



S.ervizio
I.nformativo
R.appresentanti
S.icurezza

S

I

R

S

Collana INFOSIRS

N° 3 - 2003

Bologna 10 Novembre 2003

Atti del seminario

“STRESS DA LAVORO”



DIPARTIMENTO DI SANITA' PUBBLICA
AUSL CITTA' DI BOLOGNA
VIA GRAMSCI N°12 - 40121 BOLOGNA
TEL 051 6079934-36 FAX 051 6079541
www.sirs.provincia.bologna.it

Il SIRS - Servizio Informativo Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza di Bologna è costituito da

- ✂✂ Provincia di Bologna;
- ✂✂ Dipartimenti di Sanità Pubblica della provincia di Bologna;
- ✂✂ Cgil Cisl Uil della provincia di Bologna;

I componenti il Comitato di Progettazione e valutazione del SIRS sono:

William Alberghini	SPSAL Ausl Città di Bologna
Claudio Arlati	CISL Bologna
Claudio Calzoni	UIL Bologna
Giorgio Dal Fiume	AGEFORM Bologna
Giorgio Ghedini–	SPSAL Ausl Bologna Nord
Leopoldo Magelli	PROVINCIA di Bologna
Leo Morisi	SIRS di Bologna
Daniela Patelli	SIRS di Bologna
IlIANA Pompei	DSP Imola
Sacchi Giuliano	CGIL di Bologna
Turchi Stefania	CSES Ausl Città di Bologna
Anna Maria Zacchi	PROVINCIA di Bologna

La presente pubblicazione è stata curata da

- ✂✂ Leonildo Morisi, responsabile SIRS di Bologna
- ✂✂ Daniela Patelli, RIs della Provincia di Bologna e collaboratrice SIRS
- ✂✂ Andrea Spisni, RLS Az. USL Città di Bologna e collaboratore SIRS

Copia del volume può essere richiesta a:

SIRS – Via Gramsci, 12 40121 Bologna
tel. 051-6079934 - 36 fax 051-6079541
e-mail: Daniela.patelli@ausl.bologna.it
email: Andrea.spisni@ausl.bologna.it

Programma della giornata

LO STRESS DA LAVORO

ore 9.00 - Apertura dei lavori.

(L. Morisi – SIRS)

ore 9.15 – Lo stress: aspetto riemergente del rapporto tra lavoro e salute.

(L. Magelli – Provincia di Bologna)

ore 9.45 – Tutela normativa e azione delle OOSS nei confronti dello stress da lavoro.

(C. Frascheri - CES)

ore 10.15 – Risultati di un'indagine ed osservazioni sui fattori stressanti in ambiente di lavoro condotta dall'Azienda USL di Bologna

(V. Totire - Azienda USL Città di Bologna)

ore 11.00 – Dibattito

ore 13.00 – Il RLS: come riconoscere e prevenire lo stress nella propria azienda.

(G. De Mitri – RLS Istituti Ortopedici Rizzoli)

ore 13.30 - Conclusione dei lavori

(G. Dal Fiume – Ageform)

INDICE

LO STRESS: ASPETTO RIEMERGENTE DEL RAPPORTO TRA LAVORO E SALUTE **6**

CHE COSA E' LO STRESS	6
I FATTORI STRESSANTI SUL LAVORO	8
LE CONSEGUENZE SULLA SALUTE.....	10
COME RICONOSCERE LO STRESS	12
CONCLUSIONI	16

TUTELA NORMATIVA E AZIONE DELLE OOSS NEI CONFRONTI DELLO STRESS DA LAVORO **17**

ASPETTI NORMATIVI.....	17
IL MERCATO DEL LAVORO	19
NUOVA STRATEGIA COMUNITARIA	22
LA GIURISPRUDENZA	27

OSSERVAZIONI SU UN'INDAGINE CONDOTTA DALL'AUSL DI BOLOGNA SUI FATTORI STRESSANTI IN AMBIENTE DI LAVORO **31**

AMBULATORIO/SPORTELLO "DISAGIO IN AMBIENTE DI LAVORO"-BILANCIO D'ATTIVITÀ 2000- 2003	31
Casistica 2003 (gennaio-ottobre).....	33
Denunce INAIL di malattia professionale	33
Il problema della prognosi.....	35
Le malattie indotte.....	35
Comparto di provenienza	35
Lavoratori collocati con la legge 482/68 e 68/99.....	36
Il caso degli immigrati:.....	36
Rapporto col lavoro al momento del primo colloquio	36
Conclusioni del bilancio di attività dell'ambulatorio	37
PROCEDURE DELL'INTERVENTO	37
STRESS OCCUPAZIONALE.....	38

INTERVENTI IN CORSO SU GRUPPI OMOGENEI ATTRAVERSO LA SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI.....	43
DIBATTITO.....	46
IL RLS: COME RICONOSCERE E PREVENIRE LO STRESS NELLA PROPRIA AZIENDA.....	74
LO STRESS È UN PROBLEMA PER IL RLS?.....	74
QUALI FATTORI DETERMINANO LO STRESS?.....	76
COSA PROVOCA LO STRESS NEL LAVORATORE?.....	80
AZIONI POSSIBILI PER UN RLS.....	82
CONCLUSIONE DEI LAVORI.....	89
SEI STRESSATO? SCOPRILO CON UN GIOCO-TEST.....	95
STRUMENTI.....	95
RISULTATI.....	97
BIBLIOGRAFIA.....	101



LO STRESS: ASPETTO RIEMERGENTE DEL RAPPORTO TRA LAVORO E SALUTE

L. Magelli – Provincia di Bologna

CHE COSA E' LO STRESS

Intanto cerchiamo di definire che cos'è lo stress:

lo stress e' la risposta non specifica dell'organismo umano di fronte a qualsiasi sollecitazione e stimolo si presenti, innestando una normale reazione di adattamento che può arrivare ad essere patologica in situazioni estreme.

Quindi lo stress si manifesta quando l'organismo deve rispondere a qualsiasi stimolo del mondo esterno e questa risposta consiste in un adattamento del comportamento e in un'attivazione dei sistemi biologici (psico-neuro-endocrini) che permettono di affrontare e risolvere la situazione in modo tale da evitare possibili conseguenze negative e permettere di sviluppare forme di adattamento nel caso non sia possibile risolvere la situazione

Quindi, una cosa importante da tenere a mente e' che lo stress non e' di per se' sempre un fattore negativo, in quanto esiste uno stress positivo chiamato **eustress** che ci rende più capaci di adattarci positivamente alle situazioni, ma esiste poi uno stress negativo chiamato **distress** quando la situazione richiede uno sforzo tale di adattamento da superare le nostre capacità di realizzarlo, e quindi si instaura un logorio progressivo che porta al superamento delle nostre difese psicofisiche

Dal momento in cui il nostro organismo viene stimolato e deve rispondere a questa sollecitazione, esso mette in moto alcuni meccanismi specifici che stanno alla base dello stress e più precisamente in questa risposta si individua :

- a) una coppia “stimolo- risposta”,
- b) uno sforzo di adattamento, per rispondere in modo adeguato ed efficace allo stimolo,
- c) un alto consumo “energetico” (psichico e fisico) per realizzare questo sforzo di adattamento.

Ora in base alle modalità con cui gli stimoli esterni si presentano, il nostro organismo risponderà in modo diverso e più precisamente attraverso due modalità distinte in:

~~///~~ **Stress acuto**: quando gli eventi stressanti si presentano in modo acuto e la risposta dell'organismo si gioca ed esaurisce nel giro di pochi minuti o ore (ad esempio una notizia luttuosa);

~~///~~ **Stress cronico**: Quando gli eventi stressanti si protraggono per giorni, settimane, mesi e la risposta dell'organismo deve essere mantenuta per tutto quel tempo (ad esempio un rapporto di lavoro problematico).

Oggi prendiamo in considerazione il distress cioè la parte negativa dello stress la cui sindrome si caratterizza per:

1. una prima fase di “**allarme**”
2. una seconda fase di “**resistenza**”
3. una terza fase di “**esaurimento funzionale**”

Dopo una prima fase di allarme cioè di aumentata attenzione e tensione l'organismo cerca di contrastare la situazione stressante, acuta o cronica che sia, opponendo una resistenza agli effetti che questa situazione produce sul proprio equilibrio, ma ad un certo punto, nel tentativo di contrastarla, va in esaurimento perché il costo della resistenza è più forte delle capacità di cui dispone il nostro organismo che con il passare del tempo si esaurisce facendo così emergere gli effetti dello stress da lavoro.

Quello che è stato detto fino adesso vale per tutti: un capo reparto può essere un fattore stressante come una suocera o una moglie o un marito, lo stress sul lavoro può essere altrettanto forte di quello in casa con i propri famigliari o con amici e parenti con cui non si riesce ad andare d'accordo, ma bisogna frequentare comunque. E' ovvio che la possibilità di stress non è esclusiva del lavoro, ma lo si riscontra in qualsiasi ambiente

sia di vita che di lavoro; per chi se la ricorda, c'era una frase famosa "Fermate il mondo voglio scendere" con cui si esprime il concetto di stress anche nel linguaggio più banale e comune della situazione stressante globalmente intesa.

A noi però adesso interessa portarci sul lavoro. Anche sul lavoro lo stress c'è sempre stato perché chi ha cominciato a fare il medico del lavoro come noi negli anni 70, tutte le grosse lotte sulla sicurezza sul lavoro partivano proprio dal discorso dei ritmi, dei tempi, del cottimo, della catena, lo stress era il pane quotidiano, poi in qualche modo sembrava che si fosse un pochino perso. Adesso ritorna molto forte perché nelle nuove forme di organizzazione del lavoro stanno riemergendo o emergendo delle situazioni che giocano un ruolo molto forte nel produrre situazioni stressanti.

E' evidente che, per esempio, il fatto che alcuni fattori di rischio chimici e fisici siano lentamente calati di intensità rispetto a trenta anni fa, ha fatto riemergere di più gli altri fattori, ma gli aspetti più rilevanti sono legati alla crescente terziarizzazione che sposta molto l'attenzione su questi problemi.

La precarietà e l'incertezza del lavoro, sono elementi stressanti di enorme portata così come le nuove forme organizzative il cui legame con lo stress è molto stretto per non dire intrinseco; pensiamo al lavoro su chiamata, cioè un lavoratore che sta a casa ed aspetta la chiamata dell'azienda per andare a lavorare, qui lo stress si riflette sia sul lavoro che sulla vita quotidiana perché ne danneggia la qualità creando questo clima di incertezza.

Il nuovo sistema di regole legate alla legge Biagi opera sulla flessibilità esasperata la quale sicuramente è una condizione che può influire molto sulla situazione di stress dei lavoratori, quindi oggi il mondo del lavoro fa ritornare in primo piano con forza o fa emergere nuovi elementi che possono incidere pesantemente nei confronti dello stress.

I FATTORI STRESSANTI SUL LAVORO

Possiamo dividere i fattori stressanti sul lavoro in tre grandi gruppi:

1. **i fattori materiali,**
2. **i fattori organizzativi in senso classico,**
3. **i fattori immateriali e psicosociali**

Tutti questi mescolandosi variamente possono contribuire a creare una condizione di stress.

Partiamo dai fattori materiali perché spesso si pensa che lo stress sia soltanto frutto di un disordine psicologico o relazionale. Certamente lo stress è principalmente un fatto psicologico e relazionale, ma anche gli aspetti materiali contano; un ambiente di lavoro molto rumoroso, le vibrazioni, gli inquinanti aerei, le basse temperature e gli sbalzi di temperatura, la movimentazione di carichi pesanti, posture viziate e stancanti, sono tutti elementi che contribuiscono a creare stress.

Più interessanti sono i fattori organizzativi; i principali sono gli orari di lavoro, i turni in particolare quelli con forte rotazione e il lavoro notturno, i carichi di lavoro, i ritmi di lavoro, la ripetitività e parcellizzazione e la monotonia; tutti questi possono essere fattori causali o concausali di stress.

