



Federazione Italiana Sindacale Lavoratori Assicurazioni e Credito

REGIONALE PIEMONTE – COMPENSORIO DI TORINO

Via Pietro Micca 17 – 10121 TORINO

SUGGERIMENTI OPERATIVI AI/ALLE R.L.S. PER LA RILEVAZIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO

DEFINIZIONE DI STRESS LAVORO-CORRELATO

secondo istituzioni pubbliche di diversi paesi:

- **Gran Bretagna** *“una reazione che le persone manifestano in risposta ad eccessive pressioni o sollecitazioni”*
- **Usa** *“un insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifesta quando le richieste poste dal lavoro non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore”*
- **UE** *“lo stress si manifesta quando le persone percepiscono uno squilibrio tra le richieste avanzate nei loro confronti e le risorse a loro disposizione per far fronte a tali richieste”.*

Occuparsi dello stress lavoro correlato

e rilevarlo nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)

non è un optional.....

.....non è qualcosa che si può fare o non fare. La valutazione dello stress lavoro-correlato come rischio professionale costituisce un **obbligo di legge, la cui violazione è penalmente sanzionata. Quindi, il DVR deve assolutamente affrontare questo rischio.**

Le **fonti normative** in materia (riferimento per la legislazione italiana):

1. **Accordo europeo sullo stress dell'8 ottobre 2004** che, all'articolo 5, recita: *"...tutti i datori di lavoro sono obbligati per legge a tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori.... (e che) questo dovere riguarda anche i problemi di stress da lavoro in quanto costituiscono un rischio per la salute e la sicurezza....i problemi associati allo stress possono essere affrontati nel quadro del processo di valutazione di tutti i rischi, programmando una politica aziendale specifica in materia di stress e/o attraverso misure specifiche mirate per ogni fattore di stress individuale.."*
2. **Indicazioni metodologiche della Commissione consultiva** permanente per la salute e sicurezza sul lavoro (riportate nella Lettera Circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 18 novembre 2010): *"...La valutazione del rischio da stress lavoro-correlato è parte integrante della valutazione dei rischi e viene effettuata (come per tutti gli altri fattori di rischio) dal datore di lavoro avvalendosi del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) con il coinvolgimento del medico competente, ove nominato, e previa consultazione del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS/RLST)..."*
3. Ovviamente, il **Decreto Legislativo 81 del 2008** (che, come noto, ha sostituito la Legge 626). Il Decreto 81 parla esplicitamente di benessere fisico e psichico.

METODO INAIL?

Tutte le aziende (almeno per quanto a nostra conoscenza) **propongono, per la rilevazione dello stress lavoro correlato nel DVR, il metodo Inail.**

Tendono a presentarlo come indiscutibile, l'unico metodo che si può adottare, quasi fosse una fonte normativa. Non è così.

Le uniche fonti normative sono quelle che abbiamo riportato sopra.

Qualunque metodo che rispetti quanto previsto da queste fonti normative è tranquillamente adottabile. **Oltre al metodo Inail ne esistono altri** (es. Sigma, Palumbo...).

Il metodo Inail, prediletto dalle aziende, in genere risulta più 'indulgente', e rende altamente probabile che la valutazione finale rilevi che non esistono rischi e che tutto è a posto.

Non stiamo presupponendo per forza una mala fede, potrebbe trattarsi anche solo di superficialità: la protezione della salute e della sicurezza di chi lavora non viene considerata sempre con il dovuto riguardo.

Ci rendiamo perfettamente conto di come non sia affatto facile, per i nostri Rls, contrastare questo orientamento pro-metodo Inail, di fronte a rappresentanti aziendali molto convinti, e non disponendo di una buona padronanza dei metodi alternativi. Ci ripromettiamo quanto prima di fornire una miglior conoscenza delle altre possibilità. [E nel frattempo.....](#)

...nel frattempo potrebbero essere utili alcune indicazioni di massima.....

Essendo il [metodo Inail](#), per l'appunto, un metodo e non una fonte normativa, **nulla vieta che possa essere arricchito e implementato** con ulteriori passi, azioni, indagini, in modo da meglio adattarlo a rilevare i rischi di quello specifico settore di lavoro. Qualche **esempio**:

- ✓ sarebbe bene **aggiungere la valutazione dei rischi di Mobbing, di Burn Out, i rischi tecnologici, i rischi di molestie e violenze (non solo sessuali, anche molestie morali o bullismo)**; è una rilevazione che si può proporre, argomentando come esista ormai un'ampia letteratura che rileva l'alta presenza di tali rischi nei nostri settori
- ✓ in generale è **bene rilevare quanti più dati oggettivi sia possibile**, arricchendo la lista degli indicatori del metodo Inail e adattando alla situazione lavorativa concreta del settore
- ✓ **è fondamentale che i lavoratori siano sentiti**, anche tramite i loro Rls, come raccomanda il documento della stessa Commissione consultiva citata sopra (vedere tra le fonti normative).

