 giugno 2008**

**Decreto n° 13559 Direzione Generale Sanità regione Lombardia (10/12/2009)**

**Guida del coordinamento tecnico interregionale della prevenzione (marzo 2010)**

## Valutazione e gestione Stress lavoro correlato dell'ISPELS (maggio 2010)

### DOVE VALUTARE LO STRESS ?

Prendo a prestito l'art. 1 dell'accordo interconfederale per rispondere

#### Art. 1

**"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 esistente in qualsiasi contesto lavorativo. 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.

**Si desume, quindi, che la valutazione del rischio va fatta in ogni luogo di lavoro.**

### CHI DEVE VALUTARE LO STRESS ?

Dalla "guida operativa" del coordinamento tecnico interregionale (marzo 2010)

Capitolo 4: aspetti generali della valutazione del rischio, pag. 9

Punto 4) **Il progetto di valutazione/gestione deve essere promosso e gestito direttamente dal datore di lavoro e dal top management, perché sia chiara la volontà dell'azienda di intervenire sull'organizzazione del lavoro. E' opportuno sia accompagnato da coerenti azioni di contesto ( ad esempio adozione di codici condotta, accordi di clima)**

Punto 6) **La valutazione deve impennarsi sulla partecipazione effettiva dei lavoratori attraverso un coinvolgimento dei lavoratori e/o dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza che devono essere consultati dalle fasi iniziali dell'intervento all'individuazione delle misure correttive.**



## COME PROCEDERE ALLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO ?

### 1° passo

Dalla "guida operativa" del coordinamento tecnico interregionale (marzo 2010) Capitolo 5: il percorso di valutazione e gestione del rischio pag. 11 Punto 5.1) **Azioni Informative e Comunicative**. Tali azioni rappresentano la necessaria premessa dell'intero percorso e devono avere un carattere motivazionale oltre che informativo.

Nelle aziende con più realtà produttive territoriali siano della GDO, della Ristorazione o dei Servizi sarebbe opportuno definire moduli informativi per i lavoratori, condivisi e comuni per tutte le sedi della stessa azienda.

**Sia chiaro che senza questa premessa non siamo in presenza di una corretta applicazione delle linee guida, ma della violazione obblighi di informazione di cui art. 36 Dlvo 81/08**

A tal proposito in allegato trovate un primo volantino da diffondere nei luoghi di lavoro ove le azienda non abbiano ancora provveduto a iniziare tale informazione.

### 2° passo

Dalla "guida operativa" del coordinamento tecnico interregionale (marzo 2010) Capitolo 5: il percorso di valutazione e gestione del rischio pag. 11

Punto 5.2) **Analisi documentale**. L'analisi documentale è necessaria per la lettura dell'organizzazione del lavoro (organigramma, flussi produttivi, flussi comunicativi, gestione risorse umane ecc), la raccolta di indicatori aziendali di stress lavoro correlabili (assenze per malattia, infortuni, turn over richieste di cambio mansione, ecc) e per le informazioni sulla gestione della salute e sicurezza (verbali riunioni periodiche, piani di intervento annuali/pluriennali, relazioni biostatistiche annuali).

**Anche in questo caso per aziende multi localizzate sarebbe opportuno una definizione condivisa dei dati oggettivi da prendere in considerazione per la successiva valutazione nelle singole realtà produttive.**



### 3° passo

Dalla "guida operativa" del coordinamento tecnico interregionale (marzo 2010)

Capitolo 5: il percorso di valutazione e gestione del rischio pag. 12

Punto 5.3) **Azioni formative. Le azioni formative** (percorsi formativi per il management, percorsi di formazione per lavoratori e rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, aggiornamento del medico competente e del responsabile del SPP) **dovranno avere per obiettivo:**

- **trasferire conoscenze finalizzate alla prevenzione del rischio , anche allo scopo di favorire e qualificare la partecipazione effettiva dei lavoratori nella fase valutativa**
- **rafforzare le diverse competenze per la gestione del rischio specifico**

In questo senso vanno differenziati i percorsi di formazione per le figure interne

Ai sensi dell'art. 50 comma 1 lettera d) il RLS è consultato in merito alla organizzazione della formazione di cui art. 37.

Tale consultazione può avvenire o all'interno della riunione periodica (art 35 comma 2 lettera d) che stabilisce che nella riunione vanno discussi: "i programmi di informazione formazione dei dirigenti, dei preposti e dei lavoratori ai fini della loro sicurezza e della protezione della loro salute". Oppure può essere affrontata in riunioni ad hoc.