L'ultimo gruppo di fattori chiamato psicosociali relativi al contesto lavorativo riguardano il rapporto con l'ambiente di lavoro e il contenuto del lavoro (se piace oppure no), aspetti quindi molto contigui ai fattori organizzativi visti in precedenza. In particolare i fattori psicosociali legati al contesto lavorativo sono dovuti all'eventuale carenza di cultura organizzativa, motivazionale e comunicativa dell'azienda, un'azienda che non sa motivare, che non trasmette le informazioni, che non sviluppa un buon sistema di relazioni è un'azienda in cui la possibilità di andare incontro a stress è molto maggiore.

Altri aspetti sono il ruolo che si ha nell'ambito dell'organizzazione, sono chiari, ad esempio, i compiti e il mandato? Può evolvere la carriera? Quale il controllo sul proprio lavoro? Il livello di responsabilità è troppo elevato o viceversa si è deresponsabilizzati? Questi sono tutti elementi che ogni giorno incidono sul vissuto rispetto al lavoro.

Altri fattori potenzialmente stressanti sono i rapporti interpersonali, orizzontali e verticali, i conflitti sul lavoro e i conflitti lavoro - famiglia, in quanto il mondo del lavoro è aperto e comunicante con il mondo della vita quotidiana, gli aspetti legati al contenuto del lavoro; quante volte, per esempio, ci accorgiamo che il lavoro che ci viene affidato non è congruo rispetto alle nostre capacità e rispetto alle nostre competenze. Se il lavoro è

troppo difficile ci mette in ansia, se è troppo facile ci dà un senso di frustrazione, in quanto potremmo usare meglio le nostre risorse, infatti lo stress è legato ad un eccesso di stimolazione, ma anche ad un difetto di stimolazione, se ci si trova ad operare dietro ad uno sportello con 300 persone nervose davanti questo è un momento stressante, ma se si è chiusi in un ufficio senza niente da fare anche questo è un fattore stressante.

Non percezione del senso e della utilità del proprio lavoro, tempi e risorse che mi sono assegnate che non sono congrue al lavoro ed ai compiti che mi vengono affidati, eccessiva flessibilità, sono tutte condizioni che non possiamo pensare che passino senza lasciare il segno, senza intaccare il nostro vissuto ed il nostro benessere non solo mentale, ma anche fisico.

LE CONSEGUENZE SULLA SALUTE

Arriviamo ora al secondo passaggio: se queste situazioni variamente combinate incidono su di noi, quali effetti producono sulla nostra salute? In definitiva lo stress ci interessa perché paghiamo un costo rispetto allo stress, paghiamo delle conseguenze a livello comportamentale ed emozionale, a livello di disturbi psico fisiologici e a livello patologico, in quanto l'azione indotta dallo stress può avere un effetto favorente nel sorgere di certe malattie, poiché si sta male quando si è a disagio, ma ci si può anche ammalare, in certe condizioni, per colpa dello stress.

E' chiaro che tutto ciò è legato ai diversi livelli di stress, ed è legato soprattutto alla risposta individuale; su questo vorrei essere molto chiaro.

L'argomento di oggi è un terreno minato, infatti la risposta individuale è estremamente variabile perché nella stessa condizione di disagio, cinque persone hanno una reazione di un certo tipo mentre altre l'hanno diversa; quindi attenzione a non generalizzare in modo banale, però è importante capire che lo stress può incidere sulla nostra salute.

A livello comportamentale ed emozionale le conseguenze dello stress possono essere ad esempio:

~~etc~~ **sovreccitazione, irritabilità e rabbia**: una persona sotto stress scatta e diventa aggressiva anche per motivi banali e futili;

~~etc~~ **scarsa concentrazione e scarsa attenzione**: lo stress ha a che fare con gli infortuni, in quanto una persona con scarsa concentrazione e attenzione, è certamente più portata ad avere un infortunio, se l'ambiente di lavoro non è più che sicuro;

~~etc~~ **una diminuzione del rendimento**: una persona stressata rende di meno sul lavoro, è fuori discussione;

~~etc~~ **una facilità al pianto**: è uno dei primi segni molto importanti che siamo al limite delle nostre risorse;

~~etc~~ **eccessi o carenze di alimentazione**, poca voglia di mangiare o viceversa mangiare molto;

~~etc~~ **un calo della memoria**;

~~etc~~ **un calo dell'autostima**, ci si sente inadeguati e subentra un senso di impotenza e di frustrazione che induce spesso una risposta sbagliata attraverso l'assunzione o l'aumento del livello del fumo o degli alcolici,

~~etc~~ **disturbi del sonno**: sia come difficoltà ad addormentarsi sia come risvegli precoci, risvegli frequenti,

~~etc~~ **disturbi cardiovascolari**: tachicardia palpitazioni, extrasistole, ipertensione arteriosa;

~~etc~~ **tendenza all'iperglicemia**;

~~etc~~ **cefalea**: il mal di testa è un altro disturbo, molto aspecifico,

Mille altre possono essere le cause frequentemente associate allo stress (aumento della sudorazione, turbe digestive, tensione muscolare, tremori, tic, possibili effetti sul sistema immunitario, stanchezza eccessiva e inspiegabile, ecc..), ma esso sembra

favorire la comparsa di due grandi tipi di malattie: le malattie **cardiovascolari** e coronariche (angina, infarto ecc.) e le **malattie digestive** (ulcera, colite ecc).

Un altro aspetto particolare dello stress è la cosiddetta **sindrome del corridoio**; la vita sul lavoro e la vita familiare e sociale sono collegate senza soluzione di continuità e non esiste una porta chiusa che separa nettamente le nostre ore a casa con i famigliari, i parenti, gli amici, ecc. e questa situazione si traduce nel fatto che le tensioni accumulate nel luogo di lavoro, si sommano e interagiscono con quelle esterne e viceversa. È chiaro che una situazione stressante sul lavoro, si ripercuote in modo negativo sulla qualità della vita complessivamente intesa e i suoi effetti non terminano con le ore del lavoro, ma colpiscono anche prima e dopo e viceversa. E allora è evidente che c'è un grosso punto interrogativo, si possono creare dei grovigli di situazioni negative e di malessere, con processi di automantenimento, amplificazione, che sono molto difficili da percepire e da affrontare in quanto le cause possono essere molto diverse e legate a più fattori contingenti.

COME RICONOSCERE LO STRESS

Come riconoscere lo stress può essere un argomento che al RLS interessa parecchio; come prima cosa si deve porre il problema, in presenza di fattori stressanti individuati direttamente da lui o che i lavoratori gli segnalano, se la presenza di disturbi del tipo di quelli descritti in precedenza, acquista una dimensione tale da costituire una validazione collettiva e non soltanto individuale, perché è chiaro che il disagio di una persona su cento può essere facilmente etichettato come un fatto di particolare fragilità di quella persona, un disagio di 90 persone su 100 è un forte indicatore di un malessere collettivo e organizzativo.

Altre volte il riconoscimento dello stress avviene tramite lavoratori portatori di alcuni sintomi comportamentali, psico-emozionali e fisici; infatti spesso ci si accorge dello stress non tanto per la presenza del fattore stressante, che magari sfugge in modo evidente, ma in quanto vengono accusati i disturbi che accennavo prima, per es. sintomi comportamentali, irrequietezza, movimenti compulsivi, tic, impulsività, scarso controllo, impazienza nella relazione con gli altri, indecisione, insicurezza, voglia di star soli, difficoltà di relazione con i colleghi o con i superiori, diffidenza, suscettibilità, maggior facilità a commettere errori e questo ultimo aspetto ci riporta, guarda caso, al discorso degli infortuni.

Se un lavoratore si rende conto che nell'ultimo mese comincia a fare due, tre, dieci volte al giorno errori che prima non faceva o faceva in misura molto più ridotta, è un campanello d'allarme molto forte, come lo sono altri sintomi quali la riduzione della memoria, la capacità di concentrazione e l'attenzione ridotta, gli attacchi di bulimia o l'anoressia, oppure sintomi psico-emozionali, nervosismo, irritabilità, stato costante di ansia, apprensione fino alla paura, (per esempio, svegliarsi al mattino ed avere paura di andare a lavorare), questo è un elemento pesantissimo che denota una situazione molto forte di stress legato al lavoro, crisi di identità, calo dell'autostima, autocommiserazione, piangersi addosso, eccesso di autocritica.

Quando ci si accorge che compare uno di questi elementi che in passato non erano mai insorti, significa che qualcosa nelle nostre capacità, di reagire alla situazione si sta modificando in negativo, crisi depressive, crisi di pianto, cattivo umore, pessimismo, tendenza a rifugiarsi nel mondo fantastico, sono tutti elementi che in qualche modo possono suonare come un campanello di allarme, e infine sintomi fisici, insonnia, turbe del sonno, turbe dei sogni, tachicardia.

E' necessario comunque fare attenzione per evitare di cadere in errori o semplificazioni eccessive, perché non si è tutti uguali e quindi si reagisce in modo diverso, ai diversi fattori stressanti e tutti i disturbi prima descritti si rilevano anche in molte situazioni non di stress.

Affrontiamo ora tre parole che spesso sentiamo dire: **copying, mobbing e burn out** spiegando il loro senso per non creare dei problemi:

il copying è l'insieme delle tecniche e delle strategie che ognuno di noi, mette in atto per cercare di cavarsela quando c'è uno stress, nel modo migliore possibile; in altre parole è il livello della risposta che viene data da parte di ognuno di noi di fronte ad uno stimolo. Prima di stressarci noi rispondiamo con la tecnica del copying, ognuno ha la sua. Non esiste un unico tipo di copying, ogni persona adotta una sua tecnica per confrontarsi rispetto allo stress. Quindi sono risposte molto individuali e molto legate alla personalità ed all'esperienza di ognuno di noi, per es, se abbiamo visto in passato che quella tecnica di difesa ha funzionato, tendiamo a riproporla se ci capita lo stesso tipo di problema.

Molto più importante da prendere in esame è il discorso **del mobbing**. Molte volte il mobbing viene confuso con lo stress, come se fosse la stessa cosa, sono invece due cose, profondamente diverse, certamente il mobbing provoca stress, ma non tutto lo stress è legato a fenomeni di mobbing. Per capire cos'è il mobbing, è utile pensare al significato di questa parola, viene da un verbo inglese, to mob, che è un verbo preso dal mondo della caccia; significa sostanzialmente accerchiare la vittima per poterla attaccare o aggredire con successo. Perché ci sia il mobbing ci vuole l'accerchiamento, ci vuole un comportamento deliberato volto a danneggiare e a colpire il lavoratore, mentre molte volte quasi sempre, lo stress non è conseguenza di un comportamento deliberato e rivolto a colpire il lavoratore.

Vi sono due definizioni di mobbing:

- 1) è un comportamento ripetuto ed immotivato rivolto contro un lavoratore o un gruppo di lavoratori tale da creare un rischio per la sicurezza e la salute intesa in senso sia fisico che mentale.
- 2) È una condizione di violenza psicologica intenzionale e sistematica perpetrata in ambiente di lavoro per almeno 6 mesi, con l'obiettivo di espellere il lavoratore bersaglio dal processo produttivo e dell'azienda.

Tutti e due contengono elementi di verità e qualche errore. Perché la seconda definizione centra un tipo di mobbing particolare, lo vedremo tra un attimo, e cioè il mobbing strategico, mentre la prima è più generale e assume il concetto che il mobbing sia immotivato, quando in realtà il mobbing è sempre motivato. I motivi sono spesso non condivisibili ed ignobili, ma ci sono.

Abbiamo diversi tipi di mobbing:

1. **il mobbing emozionale**, che si scatena tra singole persone e può essere di due tipi diversi;
 - ~~es~~ il mobbing verticale attuato da un superiore su un collaboratore (bossing);
 - ~~es~~ il mobbing orizzontale, avviene fra colleghi e non è da sottovalutare,

2. **il mobbing cosiddetto strategico**, quello che è attuato intenzionalmente consapevolmente lucidamente dalla gerarchia aziendale per eliminare un quadro scomodo, per gestire una ristrutturazione, per far fuori la vecchia guardia, ecc. ecc.