Controllate che nel DVR sia comunque sempre indicata in modo esplicito la metodologia adottata, qualunque essa sia:

- metodo Inail
- metodo Inail + rilevazione rischio molestie ecc.
- altro metodo.....

Una delicata questione: VALUTAZIONE PRELIMINARE o VALUTAZIONE APPROFONDITA?

La **VALUTAZIONE PRELIMINARE** è rivolta ai soli fattori oggettivi, es. assenze per malattie/infortuni.

La **VALUTAZIONE APPROFONDITA** rileva le percezioni soggettive dei lavoratori, tramite questionari, focus group, interviste.

L'Accordo europeo sullo stress dell'8/10/2004 (vedere sopra tra le fonti normative) prevede che **tali valutazioni siano svolte contemporaneamente, da subito**, proprio perché il tipo di disagio legato allo stress lavoro-correlato è in genere poco rilevabile dai fattori oggettivi e invece molto riferito ad un vissuto personale (soggettivo) di sofferenza.

La Commissione consultiva ministeriale italiana (sempre tra le fonti normative) ha un po' annacquato la limpidezza di tale impostazione, prevedendo la scansione seguente:

- ✓ valutazione PRELIMINARE;
- ✓ interventi correttivi per *eventuali* rischi rilevati;
- ✓ nel caso in cui tali interventi correttivi non abbiano prodotto i risultati sperati, passaggio alla valutazione APPROFONDITA.

Il metodo Inail, manco a dirlo, ha accolto l'impostazione della Commissione consultiva.

Col risultato che spesso la VALUTAZIONE PRELIMINARE finisce per rilevare ben poco (proprio per la natura del rischio considerato) e quindi consente di affermare l'assenza di rischi specifici.

Ma **un Rls può proporre da subito entrambe le valutazioni**, come d'altra parte espressamente previsto dalla fonte normativa europea. E la fonte normativa italiana non lo prescrive ma neanche lo impedisce, anzi! Se non ci si riesce, si può sempre ripiegare, come già detto, sull'irrobustimento di quanto previsto dal metodo Inail.

Va detto comunque che una VALUTAZIONE PRELIMINARE fatta bene e usata bene, incrementando gli indicatori e coinvolgendo i lavoratori, come dice per altro il documento della stessa Commissione consultiva italiana, è già molto efficace per una corretta valutazione dei rischi.

.....

Importantissimo: devono essere individuati GRUPPI OMOGENEI

Questo è previsto da entrambe le fonti normative, sia quella più severa della UE che quella più blanda italiana. **La valutazione, che sia PRELIMINARE o APPROFONDITA, non si fa prendendo in esame i singoli ma gruppi omogenei di lavoratori.**

Questa è una fase molto delicata soprattutto in aziende di grandi dimensioni, complesse, plurilocalizzate sul territorio. Bisogna individuare le possibili aree critiche che interessano in modo diverso i gruppi di lavoratori che svolgono lavori diversi o che occupano diversi livelli di responsabilità operativa e/o gestionale. **Nel DVR devono essere indicati questi gruppi omogenei, con le motivazioni per la loro individuazione.**

Questi gruppi omogenei devono avere una consistenza numerica adeguata, in modo da non rendere superflua la valutazione. Citiamo letteralmente dal documento della Commissione consultiva: *“non singoli ma gruppi omogenei di lavoratori (per esempio, per mansioni o partizioni organizzative) che risultino esposti a rischi dello stesso tipo secondo una individuazione che ogni datore di lavoro può autonomamente effettuare in ragione della effettiva organizzazione aziendale”.*

Esempio:

*se vogliamo far emergere un problema di **conflitto morale** (potenzialmente stressogeno) **per gli addetti alla consulenza e alle vendite**, è inutile esaminare due o tre filiali, dove il malessere di questi colleghi verrebbe annacquato; occorre invece creare il gruppo omogeneo degli addetti alla consulenza su tutto il territorio nazionale o comunque su di un vasto territorio. Ovviamente, se invece in un'azienda il modello gestionale prevede una consulenza diffusa anziché specializzata su alcune figure, il gruppo omogeneo dovrà essere individuato in modo differente.*

E' importantissimo che questi gruppi omogenei siano adeguati al contesto aziendale di riferimento. Questo è un elemento di cui gli **SPRESAL** tengono conto nelle loro attività di accertamento, in seguito a esposti di lavoratori o di loro rappresentanti.

.....

Ecco, appunto, si può fare un **esposto agli SPRESAL** per l'avvio di un accertamento in tema di stress lavoro correlato, e gli elementi che saranno esaminati per verificare eventuali violazioni della normativa sono:

- ✓ Verifica della presenza nel DVR della valutazione rischio stress lavoro-correlato
 - ✓ Verifica della coerenza di tale valutazione con le fonti normative (compresa la modalità di consultazione dei RLS)
 - ✓ Verifica dell'adeguatezza di tale valutazione rispetto al contesto aziendale.
-

Va sottolineata **l'importanza della modalità di consultazione preventiva dei RLS**, che non deve essere un mero passaggio formale, ma un reale momento di confronto, con particolare riferimento ai criteri e agli strumenti che si intendono utilizzare. Questo vale sempre, nel caso del rischio stress lavoro-correlato vale ancora di più, stante la peculiarità della materia. La consultazione preventiva dei RLS è dovuta **anche in caso di aggiornamento del DVR**.