Ricordiamo infine che la formazione "deve avvenire in collaborazione con organismi paritetici" (art. 37 comma 12 Dlvo 81/08)

PRECARIA



#### 4° passo

Dalla "guida operativa" del coordinamento tecnico interregionale (marzo 2010)

Capitolo 5: Valutazione del rischio pag. 12

Punto 5.4

Solo dopo aver fatto i passi precedenti si può ora passare a valutare il rischio specifico che deve prevedere:

- una valutazione oggettiva tramite metodi di osservazione diretta
- una valutazione tramite analisi della percezione dei lavoratori
- un report conclusivo con l'analisi dei dati e la definizione dei livelli di rischio a cui collegare gli interventi preventivi/protettivi su stress lavoro correlato, che diventa parte integrante del documento generale di valutazione del rischio

**E' solo in questa fase che può essere utile la somministrazione di questionari (vedi consigli per somministrazioni questionari in allegato). In allegato trovate quello dell'Ipels, ma ne esistono diversi e facilmente rintracciabili**

Il questionario deve essere uno strumento condiviso per cui sarebbe opportuno nell'incontro con l'azienda o nella riunione periodica si scegliesse quello più rispondente alla realtà ove si opera.

**Di fronte alla negazione da parte aziendale all'uso di strumenti per rilevare la percezione soggettiva dei lavoratori, nulla osta la possibilità di promuovere autonomamente un'inchiesta tra i lavoratori. Anzi, un questionario fatto bene potrebbe contribuire ad evidenziare il problema.**

#### LO STRESS...



## **IN CONCLUSIONE**

Come vedete c'è molto da fare, una cosa è certa inserire nel DVR la valutazione del rischio stress lavoro correlato non si fa dalla sera alla mattina, ne può essere fatto da consulenti più o meno esterni senza il coinvolgimento diretto di RLS e lavoratori.

**Un semplice schema di intervento per RLS prevede:**

- 1. richiesta di incontro specifico su rischio stress a datore di lavoro, medico competente e RSPP**
- 2. informazione preventiva ai lavoratori (vedi volantino allegato)**
- 3. approfondimento della tematica mentre si attende la convocazione della riunione. Sul sito trovate tutta la documentazione utile**
- 4. comportamento attivo nella riunione sollecitando applicazione delle linee guida pubblicate delle regioni o dell'Ispeles**
- 5. l'obbiettivo nella prima riunione non è quello arrivare a definire se nella nostra azienda c'è e in che misura il rischio stress, ma concordare su un percorso finalizzato alla sua valutazione, definendo i tempi e le scadenze per portare a termine le azioni finalizzate ad identificarlo.**
- 6. una volta valutato il rischio occorrerà concordare azioni mirate a ridurre lo stress ed i conseguenti rischi per la salute dei lavoratori, ma questa è un'altra storia ...**
- 7. Ricordo a tutti che l'ISPELES indica in 18 mesi il tempo stimato per eseguire un ciclo completo di valutazione per una grande azienda, 6 mesi per la valutazione e 12 per ottenere risultati misurabili**

**Intervenire sullo stress e sulle cause che lo determinano significa  
intervenire sull'organizzazione del lavoro.**

**E' chiaro che molte aziende non vedranno di buon occhio le azioni che i RLS e il sindacato metteranno in campo per sollecitare l'applicazione delle norme di legge e dell'accordo interconfederale del giugno 2008.**