Le cose non sono così semplici come appaiono perché il mobbing verticale spesso si associa al mobbing orizzontale, ad esempio se un responsabile decide di far fuori un lavoratore scomodo, i colleghi che gli sono vicini cominciano a capire che lui è il bersaglio, e hanno tutto l'interesse a non mostrarsi molto solidali con lui e quindi anche loro rinforzeranno il mobbing creando situazioni di contesto difficili e molto complesse. Nel mobbing emozionale i motivi scatenanti possono anche essere personali e neppure legati al lavoro, mentre nel mobbing strategico c'è proprio la volontà di "far fuori" una persona da quel posto di lavoro, da quel ruolo, da quell'azienda rendendola invivibile ad una persona od un gruppo con l'obiettivo finale di obbligarli ad andare via.

Nel mobbing le azioni che si intraprendono contro il bersaglio sono tese ad impedirgli di esprimersi, ad isolarlo, a creargli difficoltà, a renderlo patetico e ridicolo, a emarginarlo dal processo decisionale e a non dargli gratificazioni; le azioni che si fanno sono su piani diversi, un attacco alla possibilità di comunicazione e limitazione od esclusione dell'accesso alle informazioni, (il dirigente che si ritrova con la password cambiata), isolamento della persona, anche fisicamente, attacco alla sua immagine professionale ed umana, un attacco alla qualità del suo lavoro, dequalificazione oppure compiti troppo difficili per fargli fare la figura dell'incapace, continui cambiamenti di posto, però sempre con un atteggiamento deliberatamente volto a colpire. Il mobbing è una situazione fortemente stressante con ripercussioni sulla salute che coinvolge molto spesso i quadri intermedi ed i quadri dirigenti, che sono esposte a burrasche organizzative.

Il burn out, è una cosa molto particolare, che riguarda non tutti i lavoratori, ma riguarda quelli che operano nel settore sociale e nel settore sanitario. E' una progressiva perdita di motivazione, di idealismo, di senso dello scopo, di significato, dell'utilità sociale del proprio lavoro in cui cade un operatore del settore sociale sanitario per il tipo di lavoro che fa e delle condizioni in cui opera; il lavorare in reparti in cui il contatto con la sofferenza e la frustrazione è quotidiano è veramente un elemento che crea difficoltà psicologica pesante.

In inglese burn out significa bruciare fino in fondo, estinguersi e dà un po' l'idea di questa spinta iniziale che ci esaurisce e lascia in qualche modo vuoti gli operatori. Il burn out viene definito in due modi:

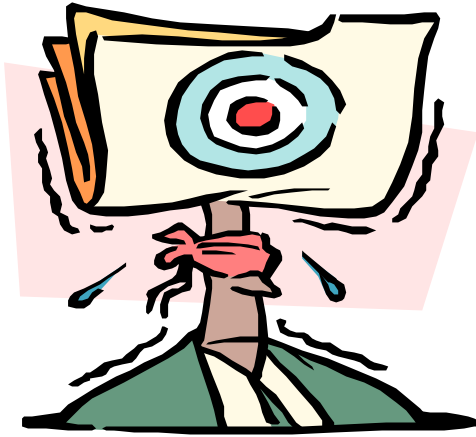
1. sindrome da esaurimento emotivo, da spersonalizzazione e riduzione delle capacità personali che può presentarsi in soggetti che per professione si occupano della gente (esempio tossicodipendenti);
2. una reazione alla tensione emotiva cronica creata dal lavoro continuo a contatto con altri esseri umani, con problemi di sofferenza.

Le situazioni di burn out sono molto stressanti, si riflettono sulla qualità del lavoro ma anche sulla salute delle persone, e si realizzano indipendentemente dalla volontà di qualcuno ed è molto diverso dal mobbing anche se certamente alcuni errori organizzativi possono favorire il burn out.

CONCLUSIONI

Per concludere il discorso sullo stress e su altri aspetti legati al disagio lavorativo ritengo necessario fissare tre concetti:

1. **non tutti i lavori procurano stress e non tutti reagiamo allo stress allo stesso modo;**
2. **non tutte le situazioni di stress configurano un mobbing;**
3. **non tutti i conflitti, in particolare le relazioni verticali, configurano un mobbing.**



TUTELA NORMATIVA E AZIONE DELLE OOSS NEI CONFRONTI DELLO STRESS DA LAVORO

C. Frascheri – Confederazione Europea Sindacale (CES)

ASPETTI NORMATIVI

Il Consiglio delle Comunità Europee (già) nel 1989, attraverso la direttiva-quadro 89/391, prevedeva, all'art. 6 tra gli obblighi generali a carico del datore di lavoro, di *“adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne (...) la scelta (...) dei metodi di lavoro e di produzione, in particolare per attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute”*. E ancora, sempre a carico del datore di lavoro, di *“programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro”*.

La direttiva, quale atto legislativo europeo di natura vincolante (come il regolamento, a differenza degli atti di natura non vincolante come il parere o la raccomandazione) ha costituito, pertanto, fin dalla sua promulgazione il testo principale di riferimento per tutti i paesi dell'Unione Europea in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Attraverso il recepimento, difatti, ciascun paese ha fatto proprie le disposizioni e i principi previsti dalla direttiva elaborando atti normativi nazionali.

Se nel testo della direttiva, però, oggettivamente non si può sostenere ci siano espliciti riferimenti agli aspetti legati alla sfera psico-fisica dell'individuo e quindi ai relativi rischi (di natura psico-sociale), in molti paesi (in particolare geograficamente collocati nel nord Europa), richiamando studi ed esperienze già da tempo avviate (i primi studi scientifici sullo stress risalgono al 1935, quelli sul mobbing ai primi anni '80) caratterizzarono e sottolinearono, nel loro recepimento, l'importanza, nell'ambito della valutazione dei rischi, della programmazione della prevenzione, della pianificazione di azioni volte al miglioramento continuo in ambiente di lavoro, della centralità dell'organizzazione del

lavoro, dell'analisi ed attenzione costante a quegli aspetti -richiamati dalla direttiva- che, se trascurati, avrebbero potuto determinare situazioni favorevoli e terreno fertile per la nascita e sviluppo di fenomeni tali da mettere in serio pericolo la sfera psico-fisica del lavoratore, e ancor più a quella relativa alla sua dignità e personalità umana.

L'attenzione e lo studio di una adeguata ed efficace organizzazione del lavoro (principale causa scatenante, se non valutata e gestita, alla base di molte situazioni di stress lavoro-correlate) divenne per molti legislatori europei di centrale importanza al pari di altrettante priorità rappresentate dall'analisi delle condizioni di lavoro che promuovano l'uomo sulla macchina, della valorizzazione delle relazioni sociali, della collaborazione tra tutti i soggetti dell'impresa, nel rispetto delle diverse responsabilità, compiti e ruoli, intendendo valorizzare così la tutela del lavoratore non solo dal punto di vista della sicurezza, quale aspetto meramente legato alla natura tecnica dei rischi, ma anche, e forse soprattutto, alla salute del lavoratore intesa nel senso più ampio ricomprendente non solo aspetti di tutela, seppur della sfera psico-fisica, ma anche della più ampia e complessa sfera della personalità.

Anche l'Italia, chiamata al pari degli altri paesi europei al recepimento della direttiva, elaborò il suo testo legislativo nazionale, oggi ampiamente conosciuto: il D.Lgs. 626/94.

Dei principi e delle disposizioni generali della direttiva europea, il legislatore nazionale, al pari purtroppo di altri paesi (in particolare della fascia mediterranea dell'Europa), ne fece un recepimento molto fedele dal punto di vista del rispetto delle regole tecniche e di sicurezza, trascurando invece, tutti quegli aspetti di natura più squisitamente gestionale-organizzativa e dal valore pienamente innovativo, del quale la direttiva 89/391 ne rappresentava il primo e più valido documento a livello europeo.

Tra le misure generali di tutela, all'art. 3, (che ricordiamo non soggette ad alcuna sanzione in caso di mancato rispetto) ritroviamo tra le disposizioni di natura gestionale e di attenzione alla tutela della salute dei lavoratori, intesa nel senso più ampio, i soli "timidi" richiami - immediatamente trascurati dagli imprenditori italiani - alla "programmazione della prevenzione mirando ad un complesso che integra in modo coerente nella prevenzione le condizioni tecniche produttive ed organizzative dell'azienda nonché l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro" e il "rispetto dei principi ergonomici nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e produzione, anche per attenuare il lavoro

monotono e quello ripetitivo". Mentre all'art. 4, tra gli obblighi del datore di lavoro – spesso anch'essi trascurati seppur, in questo caso, soggetti a specifica sanzione penale in caso di mancato rispetto- l'aggiornamento delle *"misure di prevenzione in relazione ai mutamenti organizzativi e produttivi che hanno rilevanza ai fini della salute e sicurezza del lavoro..."*.

Quindici anni sono trascorsi dall'elaborazione della direttiva e quasi dieci dalla prima stesura del D.Lgs.626/94. E, ciascun paese europeo, compresa l'Italia, ha svolto in questi anni un proprio cammino e a vissuto una propria significativa evoluzione normativa e, come di seguito analizzeremo, anche giurisprudenziale e contrattuale, segnata (però) e inscindibilmente legata (comunque) all'evoluzione, ai cambiamenti e alle trasformazioni profonde avvenute nella società, nel mercato del lavoro e nei sistemi produttivi.

Così se da un lato la ricerca, l'impegno e il progresso tecnologico hanno fatto registrare risultati importanti nella lotta agli infortuni sul lavoro (l'incidenza registrata a livello europeo degli infortuni è diminuita di quasi un 10%), l'insorgenza di nuovi rischi, in particolare di natura psico-sociale (come lo stress, il mobbing, il burn out...), porta a riaffermare (non avendo colto, da parte di molti paesi europei, le intuizioni e i principi fondamentali già introdotti dalla direttiva 89/391 relativi alla centralità e importanza di una "adeguata" organizzazione del lavoro) l'importanza di politiche volte sì a promuovere il progresso, in tutte le sue diverse forme, ma non trascurando la necessità di accompagnarlo con regole, strumenti e metodi trasparenti, affidabili e coerenti, ma soprattutto attraverso forme che rispettino, non solo la sicurezza e la salute, ma la dignità dei singoli, attuate mediante piena e condivisa partecipazione da parte di tutti i soggetti, a diverso titolo, coinvolti ed interessati.

IL MERCATO DEL LAVORO

Il mondo del lavoro, specie negli ultimi anni, ha subito infatti profondi cambiamenti, susseguitisi a una velocità sorprendente. Il mercato del lavoro, così come la sua organizzazione non hanno più nulla a che vedere con quelli che fino a ieri erano ancora considerati i principi regolatori di base, le regole canoniche, i punti di riferimenti certi.

A cambiare oggi non è più solo il macrosistema socio-economico, ma anche il microsistema, quello di livello aziendale e, di conseguenza, quello dei consumi e dei bisogni individuali. La dipendenza diretta e reciproca tra il mondo produttivo e quello del

mercato del lavoro porta, più di qualsiasi altro momento storico-economico, a non poter prescindere da un'analisi complessiva, da un approccio avvolgente. Assistiamo ad una crescente mondializzazione dei mercati, riassunta come "fenomeno della globalizzazione". La concorrenza e la competizione (esasperata) sono le nuove "regole" imposte dal mercato. Il conflitto tra le imprese è duro. Il sottodimensionamento è una realtà diffusa e la flessibilità del lavoro non è un'eccezione.

Si registra una diversificazione crescente delle forme di lavoro a scapito di contratti di lavoro dipendente a tempo indeterminato, dove le diversità si articolano principalmente su quattro elementi: la durata del rapporto; la copertura previdenziale; l'orario di lavoro e le forme di tutela della salute e della sicurezza.

Un incremento del tasso di occupazione è dovuto alla crescente partecipazione delle donne al mercato del lavoro. Un dato, questo, a variazione positiva, ma estremamente delicato, tenuto conto della posizione di debolezza da sempre rappresentata dalle donne nell'ambiente di lavoro, a tutti i livelli.