.....

Ma, alla fin fine ed in concreto, di cosa occorre tenere conto per la rilevazione del rischio stress?

- Anche limitandosi alla sola VALUTAZIONE PRELIMINARE, si deve tener conto dei cosiddetti **eventi sentinella**:
 - Infortuni
 - Assenze per malattia
 - Turn over
 - Procedimenti e sanzioni disciplinari (loro quantità e frequenza)
 - Segnalazioni del medico competente
 - Lamentele (formalizzate!) da parte dei lavoratori

- Altri indicatori, sempre utili per la VALUTAZIONE PRELIMINARE:
 - Ambiente di lavoro e attrezzature
 - Esposizione a rumore (open space)
 - Carichi e ritmi di lavoro
 - Orari di lavoro (turni, incidenza del lavoro straordinario, orari estesi e variabili)
 - Corrispondenza tra competenze dei lavoratori e requisiti professionali richiesti
 - Ruolo nell'organizzazione aziendale
 - Autonomia decisionale
 - Conflitti interpersonali
 - Evoluzione e sviluppo di carriera
 - Errata comunicazione (es. incertezza in ordine alle prestazioni richieste)

➤ Se poi si riuscisse ad inserire l'analisi dei fattori soggettivi (con la **VALUTAZIONE APPROFONDATA** vera e propria oppure implementando il metodo Inail):

- Esposizione a comportamenti offensivi e violenti
- Pressioni emotive ed eccesso di richieste emozionali
- Sensazione di non poter far fronte alla situazione
- Percezione di mancanza di sostegno
- Rischio tecnologico.

.....

Precisiamo cosa si intende per esposizione a violenze e molestie: aggressioni verbali, attenzioni sessuali indesiderate, minaccia di violenza fisica e/o psichica, atteggiamento persecutorio/umiliante, intimidatorio o minaccioso da parte di superiori o colleghi.

Precisiamo cosa si intende per rischio tecnologico, anche in relazione all'introduzione di forme di lavoro agile (telelavoro-smart working): eccessive ore di lavoro, sovraccarico di informazioni, complessità dei compiti, diminuzione graduale del contatto umano a favore di quello virtuale, continua richiesta di aggiornamento delle competenze.

Precisiamo cosa si intende per richieste emozionali: l'esigenza di mostrare certe espressioni emotive come parte del proprio lavoro, che caratterizza alcune professioni che implicano una relazione con clienti, allievi o pazienti. La dissonanza emotiva, ovvero il conflitto tra atteggiamento emotivo spontaneo e quello che bisogna mostrare nell'organizzazione lavorativa, sarebbe tra i maggiori responsabili degli effetti negativi sulla salute.

.....

Per concludere, si segnalano alcune situazioni di potenziale pericolo di stress lavoro- correlato, che devono far drizzare le antenne:

- ✓ alta intensità di lavoro e bassa autonomia
- ✓ orari di lavoro lunghi o disagiati
- ✓ alta conflittualità nei rapporti interpersonali
- ✓ scarsa formazione

- ✓ mancata chiarezza nell'attribuzione dei ruoli.

.....

Pur non esplicitamente imposto dalla normativa, sarebbe buona prassi la costituzione del Comitato Guida di Valutazione (CGV) in ambito aziendale. Si tratta di un organismo che svolge un importante ruolo di guida, attuazione, coordinamento e monitoraggio del percorso di valutazione del rischio, a partire dalla fase progettuale fino all'azione vera e propria e fino alla fase post valutazione. Si compone del RSPP e del medico competente. Per la sua efficacia, è praticamente indispensabile coinvolgere una figura di gestione delle risorse umane e gli stessi Rls. Sarebbe utile coinvolgere anche esperti esterni (psicologo....).

Citiamo dall'ACCORDO EUROPEO 8/10/2004: *“Qualora la presenza di esperti all'interno dei luoghi di lavoro dovesse risultare insufficiente, possono essere designate consulenze esterne, nel rispetto della legislazione europea e nazionale, degli accordi e delle pratiche collettive”*. Le più moderne linee di indirizzo ritengono la costituzione di questo Comitato Guida un passaggio essenziale per una reale valutazione e prevenzione dello stress lavoro-correlato, stante la complessità di questa materia.

.....

Infine, si precisa che la valutazione del rischio stress lavoro-correlato deve riguardare **tutti i lavoratori**, compresi dirigenti e preposti.

Torino, settembre 2017

A cura del DIPARTIMENTO SALUTE E SICUREZZA FISAC TORINO E PIEMONTE