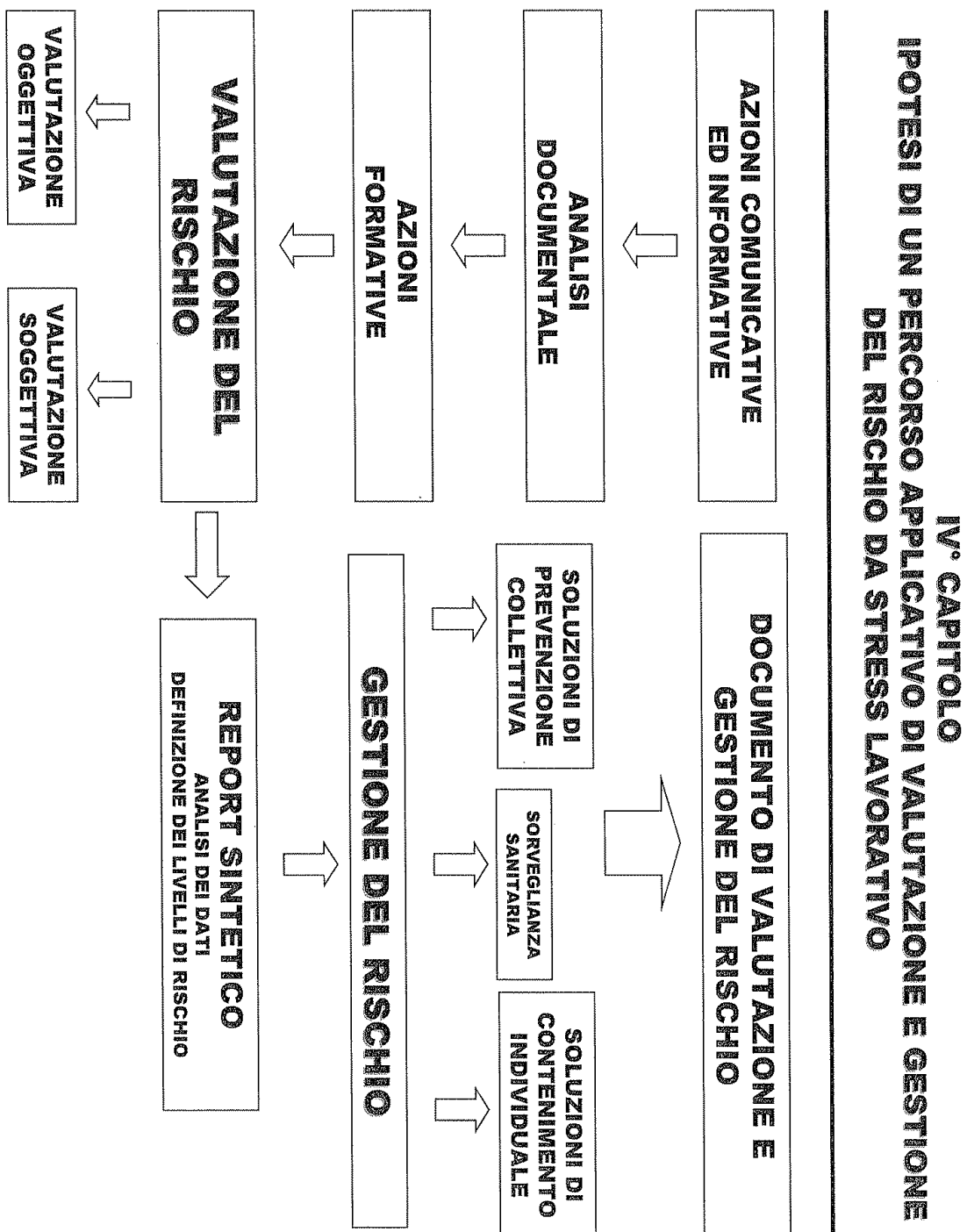
**Per la cronaca Confcommercio non ha ancora sottoscritto  
l'accordo interconfederale su stress-lavoro correlato.  
Questo non esime le aziende che vi aderiscono, come tutte le altre,  
dal rispettare i disposti legislativi oggetto di queste note.**

**CGIL**





## SCHEMA DI PERCORSO VALUTATIVO (coordinamento tecnico interregionale)



## **CONSIGLI PER ELABORAZIONE QUESTIONARIO PER LAVORATORI ( coordinamento tecnico interregionale)**

Va garantito l'anonimato alle persone cui viene somministrato il questionario (non può essere usato il veicolo "internet" o "intranet", laddove sia identificabile la postazione del lavoratore).

In tabella 2 sono indicati criteri e cautele per il corretto utilizzo di tali strumenti di rilevazione.

**Tab. 2**  
**Alcuni criteri e cautele consigliati nella somministrazione di interviste/questionari (20)**

- |   |
|---|
| <p>a) L'applicazione di questionari se effettuata "meccanicisticamente" senza un intervento precedente di informazione, partecipazione e collaborazione dei lavoratori e rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza può inficiare la validità del processo valutativo;</p> <p>b) I questionari se utilizzati in fase di valutazione della percezione soggettiva devono essere di documentata validità e debbono essere esplicitati i riferimenti scientifici;</p> <p>c) Per la rilevazione degli <i>outcome</i> di salute (livelli di di-stress e di sintomatologia stress-correlata) è opportuno che i questionari dispongano di parametri di riferimento di popolazioni nella fascia di età adulta;</p> <p>d) Gli strumenti utilizzabili, devono sondare esclusivamente quelle dimensioni non riconducibili a tratti o caratteristiche di personalità. E' invece opportuno valutare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- il livello di 'domanda/carico' percepito, ai fini di individuare le dimensioni lavorative critiche stress lavoro-correlate;</li><li>- il livello di risorse fruibili nel contesto lavorativo a livello individuale o di gruppo e le risorse personali (resilienza).</li><li>- le condizioni di benessere/malessere psicologico della persona / lavoratore ai fini di individuare condizioni di "distress psicologico" e/o "disturbi somatoformi" ;</li></ul> <p>e) La raccolta dei questionari dovrebbe prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- l'allestimento di un documento preliminare in cui siano specificati gli indicatori che vengono utilizzati;</li><li>- un'informativa iniziale ai lavoratori sullo scopo e le modalità di raccolta dei questionari;</li><li>- una somministrazione del questionario con compilazione supportata, evitando comunque la distribuzione e l'autosomministrazione dei questionari ai lavoratori senza informativa;</li><li>- la raccolta di questionari anonimi od almeno in cui sia garantita la privacy in merito al trattamento dei dati sensibili;</li><li>- la raccolta di informazioni attinenti gli aspetti stress lavoro-correlati;</li><li>- la non discriminazione dei lavoratori;</li><li>- la produzione di un report finale con dati anonimi collettivi, in cui non siano quindi identificabili le condizioni dei singoli soggetti;</li><li>- la discussione del report con i gruppi interessati e le loro figure di riferimento (rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, ecc.)</li></ul> |
|---|