La formazione del personale, rimane, nella concezione aziendale diffusa (specie nei paesi dell'area mediterranea), una voce "unicamente" di costo, ancorché riconosciuta-riaffermata quale fattore strategico di sviluppo e strumento necessario di accompagnamento alle continue trasformazioni, non esclusivamente a quelle di natura tecnologica, ma in particolare a quelle legate ai processi organizzativo-gestionali e relazionali.

Le società tendono a fondersi, diversificandosi ed accorparsi, vengono assorbite oppure, di contro, frammentate. Cresce la new-economy. Si sviluppa un liberismo orientato a privatizzazioni selvagge, senza regole. Nelle aziende si pratica diffusamente la sola "cultura del risultato", del profitto.

Si dice che si razionalizzano le spese, ma in realtà si riducono semplicemente i costi (spesso rappresentati dal personale o a favore di questo). Si tende a ridimensionare e a scegliere forme quali l'*outsourcing* o il subappalto, anziché ri-organizzare, cambiare per migliorare.

Il ciclo produttivo viene frazionato, si affidano all'esterno le lavorazioni, si trasferiscono all'estero (rappresentato oramai dai paesi del terzo mondo o dell'estremo oriente) intere catene produttive, si tende a ridurre al minimo gli organici, cresce il fenomeno del pendolarismo di lunga tratta; la mobilità, la flessibilità, la richiesta/esigenza frenetica e pressante di ri-adattamento continuo, la precarizzazione, l'incertezza diventano una costante.

Tutto è rivolto al profitto, al massimo rendimento. Si migliora la qualità del servizio nell'ottica di aumentare le vendite. Si valorizza l'utente perché rivalutato come grande cliente. Si scrive la "carta dei diritti" del consumatore, del cliente, del paziente, dell'utente, del viaggiatore, ma si attenta ai diritti del lavoratore, andando a minare i principi fondamentali di tutela.

Da sempre il lavoro ha rappresentato per l'uomo un'esperienza primaria, ma se in passato era <l'alternativa> al tempo libero, il non-tempo, il tempo venduto per un salario, oggi la concezione del tempo di lavoro è cambiata profondamente. L'individuo intende trasformare il significato e la realtà del lavoro da pura prestazione strumentale ad attività significativa per sé e per la società. Egli intende attribuire nuovi significati al lavoro-prestazione indebolendo gli aspetti di mercificazione per tradurli in potenzialità di realizzazione personale e solidale accanto, però, ad altre espressioni della vita cui un tempo veniva invece accreditata una importanza relativa.

Il livello culturale medio, non solo da un punto di vista strettamente scolastico, è cresciuto.

La società moderna, veloce e complessa, è stimolante, è provocatoriamente generosa di sollecitazioni, l'offerta di *Information Communication Technology* è ampia e democraticamente accessibile. Si è liberi di scegliere tra tante diverse proposte, si è liberi di cambiare, distruggere e ricostruire.

Si crede fortemente nella propria individualità, che se libera di esprimersi, non trascende, quasi mai, in individualismo, e non si è disposti a rinunciare alla propria creatività in nessun momento della giornata. L'autonomia e l'indipendenza, a qualsiasi livello e nello svolgimento di qualsiasi lavoro/mansione, il rifiuto di dirette o indirette forme di controllo e di pressione, come l'auto-organizzazione e la libera iniziativa, la centralità delle relazioni in ambiente di lavoro, fanno parte del nuovo Io, della ri-trovata e ri-scoperta soggettività. E se questo vale nella vita, rileggendo il significato del senso del lavoro, lo si vuole trasfondere anche nel tempo di lavoro.

Reinterpretando il tempo, il proprio tempo, la separazione tra vita e lavoro tende ad affievolirsi. Si lavora in treno andando "al lavoro", si parla di lavoro telefonando dall'auto con la quale si va "al lavoro", ci si rende reperibili sempre, raggiungibili dovunque, non si "stacca" mai. Non più una vita dedicata al lavoro, ma un lavoro che è vita, che è (che vuole/prende) soddisfazione, identificazione, che è valorizzazione e realizzazione

personale, momento di crescita e scambio, che è relazione e confronto. Aumentando la qualità della vita, anche la qualità del lavoro deve adeguarsi.

NUOVA STRATEGIA COMUNITARIA

E' in questo senso, a conferma della crescente esigenza di un recupero e consolidamento di una cultura della prevenzione dei rischi, ma in particolare di una necessità rinnovata di sottolineare ed affermare prioritariamente e autorevolmente la centralità dell'organizzazione del lavoro (soprattutto oggi), quale strumento determinante per il raggiungimento dell'obiettivo di un ambiente di lavoro sano e sicuro, che nel marzo 2002 la Commissione delle Comunità Europee, con una comunicazione rivolta a tutti i paesi membri dell'Unione, ha consegnato la "Nuova strategia comunitaria per la salute e sicurezza 2002-2006" centrata sull'adattarsi alle trasformazioni del mondo del lavoro, della società e l'insorgenza di nuovi rischi sociali, promovendo, quale valore aggiunto, non più solo la tutela della sicurezza e della salute, ma un impegno verso un pieno <benessere sul luogo di lavoro> .

Quel mancato preciso riferimento alla valutazione e prevenzione dei rischi di natura psico-sociale, solo indirettamente richiamati nella direttiva quadro 89/391, oggi trovano così pieno riconoscimento e puntuale identificazione a livello europeo, risultando tra gli obiettivi per la realizzazione di un continuo miglioramento del benessere, sia fisico, morale e sociale, sul luogo di lavoro.

<Lo stress, le molestie sul luogo di lavoro, la depressione e l'ansia, i rischi legati alle dipendenze dall'alcool, dalla droga e dai medicinali devono essere oggetto di azioni specifiche> si legge al punto 3 degli obiettivi della nuova strategia comunitaria 2002-2006 incentrata sul benessere sul luogo di lavoro <che rientrano in un'impostazione globale che riunisce i sistemi della sanità>.

Del chiaro riferimento allo stress da parte del documento comunitario, quale rischio psico-sociale correlato al lavoro, va comunque precisato che, se da un lato conferma l'importanza di una sempre più diffusa conoscenza del problema (stimato in circa il 28% dei lavoratori dell'UE colpiti), della necessità di uno studio e monitoraggio del fenomeno, di azioni efficaci di intervento volte alla prevenzione, e di forme di sostegno per coloro che già ne sono "sofferenti", non deve indurre a ritenere che il problema nelle maggior parte dei paesi comunitari sia sconosciuto o non minimamente affrontato, seppur non

risulta che vi siano, nel più ampio panorama europeo, disposizioni normative e regolamentari che lo trattano in forma esclusiva e specifica, a differenza di alcuni interessanti accordi collettivi.

Attraverso una lettura comparata dei diversi paesi europei e dei rispettivi strumenti utilizzati per regolare lo stress lavoro-correlato, **troviamo**:

- **nel Belgio**, una legge del 1996 incentrata sul raggiungimento del benessere sul luogo di lavoro nella quale si fa preciso riferimento, nell'ambito della valutazione dei rischi, anche ai rischi psico-sociali, tra i quali lo stress. Del 1998 sono invece tre decreti relativi alle politiche di raggiungimento del benessere sul luogo di lavoro e dell'applicazione di un sistema dinamico di gestione dei rischi di salute e sicurezza sul lavoro. Di particolare interesse risulta l'accordo collettivo n.72 approvato dal Consiglio Nazionale del Lavoro il 30 marzo 1999 specificatamente dedicato alla gestione della prevenzione dello stress lavoro-correlato. In esso si trova una precisa definizione del problema, la individuazione di obblighi a carico del datore di lavoro collegati ad azioni di prevenzione dello stress e forme diverse di consultazione e informazione nei confronti e a favore dei lavoratori.
- **nella Danimarca**, in assenza di specifici richiami normativi, la vigenza di un ordinanza specifica sull'esecuzione del lavoro nella quale vengono ad essere definite delle regole precise sull'organizzazione del lavoro, riferite, tra le quali, al ritmo di lavoro, alla lotta al lavoro monotono e ripetitivo, al lavoro solitario. Una sezione specifica è poi dedicata ai fattori psico-sociali correlati al lavoro, valutati da un punto di vista sia qualitativo che quantitativo, che in base alle relazioni sociali all'interno dell'ambiente lavorativo. D'importanza è anche l'accordo per il settore industriale sugli aspetti psichici correlati all'ambiente di lavoro. Nell'accordo si precisa che è volontà delle parti di promuovere ed individuare forme diverse per affrontare i problemi di natura psico-sociale, ma con il preciso impegno di trovare le soluzioni all'interno dell'ambiente di lavoro.
- **nella Finlandia**, una significativa produzione legislativa recente tutta incentrata e volta alla piena valorizzazione degli aspetti di tutela dei rischi psicosociali. La più recente normativa risale al Gennaio 2003, nella quale, trattando della più ampia materia della tutela della salute e sicurezza sul lavoro, si sottolinea l'importanza di combattere lo stress sul lavoro incoraggiando, con forme e metodi diversi, la risposta positiva e pro-attiva dei lavoratori agli stimoli provenienti dall'ambiente di lavoro. In particolare nel testo della legge si fa riferimento al controllo delle

performance lavorative dei singoli lavoratori maggiormente esposti, agli obblighi e diritti rispettivamente dei datori di lavoro e dei lavoratori, alle forme di ristrutturazione dell'organizzazione del lavoro e ai problemi legati alla differenza di genere (differenza tra uomo e donna). Sul piano degli accordi molti si occupano in particolare del sostegno e delle forme di intervento in caso di assenza dal lavoro dovuta a problemi di stress.

- **nella Grecia**, quale contenuto della legge di recepimento della direttiva europea 89/391, un richiamo all'obbligo di adozione per il datore di lavoro di misure di natura tecnica o amministrativa al fine di ridurre lo stress sul lavoro. In particolare si prevede che il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza possa controllare le condizioni di lavoro, in particolare quando queste sembra favoriscano lo stress dei lavoratori. Un riferimento alla protezione della vita (in senso ampio) del lavoratore da parte del datore di lavoro, è richiamato esplicitamente da un articolo (n.662) del codice civile greco.
- **nell'Irlanda**, in mancanza di un preciso richiamo al tema da parte di qualsiasi norma giuridica, l'importanza di un accordo nazionale dal titolo "Programma per la prosperità e l'equità". In esso, dal sottotitolo "la tutela della salute, sicurezza e benessere sul lavoro", si introduce il concetto di esame ed analisi dei diversi aspetti che interagiscono sull'organizzazione del lavoro, richiamando esplicitamente lo stress e il mobbing. Di grande rilievo, si ricorda la recente raccomandazione (LCR 15820) della Corte del Lavoro, nella quale si è precisato che "la lotta allo stress sul lavoro è riconosciuta come rilevante nell'azione di tutela del lavoratore in ambito di salute e sicurezza sul lavoro, e il datore non può per questo esimersi dall'affrontare i casi che gli vengono portati all'attenzione".
- **nei Paesi Bassi**, sia da parte della legge quadro sulle condizioni di lavoro (1998) che da parte di molti accordi collettivi, emergono precisi poteri da parte dei lavoratori di influenzare il ritmo di lavoro e di modificare il carico di lavoro previsto per loro, sia nei casi di carico insufficiente che nei casi di carico eccessivo. In tema di relazioni sociali, gli accordi prevedono che il datore di lavoro deve proteggere i propri dipendenti da qualsiasi forma di aggressione, violenza o maltrattamento che si verifichi in ambiente di lavoro.
- **nella Svezia**, oltre ad avere già precisi riferimenti nella legge quadro sull'ambiente di lavoro sullo stress e sulle forme diverse per prevenirne la comparsa, è pronto un progetto di legge (AFS 2004) specifico sulle condizioni

sociali e psicologiche correlate al lavoro contenente obblighi e raccomandazioni per i datori di lavoro al fine di prevenire i rischi legati all'eccessivo carico di lavoro, alla non adeguata organizzazione del lavoro. Nel progetto di legge si fa anche un preciso riferimento agli obblighi a carico del datore legati alle misure di intervento curativo ed assistenziale che egli dovrà assicurare al lavoratore "sofferente" a causa di stress lavoro-correlato.