## APPENDICE 1



### QUESTIONARIO INDICATORE MODELLO ISPEL-HSE

#### Versione Italiana

Per favore legga con attenzione le seguenti affermazioni relative al Suo lavoro negli ultimi 6 mesi, ed indichi quanto frequentemente le ha vissute utilizzando la scala sotto riportata.

	MAI	RARAMENTE	QUALCHE VOLTA	SPESSE	SEMPRE
1. Ho chiaro cosa ci si aspetta da me al lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Posso decidere quando fare una pausa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da combinare fra loro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. So come svolgere il mio lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sono soggetto a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ho scadenze irraggiungibili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Se il lavoro diventa difficile, posso contare sull'aiuto dei miei colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ricevo informazioni di supporto che mi aiutano nel lavoro che svolgo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9.	Devo lavorare molto intensamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Ho voce in capitolo nel decidere la velocità con la quale svolgere il mio lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		MAI	RARAMENTE	QUALCHE VOLTA	SPESSO	SEMPRE
11.	Ho chiari i miei compiti e le mie responsabilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Mi sono chiari gli obiettivi e i traguardi del mio reparto/ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Ci sono attriti o conflitti fra i colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Capisco in che modo il mio lavoro si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Al lavoro sono soggetto a prepotenze e vessazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Ho scadenze temporali impossibili da rispettare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Posso fare affidamento sul mio capo nel caso avessi problemi di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	FORTEMENTE IN DISACCORDO	DISACCORDO	NE' D'ACCORDO NE' DISACCORDO	D'ACCORDO	FORTEMENTE IN ACCORDO
24. I colleghi mi danno l'aiuto e il supporto di cui ho bisogno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Ho voce in capitolo su come svolgere il mio lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Ho sufficienti opportunità di chiedere spiegazioni ai dirigenti sui cambiamenti relativi al lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Al lavoro i miei colleghi mi dimostrano il rispetto che merito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Il personale viene sempre consultato in merito ai cambiamenti nel lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Se qualcosa al lavoro mi ha disturbato o infastidito posso parlarne con il mio capo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Il mio orario di lavoro può essere flessibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. I colleghi sono disponibili ad ascoltare i miei problemi di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Quando ci sono dei cambiamenti al lavoro, mi è chiaro che effetto avranno in pratica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Sono supportato in lavori emotivamente impegnativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Le relazioni sul luogo di lavoro sono tese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Il mio capo mi incoraggia nel lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Contro lo stress da licenziamento ART-18. E lavori sereno!



A cura del Coordinamento Seccasce Italiani FILCAMS - FINASCAT - IELTUCS della CGIL

## Composizione

Ogni fiala di **ART18** contiene oltre 100 anni di lotte sindacali. Più di 10 milioni di tesserati. Solidarietà verso i più deboli. Sani principi di Lavoratori attivi.

## Posologia

L'uso di **ART18** - in assenza di giusta causa - garantisce il mantenimento del posto di lavoro per tutti i Lavoratori regolarmente assunti, per i Lavoratori a termine, quelli in formazione lavoro ecc. ecc.

## Indicazioni

Trattamento dei licenziamenti selvaggi e indiscriminati. Combatte inoltre efficacemente pressioni psicologiche, intimidazioni e minacce del datore di lavoro. L'uso costante di **ART18** induce uno stato di tranquillità che aiuta nello svolgimento del proprio lavoro, migliora i rapporti umani, consente di fare programmi a lunga scadenza e non induce sonnolenza.

## Controindicazioni

**ART18** non è assolutamente tollerato da padroni vecchio stampo. Imprenditori di destra, sostenitori della new economy, della flessibilità selvaggia e da tutti coloro che sono allergici e non tollerano i diritti dei Lavoratori.

**NON LASCIARE CHE  
L'ART18 DELLO STATUTO DEI LAVORATORI POSSA VENIR CANCELLATO.**