- **nel Regno Unito**, a fronte di una legge sulla salute e sicurezza sul lavoro di recepimento della direttiva europea 89/391 e in assenza di particolari accordi collettivi, importante risulta l'attività giurisprudenziale. Nella causa *Walter v Northumberland County Council, 1995, IRLR 35*, la Corte ha confermato che il datore di lavoro deve proteggere, oltre alla salute del lavoratore, anche la sua salute mentale e psichica. Ed inoltre, al lavoratore non può essere richiesto, al fine di soddisfare il rapporto contrattuale stipulato, di ricoprire mansioni per le quali non è stato adeguatamente formato e non ha ottenuto un sostegno utile per poter apprendere il lavoro assegnatogli, anche se questo rappresenta per lui una forma di promozione e un avanzamento di carriera. Nel 1996 un lavoratore riuscì a vincere una causa facendosi riconoscere che la depressione di cui aveva iniziato a soffrire aveva origine da cause correlati all'attività lavorativa e di cui ne era pienamente responsabile il datore di lavoro. Nel giugno del 1999, il Consiglio di Birmingham fu il primo che riconobbe la responsabilità di un datore di lavoro per danni causati ad un lavoratore a seguito di mancata tutela nei confronti dell'insorgenza di stress lavoro-correlato.
- **nella Spagna**, a fronte di una legislazione di recepimento della direttiva quadro 89/391 risalente al 1996, poco applicata, va registrato come risultato recente di valore assolutamente positivo, un accordo tra il governo, i sindacati e le associazioni datoriali, mirato ad apportare una modifica alla legislazione in materia di salute e sicurezza. L'emendamento concerne l'introduzione di una clausola specifica che prevede a carico del datore di lavoro l'obbligo di garantire i lavoratori da tutti i rischi correlati al lavoro. Tale emendamento rappresenta un significativo salto culturale perché in Spagna il concetto di tutela della sicurezza sul lavoro era ancora fortemente radicato ai meri aspetti di natura esclusivamente tecnica e legata alla protezione del lavoratore dai soli rischi rappresentati dal funzionamento delle macchine. In Spagna, comunque, ancora oggi si registra un inaccettabile numero di infortuni sul lavoro gravi e mortali.

- **nel Lussemburgo**, oltre alla normativa di recepimento della direttiva quadro 89/391, esiste un programma specifico anti-stress interamente finanziato dalle imprese che consiste, attraverso l'utilizzo di mezzi interni od esterni all'azienda, nell'offrire ai lavoratori la possibilità di praticare attività sportive, di svago, programmi di relax e di yoga per combattere lo stress da lavoro.
- **nella Francia**, a fronte di una legislazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro di recente pubblicazione (gennaio 2002), il tema dei fattori psico-sociali e dei rischi ad essi collegati è stato trattato ampiamente nella negoziazione relativa alla disposizione legata all'orario di lavoro e alla riduzione di questo a 35 ore settimanali.
- **nel Portogallo, nell'Austria, nella Norvegia e nella Germania**, ad oggi, non si rileva alcuna specifica disposizione normativa che richiami, anche in forma indiretta, forme di tutela relative ai rischi psico-sociale, quali lo stress. Lo stesso per quanto riguarda forme di accordi collettivi che di giurisprudenza significativa in materia.

Per quanto concerne **l'Italia**, invece, a fronte di una similarità (diffusa) con altri paesi dell'Unione Europea nel non aver alcun specifico e puntuale atto normativo dedicato al tema dello stress, due interessanti ambiti di ricomprensione della materia si possono trovare mediante un recente intervento modificativo/integrativo del testo del D.lgs. 626/94 e attraverso un importante filone giurisprudenziale che negli ultimi tempi si sta affermando percorrendo strade interpretative "audaci", ma quanto mai interessanti e di ampie prospettive sul versante dei riconoscimenti di danno da stress lavoro-correlato.

Sul primo aspetto dobbiamo richiamare (a sostegno) la sentenza di condanna emessa dalla Corte di Giustizia europea (C. 49/00 del 15 novembre 2001) nei confronti dell'Italia a causa di un non corretto recepimento del testo della direttiva 89/391 da parte del legislatore nazionale nell'elaborare i contenuti del D.lgs.626/94.

Secondo i giudici europei, la formulazione dell'art. 4, c. 1, in materia di obblighi del datore di lavoro, secondo il quale, in versione originale, si leggeva: "*il datore di lavoro (...) valuta, nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati impiegati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro i rischi per la sicurezza e per la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti i gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari*", si prestava ad una facile non corretta interpretazione. Pareva infatti, in tale formulazione, che si volesse chiaramente limitare la portata dell'obbligo della valutazione dei rischi del datore alle esclusive tre ipotesi indicate nel testo del decreto,

in chiara controtendenza alla volontà del legislatore europeo che, pur intendendo indicare l'insieme degli elementi suscettibili di valutazione, aveva disposto una breve elencazione di ipotesi, ma solo a mero titolo esemplificativo.

Mediante la sentenza di condanna, supportata dalle precise e inequivocabili parole della Corte di Giustizia europea *“i datori di lavoro sono tenuti a valutare l'insieme dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori”* l'Italia ha ricevuto (se comunque ve ne fosse stato bisogno) un'ulteriore conferma sull'obbligo a carico del datore, in sede di valutazione dei rischi, di rilevare **“tutti”** (termine oggi inserito nella “nuova” versione dell'art. 4, comma 1, D.Lgs.626/94) gli aspetti presenti in ambiente di lavoro e suscettibili, in forma diretta e indiretta, di natura tecnica o organizzativa, di costituire fonte di rischio per i lavoratori.

Alla luce oggi, inoltre, delle nuove strategie comunitarie 2002-2006, in ottica di promozione del principio del benessere sul luogo di lavoro, una tale riaffermazione dell'ampiezza della valutazione dei rischi, sgombra definitivamente il campo, ponendo accenti di priorità, nei confronti di adeguate e puntuali analisi dei rischi psico-sociali (come ad es. lo stress).

LA GIURISPRUDENZA

Un secondo interessante aspetto, frutto di importanti evoluzioni in ambito giurisprudenziale (osservate e studiate con interesse anche da altri paesi dell'Unione), si è sviluppato a seguito di alcune significative sentenze emesse dalla Corte di Cassazione in tema di riconoscimento di danno a seguito di stress lavoro-correlato.

L'importanza assunta dalle sentenze si lega a due principali aspetti di novità. Un primo aspetto è rappresentato dal rilevare che, ad oggi, in Italia anche in assenza di una precisa disposizione normativa che tratti del tema dello stress è possibile, da parte del lavoratore “sofferente”, vedersi riconosciuto il danno e, superando il concetto di danno biologico -direttamente collegato alla necessità di dimostrazione concreta e provata di aver subito un danno psico-fisico- la nuova possibilità di vedersi riconosciuto un danno (identificato come danno esistenziale) per la “sola” sofferenza patita di un disagio lavorativo che non abbia necessariamente procurato conseguenze di danno (patologie lavoro-correlate) dimostrabili dal lavoratore.

La base giuridica richiamata dai giudici di Cassazione è l'art. 2087 del codice civile. In esso si legge che **“l'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare la integrità fisica e la personalità del lavoratore”**.

Oltre al chiaro principio di una piena responsabilità in carico al datore di lavoro nei confronti dei lavoratori (responsabilità contrattuale) in forma non solo risarcitoria, ma soprattutto preventiva, obbligandolo così a porre in essere azioni di valutazione dei rischi e relative forme di intervento per eliminarli, emerge prepotentemente la tutela relativa ad un aspetto tipico di salvaguardia sia della sfera fisica, ma anche, quale particolarità, della sfera psichica e della personalità morale: ambiti entrambi più delicatamente collegati ed “coinvolti” dai rischi di natura sociale (stress, mobbing..).

Se di *integrità fisica* si parla, (nel testo dell'articolo), secondo ormai tutte le scuole interpretative, occorre attribuirgli il suo più ampio significato che non solo si ferma alla sfera fisica propriamente intesa, ma anche la sfera psichica, con tutte le patologie ad essa correlate (in piena linea con il diritto costituzionale alla salute –ex art.32- che riconosce anche il benessere “psichico”), aspetto, comunque, ben diverso dalla *personalità morale*.

Ponendo volutamente una differenziazione lessicale tra le due diverse aree di tutela, il legislatore ha inteso sottolineare la differenza sostanziale tra l'uno e l'altro concetto, lasciando il richiamo all'integrità, nelle sue due forme, per richiamare comunque quella parte più fortemente legata e fedele ad un aspetto di natura civilistico-risarcitoria nella quale le prove del danno subito vengano ad essere centrali ed assolutamente necessarie per una sua adeguata ed idonea dimostrazione.

Introducendo, invece, il concetto “nuovo” di personalità morale, per ricomprendere, ma al contempo separare, l'area dei danni, dalle lesioni alla dignità umana che deve ritenersi ugualmente degna di un riconoscimento perché lesa, senza la necessità obbligata di dover dimostrare, mediante prova documentale, l'insorgenza di una patologia quale dimostrazione concreta di un avvenuto attacco alla “sfera personale” e non, necessariamente, all'integrità (psico-fisica) della persona, si conferma in questo senso, non solo la “possibilità” di poter vedere accolta la propria richiesta di riconoscimento del danno (biologico), da parte di coloro che, purtroppo strutturalmente deboli, possono disporre di prove documentali dell'insorgenza di una patologia (dimostrando una lesione subita), ma anche per coloro che, per natura reattivi e dalla costituzione psico-fisica resistente, non dispongono di alcuna prova concreta di danni

da lesione alla propria persona, ma dimostrano precisi attacchi alla propria sfera di dignità personale, ancorché individuale (danno esistenziale).

In questo senso, in un combinato disposto tra l'art. 32 Cost. e art. 2087 c. c., in una importante sentenza, la Suprema Corte ha previsto che "si tutelino tutti i cittadini indistintamente, siano essi forti e capaci di resistere alle prevaricazioni siano viceversa più deboli e quindi destinati anzitempo a soccombere".

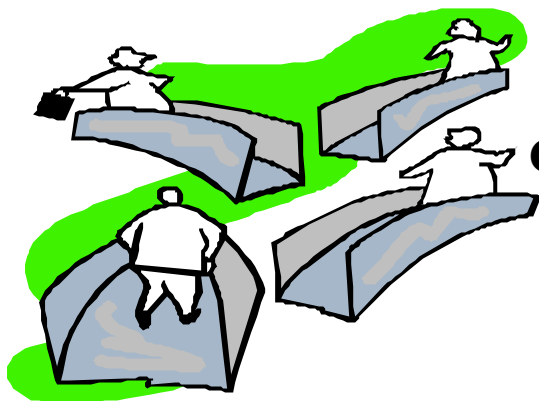
Con l'art. 2087, si ha, quindi, una disposizione che prevede una tutela diretta ed autonoma a favore del lavoratore "sofferente" di stress lavoro-correlato nei confronti del datore di lavoro, responsabile di non aver evitato o scoraggiato, con strumenti e mezzi idonei, il venire in essere di condizioni o situazioni lesive per la parte relativa all'integrità, sia essa fisica che psichica, che della personalità morale del dipendente. In pratica il datore di lavoro, alla luce del disposto, è chiamato ad astenersi in prima persona dal compiere alcun atto lesivo nei confronti dei prestatori di lavoro, ma anche è tenuto a rispondere per mancata valutazione dei rischi, per inadeguata organizzazione del lavoro, per un ambiente di lavoro non strutturato in modo da tendere al garantire al lavoratore il raggiungimento di un benessere sul luogo di lavoro.

Ai sensi dell'art. 2087 c.c., ai lavoratori sarà sufficiente, quale piano probatorio agevolato, provare il danno subito (che nel caso di lesione alla dignità e personalità morale non comporterà obbligatoriamente prove relative all'insorgenza di specifiche patologie fisico-psichiche), e il nesso di causalità tra l'evento dannoso e la responsabilità del datore per atto compiuto o anche per mancata azione di tutela *preventiva*.

A fronte di forme diverse di tutela riscontrate in modo più o meno strutturato e diffuso in quasi tutti i paesi dell'Unione Europea, convinzione e volontà di tutti rimane comunque quella di giungere, attraverso studi, analisi e valutazione, a risolvere il problema dello stress intervenendo con strumenti centrati sulla prevenzione, sull'informazione diffusa, sull'organizzazione del lavoro intesa nel senso più ampio del rapporto tra ambiente di lavoro e vita lavorativa.

E' in questo senso infatti che, su mandato della Commissione delle Comunità Europee è stato avviato, nella sede di Bruxelles, un tavolo negoziale sullo stress. Ritenendo, ad oggi, non adeguato un pronunciamento vincolante da parte degli organi comunitari sulla problematica dello stress, è stato affidato alle parti sociali il compito di delineare i principi fondamentali, partendo anche solo dalla ricerca di una precisa e condivisa

definizione, per arrivare ad individuare le più adeguate forme di intervento preventivo di tutela, di sostegno, di formazione e informazione, di rilevazione, valutazione e misurazione in ambiente di lavoro, al fine di giungere alla stipula di un accordo comunitario condiviso e rispettato da tutti i firmatari. Con la fine dell'anno in corso il tavolo negoziale si è incontrato tre volte, avendo messo però già a calendario i prossimi incontri, a cadenza mensile, per arrivare, nella volontà di tutti, ad elaborare l'accordo per l'estate del 2004.



OSSERVAZIONI SU UN'INDAGINE CONDOTTA DALL'AUSL DI BOLOGNA SUI FATTORI STRESSANTI IN AMBIENTE DI LAVORO

V. Totire – Azienda USL di Bologna

AMBULATORIO/SPORTELLO “DISAGIO IN AMBIENTE DI LAVORO”-BILANCIO D’ATTIVITÀ 2000-2003

Possiamo dire che dopo un approccio “teorico” alla problematica, l’ambulatorio sul disagio occupazionale è partito concretamente col 1999.

La necessità di studiare il fenomeno era emersa da osservazioni sul campo: un primo grappolo di persone a disagio giunte alla nostra osservazione era precedente all’avvio della fase di studio: si trattò di un gruppo di commesse che, in luoghi di lavoro differenti, erano oggetto di richieste di performances esagerate (tipo stazione eretta prolungata ed obbligatoria anche quando non strettamente necessario per le esigenze di produzione) o di molestie ed insulti (“le mie commesse non si devono ammalare mai!”). Una sorta di “sindrome della commessa”, ben distante dalle immagini delle fictions televisive, di cui abbiamo in questi giorni ulteriori manifestazioni in rapporto alla devastante pretesa del lavoro domenicale.

Subito dopo, nel 2000, gli accessi al nostro servizio ascrivibili a situazioni di disagio occupazionale riguardarono 20 persone. I nuovi casi (2001-ottobre 2002) censiti in occasione di un report al consiglio comunale di Bologna furono 110; come si vedrà più avanti i casi registrati dal gennaio all’8 novembre 2003 sono stati circa 80. Possiamo dunque parlare, complessivamente di una casistica che riguarda più di 200 persone in quanto casi individuali e di un’area più vasta monitorata a livello di gruppo sul tema dello stress occupazionale.

Al momento del nostro approccio teorico al tema (1999) assistevamo al boom massmediatico del fenomeno noto come “mobbing” più adeguatamente definibile, secondo molti operatori, come fenomeno delle “molestie morali” in ambiente di lavoro (harcelement morale, secondo i francesi). Comprendemmo subito che “seguire la moda” del cosiddetto mobbing sarebbe stata una operazione limitante e decidemmo dunque di targare l’ambulatorio sul tema generale del disagio occupazionale.

Le caratteristiche principali del nostro lavoro sono queste :

- 1) **organizzare un punto d’ascolto** del disagio;
- 2) **evitare la medicalizzazione** o psichiatrizzazione del disagio stesso;
- 3) **puntare i riflettori non sul “sintomo” ma sulle cause**, dunque non sul lavoratore malato ma sull’ambiente o sull’organizzazione del lavoro come causa di malattia.

Ovviamente la dimensione demedicalizzata dell’approccio non significa affatto sottovalutazione del sintomo o negazione della necessità di un’azione terapeutica quando necessaria soprattutto per la gestione della fase acuta. Lo stesso primo colloquio, seguito da altri quando necessari, svolge una funzione di psicoterapia grezza, come direbbe Jervis, occasione molto efficace di sfogo della tensione, di uscita dal senso di isolamento, di crescita della autostima; il tutto però gestito e proiettato in una ottica di intervento di prevenzione.

Il 1° ottobre 2002, abbiamo presentato un primo sommario report alla Commissione sicurezza sociale del Comune di Bologna; si parlava allora di 110 persone presentatesi all’ambulatorio nel periodo gennaio 2001-settembre 2002. La stima, relativa a quel gruppo di persone, era che esse afferissero a tre aree problematiche che descriverò più avanti; la ripartizione appariva numericamente equidistribuita nelle tre aree; nel campione che prenderemo in esame relativo al periodo gennaio-ottobre 2003 invece il numero di persone con problematiche psichiatriche extraoccupazionali appare abbastanza ridimensionato.

Si tratta tuttavia di variazioni di difficile interpretazione che non è il caso di sviscerare poiché l’afflusso all’ambulatorio è del tutto irregolare e risente di variabili soggettive enormi. In particolare, molto verosimilmente, arriva un numero più alto di persone da

comparti dove esistono dei sensori più attivi il che non significa che quei comparti siano necessariamente i “peggiori” dal punti di vista della incidenza del fenomeno.

Casistica 2003 (gennaio-ottobre)

La tipologia delle problematiche emerse riproduce quella degli anni precedenti e quella della Clinica del lavoro di Milano secondo tre gruppi:

- A) lavoratori con problemi psichiatrici o psicologici non connessi eziologicamente a fattori occupazionali e che comunque necessitano di particolari attenzioni per quel che riguarda l’inserimento lavorativo oppure per i quali l’ambiente o l’organizzazione del lavoro può comportare un aggravio dei problemi di lavoro;
- B) lavoratori con problematiche psicologiche o psichiatriche relative all’ambiente di lavoro, ma non connesse a volontà specifica di danneggiare la persona;
- C) lavoratori con problematiche connesse a molestie morali volontarie subite in ambiente di lavoro

La ripartizione "nosografica" cioè in base alle caratteristiche delle diverse patologie vede: **otto casi nel gruppo A, cinquantatre casi appartenenti al gruppo B e venti casi al gruppo C.** Alcuni casi sono stati assegnati ad un gruppo D in quanto di classificazione incerta/intermedia .

Sono da segnalare casi di lavoratori con danni organici gravi:

- ~~///~~ 2 infarti del miocardio;
- ~~///~~ 1 aritmia cardiaca in labile compenso terapeutico;
- ~~///~~ 1 caso di ricorrenti crisi di favismo ;
- ~~///~~ 1 caso di ipertensione arteriosa; un caso di disfonia.
- ~~///~~ 1 caso con ricorso a cure ospedaliere (clinica psichiatrica privata)
- ~~///~~ 2 casi di ricorso al pronto soccorso

Denunce INAIL di malattia professionale

Occorre fare una premessa; non esistono patologie “tabellate” legate allo stress; tuttavia ogni patologia riconducibile ad eziologia professionale può e deve essere denunciata all’INAIL salvo che, come è noto, nel caso di patologie non tabellate l’onere della dimostrazione del nesso di causa è a carico del lavoratore; inoltre il decreto

38/2000 con le allegate tabelle sul danno biologico definisce un nuovo sbocco al riconoscimento, almeno di alcuni degli effetti dello stress occupazionale o delle molestie morali; infatti le tabelle includono la sindrome post-traumatica da stress lieve e la sindrome post-traumatica da stress grave con riconoscimento, rispettivamente, del 6 e del 12% di "invalidità"; l'entità del danno viene fortemente sottostimata ma queste tabelle sono, in teoria, in procinto di essere aggiornate.

Il nesso tra trauma psichico in ambito lavorativo e disturbo psicologico o psichiatrico è di difficile valutazione; nonostante tutto, questo nesso è stato accolto dall'INAIL in alcune circostanze; basti pensare al trauma psichico riportato e riconosciuto come professionale, da un lavoratore a seguito della strage della stazione di Bologna del 1980.

Al momento attuale al di là di eventi eccezionali e drammatici come quello citato, il fatto che l'INAIL, per legge, debba farsi carico anche del danno biologico pone compiti nuovi e più delicati al medico che è tenuto a fare la segnalazione all'ente assicurativo come è tenuto a farla anche all'organo di vigilanza competente per territorio.

Vorrei sottolineare un'altra questione di estremo rilievo. A prescindere dal danno fisico o biologico permanente ha grandissimo rilievo anche la questione della cosiddetta "temporanea"; precisare se una malattia che ha portato alla assenza dal lavoro sia o no causata, o anche solo concausata, da fattori ambientali lavorativi può condurre a conseguenze molto diverse non soltanto dal punto di vista degli effetti salariali (abituamente il trattamento economico delle assenze per ragioni connesse al lavoro è migliore), ma anche dal punto di vista del calcolo del "comporto"; lo stress e le molestie morali spingono spesso il lavoratore ad assenze "per malattia" con un meccanismo alla fine controproducente in quanto, dopo un periodo più o meno lungo, a seconda dei contratti, si ha una decurtazione dello stipendio oppure, addirittura, il licenziamento. La questione è molto delicata e, per questo, abbiamo da tempo avviato un dialogo con INAIL ed INPS, dialogo che necessita di essere ripreso ed approfondito.

L'attività dell'ambulatorio ha portato, alla data attuale, ad effettuare o a seguire alcune denunce di malattia professionale all'INAIL o alcune denunce per causa di servizio che, nell'arco di tempo 2000-2003 hanno riguardato 18 persone (12 maschi e 6 femmine) e le sindromi più rappresentate sono varie forme di depressione e sindromi post-

traumatiche o depressive; vanno segnalati anche due infarti del miocardio in un lavoratore del settore assistenza psichiatrica con situazione fortemente avversativa in ambito occupazionale ed esposizione a fumo passivo ed in un altro lavoratore turnista con lavoro notturno e sovraccarico di lavoro straordinario.

Il problema della prognosi

Per affrontare questo problema dobbiamo potenziare le nostre capacità di gestire il follow-up oggi affidato ad iniziative troppo sporadiche. Non potendo certo sposare, a priori, la tesi della “inguaribilità” dobbiamo però monitorare i rischi di cronicizzazione e le possibilità di “guarigione” intesa non come fatto individuale ma come ripristino delle condizioni di salubrità ambientale e relazionale.

Molto significativo il fatto che nel già citato documento redatto da medici del lavoro nel 2000 ci fosse difformità di constatazioni a seconda della provenienza territoriale degli osservatori: in sostanza una tendenza più facile o più difficile alla “guarigione” in rapporto alle possibilità di riciclarsi nel mercato del lavoro. Al di là delle prospettive prognostiche occorre considerare che incidenti acuti (es. suicidio e adozione di comportamenti autolesivi come acquisizione di tossicodipendenze) possono compromettere evoluzioni altrimenti favorevoli.

Le malattie indotte

Nessuna delle persone che hanno avuto accesso all'ambulatorio ha instaurato, essendone indenne prima del periodo critico, dipendenze ex-novo nei confronti del fumo di sigaretta o di altre sostanze cosiddette voluttuarie; tuttavia **tutti quelli che fumavano hanno pesantemente incrementato la loro dipendenza tabagica; meno evidente ma presente, un incremento di consumi alcolici; marcatamente evidente l'inizio di consumo di psicofarmaci con i noti rischi di dipendenza e di effetti collaterali.** Tabagismo, alcolismo ed uso di psicofarmaci correlati al lavoro saranno alcuni dei punti di massima attenzione nell'attività dell'ambulatorio anche per il futuro.

Comparto di provenienza

La fotografia dei comparti di provenienza è del tutto indicativa. Il maggior contributo di un comparto rispetto ad un altro potrebbe essere connesso a fattori del tutto occasionali

come la conoscenza della possibilità di accedere all'ambulatorio connesso. L'informazione adeguata sulle funzioni dello stesso, il tipo di clima aziendale che se troppo "rigido" può "sconsigliare" i lavoratori dal fare questo passo o può indurli a instaurare una relazione su base anonima oppure in orari compatibili con l'esigenza di non prendere permessi dal lavoro.

Lavoratori collocati con la legge 482/68 e 68/99

Sono 11 le persone assunte tramite il collocamento obbligatorio, mentre altri che hanno certificazioni di invalidità, sono state assunte tramite percorsi non protetti.

Il caso degli immigrati:

Risultano essere 5 ed hanno alcune peculiarità; sono stati quasi tutti vittima di patologie da sovraccarico e considerate le difficoltà connesse all'istruzione ed al mercato del lavoro rischiano più degli altri che una compromissione del loro stato di salute fisica comporti una progressiva emarginazione lavorativa e sociale; occorre intervenire con particolare attenzione nel senso della riabilitazione e del riorientamento professionale; sul piano assicurativo va segnalato il caso grave di una lavoratrice che aveva avuto un riconoscimento di invalidità civile privo di benefici economici per una patologia che, opportunamente rivalutata su base INAIL, ha determinato una indennità economica mensile.

Rapporto col lavoro al momento del primo colloquio

Una quota non piccola di lavoratori arrivano all'ambulatorio con, alle spalle, un rapporto di lavoro, di fatto, "bruciato" per motivazioni uni o bilaterali; nella casistica 2003 li abbiamo stimati nell'ordine dei 18 su 80. Ovviamente, a volte, la posizione soggettiva è ambivalente ("tornerei se..."), più spesso è già consolidato un vissuto di ripulsa ed un orientamento concreto verso iniziative di tipo risarcitorio. Uno degli strumenti da mettere in campo ove l'atteggiamento fosse ancora di ambivalenza o di incertezza è quello della individuazione di ipotesi di "cambio mansione" previo percorso formativo intraaziendale anche se, coerentemente con le indicazioni dell'Unione Europea, è da considerare un errore il ricorso alla risorsa formazione "solo" al momento della crisi conclamata.

Conclusioni del bilancio di attività dell'ambulatorio

Questa breve relazione dà una idea di un fenomeno che è identificabile, purtroppo, come la semplice punta dell'iceberg della sofferenza psichica correlata a fattori occupazionali. Per dare una più adeguata risposta alla natura ed all'entità del problema (destinato a crescere anche in relazione all'aumento parossistico delle forme di precarietà con conseguente condizione di insicurezza) occorrerebbe potenziare l'attività dell'ambulatorio sia per quanto riguarda l'accoglienza sia, soprattutto, per quanto riguarda la pianificazione di interventi di prevenzione in sinergia con tutti i soggetti sociali interessati.

PROCEDURE DELL'INTERVENTO

Conclusa l'illustrazione del bilancio di attività alcune note sulle procedure di intervento. All'ambulatorio si accede con prenotazione telefonica; la disponibilità di orario è ampia poiché siamo abituati a confrontarci con lavoratori impauriti, timorosi di ritorsioni: per fare un esempio moltissimi chiedono di essere ricevuti dopo le ore 17 perché non vogliono "chiedere permessi" o non vogliono, ancora peggio, far sapere che si sono rivolti "alla medicina del lavoro"; queste constatazioni, ovviamente, sono molto significative. Segue il primo colloquio con la raccolta dei dati anamnestici occupazionali e sanitari; vengono abitualmente somministrati due questionari, uno sullo stress occupazionale ed uno sulle "molestie morali"; vengono attivate, quando è il caso, le necessarie collaborazioni con altri servizi sanitari specialistici; poi, in condizioni di piena consensualità con la persona interessata, si avvia, ove necessario, un intervento in azienda; qui gli interlocutori da contattare sono numerosi: il medico competente, il RSPP, il RLS, il datore di lavoro.

Quando gli aspetti clinici del disagio sono rilevanti si focalizza la situazione col medico competente, nell'ambito dei reciproci doveri di segreto professionale; quindi si possono avanzare proposte di riorganizzazione ergonomica al datore di lavoro ispirandosi a quello che, per noi in questi anni è stato un solidissimo punto di riferimento, vale a dire quell'aspetto del decreto 626/94 (art.4) che fa carico al datore di lavoro, al dirigente ed al preposto di tenere conto, nell'affidare i compiti ai singoli lavoratori, della salute e della sicurezza degli stessi.

Non è nostra intenzione enfatizzare i risultati del nostro lavoro; d'altronde, come abbiamo già detto, un numero molto elevato di persone, al momento del primo contatto col nostro ambulatorio, ritiene il rapporto di lavoro già completamente compromesso; ciononostante abbiamo ottenuto in diversi casi risultati clamorosamente positivi studiando assieme agli interlocutori ipotesi di ricollocazione dal punto di vista sia del mansionario che magari della sede fisica di lavoro.

Possiamo dire che la nostra esperienza, nel quadro nazionale, ha una sua peculiarità; si differenzia dal modello della Clinica del lavoro di Milano che ha fortemente sviluppato, con grande professionalità, gli aspetti dell'intervento, ma che non ha facoltà di agire con poteri di vigilanza nei luoghi di lavoro; si differenzia ancor più dalla esperienza della Ausl di Taranto in cui un servizio, pur con la stessa sigla di quello di Milano, è incastonato all'interno di un dipartimento di salute mentale, ipotesi che, storicamente motivata a Taranto, sarebbe inadeguata se diventasse un modello generale appunto perché, come già detto, è necessario evitare una risposta al disagio occupazionale in termini di psichiatrizzazione.

STRESS OCCUPAZIONALE

Il termine di stress è noto da secoli, almeno dal 1300; nel 1440 risulta da una attestazione che si intende per stress una tensione o pressione fisica applicata su qualsiasi oggetto materiale; solo nel 1843 si affaccia il riferimento alla fisiopatologia d'organo insieme con il concetto di impegno psichico. Infine dal 1951, a seguito di conferenze fatte in vari paesi del mondo da Hans Selye, il termine di stress entra diffusamente nel linguaggio quotidiano e comincia ad assumere la accezione che mantiene tuttora.

Al momento attuale il termine è persino inflazionato e, comunque, al di là della distinzione scolastica tra eustress e distress la parola "stress", senza ulteriori specificazioni, ha assunto un significato palesemente negativo.

Come è già stato opportunamente argomentato lo stress è un fenomeno nettamente diverso da quello delle "molestie morali" altrimenti noto col termine di "mobbing"; nel caso delle molestie morali infatti ricorre un palese elemento di volontarietà persecutoria

ad personam o nei confronti di un intero gruppo mentre lo stress occupazionale prescinde dalla volontà specifica di danneggiare qualcuno.

Per maggiore chiarezza è utile riportare le sette caratteristiche che secondo gli esperti contraddistinguono il fenomeno delle molestie morali sul lavoro:

- 1) l'ambiente è quello lavorativo;
- 2) la frequenza degli attacchi;
- 3) la durata degli attacchi;
- 4) il tipo di attacchi;
- 5) il dislivello tra gli antagonisti;
- 6) l'andamento per fasi successive;
- 7) l'intento persecutorio.

Le molestie morali (definizione a mio avviso, per diverse ragioni, preferibile rispetto al termine di "mobbing") sono a loro volta fonte di grave stress ma i due fenomeni rimangono distinti pur intrecciandosi o sovrapponendosi soprattutto in quanto ad effetti.

Nell'inquadramento del fenomeno dello stress occupazionale oggi ci aiuta molto la Guida europea redatta nel 2000 che non solo affronta il problema sul piano della analisi delle cause ma dà anche indicazioni circa i possibili rimedi. A proposito di rimedi uno slogan forse poco aulico ma chiaro sintetizza il "nocciolo" di questo documento **"Adattare la scarpa al piede e non il piede alla scarpa"**; con questo slogan si intende dire che l'ambiente e l'organizzazione del lavoro devono adattarsi al lavoratore e non viceversa. Si tratta di una dichiarazione di principio ovviamente in contrasto con gli attuali orientamenti del mercato del lavoro che tende, in maniera marcata o addirittura parossistica a piegare le esigenze ed i bisogni del lavoratore subordinandoli ad un ambiente o ad una organizzazione ritenuti immutabili.

Anche se la relazione che ha preceduto la mia è stata chiara ed esaustiva ritengo utile riportare, dalla Guida europea, lo schema di riferimento oggi universalmente riconosciuto per l'inquadramento del fenomeno. In sostanza esistono tre elementi in equilibrio tra loro; entriamo in una situazione di stress occupazionale quando questo equilibrio va in forte crisi; gli elementi sono:

~~LE~~ **domanda** (intesa come livello delle prestazioni richieste)

~~LE~~ **controllo** (inteso come possibilità di chi lavora di gestire il carico per esempio in relazione al tempo ed alla possibilità di ridurre gli aspetti di mera esecutività)

~~LE~~ **ricompensa** (intesa come “gratificazione”, riconoscimenti non solo di natura economica).

Dunque per non entrare in condizioni di stress occorrerebbe evitare che questi tre fattori entrino in condizioni di forte e cronico squilibrio.

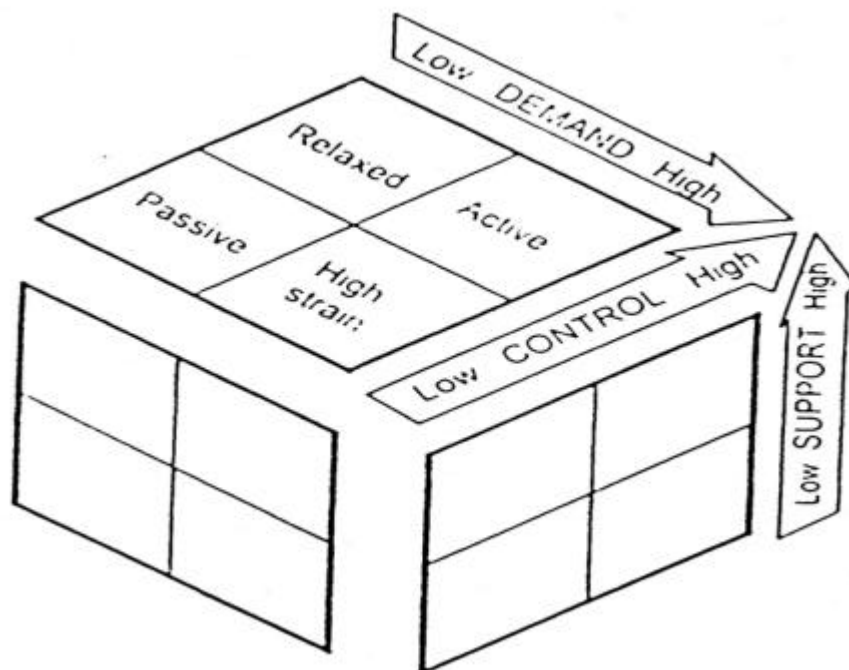


Fig. 1- Il modello domanda - controllo – supporto (Karasek e Theorell, 1990; Johnson e Hall, 1988).

Per concludere il quadro delle indicazioni che provengono dall'UE infine non si può non citare la Dichiarazione di Lussemburgo che sottolinea con grande chiarezza l'importanza degli aspetti motivazionali come prerequisito per una compiuta condizioni di salute e di sicurezza dei luoghi di lavoro.

Una ulteriore specificazione mi pare molto importante a proposito dell'analisi dello stress occupazionale. Ci troviamo spesso in difficoltà, di fronte ad una condizione di disagio, nell'interpretarla in rapporto alla “oggettività” delle condizioni ambientali;

possiamo essere tentati dal “giudicare” se un vissuto sia oggettivo o soggettivo; ma questa, dico subito, può essere una questione fuorviante; in questo senso: oggi siamo orientati a valorizzare fortemente gli aspetti cognitivi; vale a dire che uno stesso episodio o evento può avere risonanze ed effetti molto diversi da persona a persona senza che questo comporti la necessità di sbilanciarci su una surrettizia valutazione di minore o maggiore oggettività dell'evento stesso; dunque può essere utile focalizzare i concetti di **work stress** e di **work strain**; per work stress si intende lo stress occupazionale più oggettivamente misurabile (per esempio il livello sopportabile di lavoro straordinario); per work strain si intende il particolare riverbero, sul piano emozionale e psichico, di una stessa condizione o attività su persone diverse (per esempio gli effetti del demansionamento su una singola persona in relazione alle sue effettive potenzialità professionali o alla sua cultura).

Per chiarire come è possibile affrontare i problemi farò alcuni esempi concreti di interventi che abbiamo fatto su situazioni di stress occupazionale:

- 1) lavoro straordinario, turni, ergonomia della postazione di lavoro in una azienda di trasporti; uno dei punti di partenza è stata la denuncia di parte sindacale sul problema dell'eccesso di straordinari; la denuncia era relativa alla preoccupazione per cui l'eccesso di lavoro potesse ripercuotersi negativamente sia sullo stato di salute psicofisica degli operatori che sulla sicurezza per gli utenti a causa di eventuali effetti acuti e drammatici del sovraccarico; il quadro da cui siamo partiti era, effettivamente, molto problematico con un picco di “impegno mensile” di 395 ore; per chiarezza occorre sottolineare che le ore di impegno non sono tutte ore di condotta attiva dei mezzi di trasporto, comprendendo invece varie attività anche meno impegnative, tuttavia devono essere considerate ore di lavoro a tutti gli effetti. Convocati i RLS, i sindacati, il RSPP e il datore di lavoro abbiamo posto l'esigenza di superare la situazione riscontrata notificando al datore di lavoro una formale disposizione, ai sensi dell'art. 3 del decreto 626/94, finalizzata a predisporre una riorganizzazione ergonomica del lavoro; si apriva subito la questione dei “livelli di accettabilità” dello straordinario; questione delicata anche perché non potevamo né volevamo interferire con il campo delle relazioni sindacali tra le parti né avevamo la possibilità, sul piano tecnico, di dare un riferimento quantitativo preciso; Tuttavia, poiché si trattava di mettere in moto un processo di riorganizzazione ergonomica, ispirandoci ai dati della letteratura scientifica, abbiamo adottato

come cut-off da non superare, almeno nella prima fase di riorganizzazione, il riferimento pratico tratto da uno studio sul karoshi (sindrome da superlavoro studiata in Giappone) secondo cui, schematicamente, si entra in una condizione di rischio cardiovascolare quando si superino stabilmente le 60 ore settimanali di lavoro o le 50 ore mensili di straordinario o la metà dei giorni festivi del mese. Questi parametri di riferimento vengono rapportati a lavoro di tipo impiegatizio; dunque abbiamo ritenuto necessario che il datore di lavoro adottasse le misure utili affinché gli straordinari rientrassero al più presto, quantomeno, all'interno di questa griglia; ciò poneva un problema pratico: quello di aumentare le disponibilità di risorse umane; problema che non appariva immediatamente risolvibile ma che è stato comunque affrontato. Il monitoraggio successivo dell'eccesso di lavoro straordinario condotto con riunioni periodiche alle quali hanno partecipato RLS, sindacati, SPP e datore di lavoro ha evidenziato il ristabilirsi di una condizione ampiamente accettabile e ben al di sotto di quella griglia prima citata ed adottata come punto di partenza "grezzo".

- 2) intervento in una azienda metalmeccanica; a questo proposito vogliamo illustrare una condizione-tipo osservata in una azienda nella quale convergevano, a determinare una condizione di stress, diversi fattori che agivano in sinergia negativa tra loro determinando, a loro volta, un notevole livello di tensione tra operai e dirigenti; i fattori di rischio riscontrati furono: rumore (comunque inferiore a 85 dbA), turnazione comprensiva di turno di notte (incentivato dal punto di vista salariale), luce artificiale anche di giorno, assenza di ventilazione naturale, infine scarsa informazione circa la destinazione d'uso di nuove macchine introdotte in reparto (ancora ferme, timore dei lavoratori che il loro avvio potesse incrementare il rumore). La vicenda così fotografata si è "risolta" nell'ambito di processi complessivi di ristrutturazione.
- 3) Il terzo esempio riguarda un intervento su pause e pausa pranzo in una azienda delle comunicazioni; su istanza dei sindacati siamo intervenuti per verificare il rispetto delle pause per videoterminalisti e per prendere in esame la gestione della "pausa ristoro". Per qual che riguarda le prime, effettivamente, abbiamo constatato inadempienze rispetto alle norme di legge ma per circoscrivere l'area interessata abbiamo somministrato un questionario da cui è emerso che una parte dei lavoratori effettuava pause autogestite che erano preferite rispetto a

quelle programmate e fisse; l'inadempienza normativa dunque non riguardava tutti come si sarebbe potuto dedurre dalla generica segnalazione sindacale .

Ancora più problematica la vicenda della "pausa ristoro"; a monte della situazione da noi constatata vi era un accordo sindacale, addirittura "verbale" secondo cui la pausa non poteva durare meno di 8 minuti o più di 29; parliamo di pausa ristoro, in pratica una pausa pranzo coincidente con quello che dovrebbe essere il pasto principale della giornata nel corso di un turno lavorativo di 7 ore e 40.

In rapporto alla durata della pausa ristoro erano insorti vari conflitti tra lavoratori e dirigenti; comunque, oggettivamente, poteva succedere che a singoli lavoratori venisse chiesto di consumare il pasto in 8-9 minuti costringendo magari il lavoratore a mangiare sulla tastiera del computer! Abbiamo ritenuto di dover disporre che la pausa pranzo non durasse meno di 30 minuti; pur non esistendo linee-guida specifiche in materia abbiamo valutato che, coincidendo la pausa ristoro con il pranzo principale della giornata e vista l'esigenza di non squilibrare eccessivamente l'apporto calorico individuale verso il pasto serale, il tempo dedicato dovesse essere adeguato e congruo rispetto ad elementari esigenze fisiologiche. Rispetto all'epilogo della vicenda pare poco convincente il fatto che questa "regolamentazione" con un tempo minimo dedicato al pasto sia operativa solo nella sede di Bologna della azienda citata, tuttavia conforta la notizia secondo cui la magistratura di Pavia abbia di recente emesso una sentenza che si pone sulla stessa lunghezza d'onda della nostra disposizione; questa sentenza conferma un diffuso atteggiamento di attenzione ad un problema che può diventare un concreto fattore di stress occupazionale.

INTERVENTI IN CORSO SU GRUPPI OMOGENEI ATTRAVERSO LA SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI

Questionario modello Karasek

Si tratta di un questionario per la valutazione dello stress occupazionale proposto da Karasek e successivamente modificato, per l'esattezza ampliato con ulteriori domande, dall'Istituto finlandese di medicina del lavoro e della Clinica del lavoro di Milano

Variabili introdotte

Ci è sembrato proficuo inserire nel questionario modello Karasek dal quale eravamo partiti alcune variabili che ci sono sembrate significative; queste variabili sono:

~~le~~ carichi familiari con particolare riferimento ai figli;

- ~~///~~ orario di lavoro e tipo di turni effettuati;
- ~~///~~ pendolarismo misurato in tempo necessario per il tragitto casa-lavoro (a/r);
- ~~///~~ focalizzazione dei fattori di maggiore disturbo nell'ambito della percezione generale dell'ambiente fisico (sovraffollamento, rumore, microclima, illuminazione);
- ~~///~~ uso di psicofarmaci limitatamente a: antidepressivi, tranquillanti minori, sonniferi;
- ~~///~~ tabagismo: livello di dipendenza e valutazione soggettiva della eventuale correlazione tra abitudine al fumo e stress occupazionale;
- ~~///~~ riflessioni libere (telegrafiche).

Illustrazione del metodo di indagine

Il questionario è utilizzato anche per somministrazioni al singolo; tuttavia nel caso di somministrazione a più gruppi omogenei al loro interno e che differiscono tra loro per qualche fattore di rischio che si intende indagare le informazioni desumibili dalla risposte e dai confronti tra queste sono maggiori.

Si possono fare confronti tra gruppi sia in relazione a singole domande (es. percezione soggettiva dell'ambiente fisico) oppure in relazione a raggruppamenti di risposte che sono accorpate, per affinità, in sette voci:

- 1. sintomi e risorse mentali,**
- 2. esigenze di lavoro,**
- 3. necessità di sviluppo e sostegno nel lavoro,**
- 4. vincolatività,**
- 5. supervisione e chiarezza dei ruoli,**
- 6. responsabilità e rischi,**
- 7. sovraccarico quantitativo,**
- 8. distribuzione del lavoro.**

Dalle risposte possono emergere aree di criticità e ipotesi di miglioramento.

I risultati della somministrazione del questionario a circa 400 lavoratori di una azienda del settore delle comunicazioni saranno presentati a giorni; non possiamo anticiparli in questa sede ma possiamo affermare che il metodo d'indagine si è rivelato congruo ed efficace.

Il questionario è stato somministrato pure a diverse centinaia commesse di super ed ipermercati dimostrandosi anche in questo caso uno strumento efficace per fotografare importanti aree di criticità.

Programmi futuri

Sono in atto ulteriori indagini su gruppi omogenei con il questionario modello Karasek e nuove indagini sul nesso tra lavoro precario e salute psicofisica.

Infine è previsto un potenziamento dell'Ambulatorio sul disagio occupazionale che è peraltro già oggi collegato ad una piccola rete di "sportelli" presenti in ognuna delle Ausl del territorio della provincia di Bologna.



DIBATTITO

RLS - ALSTOM FERROVIARIA

Saluto tutti, io sono un RLS della ALSTOM Ferroviaria di Corticella ex Sasib, qualcuno probabilmente se la ricorda, abbiamo avuto svariate vicissitudini. La giornata mi sembra molto interessante e ringrazio tutte le persone che hanno fatto le relazioni prima perché sono state molto interessanti e ricche di spunti. Io volevo dire una cosa, l'azienda in cui lavoro ha circa 500 dipendenti con una grossa percentuale di impiegati. Il discorso che volevo fare riguarda gli straordinari, nel senso che alcune volte anche l'eccesso di motivazione in un'azienda può portare a dei livelli che possono generare stress.

Per quel che mi riguarda, cerco di parlare un po' con i miei colleghi per far conoscere la figura del RLS perché è raro siano le aziende a far sapere l'esistenza di queste figure negli ambienti di lavoro; capita raramente anche che le aziende diano informazioni sui diritti in senso lato ai neo-assunti, per cui questi lavoratori si trovano in un ambiente nuovo di cui non sanno le regole, perché ogni ambiente ha le sue regole, sotto regole cose non dette che sono forse quelle più pericolose.

Molte volte l'eccesso di motivazione provoca in molte persone, specialmente nei nuovi assunti, un bisogno o comunque un'abitudine a rimanere oltre l'orario delle otto ore e questo in maniera continuativa per tutti i giorni della settimana, durante molti mesi dell'anno. A volte mi capita di fare dello straordinario e vedo persone che rimangono nei corridoi a lavorare, a parlare e a discutere molto tempo dopo l'orario di lavoro normale e a mio parere l'eccesso di straordinario incide anche sulla vita personale di tutti i lavoratori e può causare stress perché è ovvio che se si aumenta la disponibilità del

tempo di lavoro questo incide su altri aspetti, su altre responsabilità, interessi, momenti di antistress o di rilassamento al di fuori dell'orario di lavoro.

Volevo sapere se è il caso come RLS di affrontare questo problema, verificare se anche altri colleghi hanno riscontrato nei loro ambienti di lavoro un ricorso eccessivo esagerato e continuativo allo straordinario specialmente per i nuovi assunti. Ci sarebbe anche da parlare un attimo sul mobbing, ma probabilmente ci saranno ulteriori incontri su questo tema. Ringrazio per l'attenzione.

MEO CLARA - RLS GRUPPO LA PERLA

Lavoro in un'azienda che fa confezioni di abbigliamento. Devo dire che questo seminario è venuto ad hoc, in quanto nel nostro ambiente proprio in questo momento si sta effettuando una pressione psicologica molto alta.

E' cominciato un anno e mezzo fa, soprattutto con assunzioni di ragazze a contratto di lavoro temporaneo su cui viene esercitata una pressione psicologica notevole facendo segnare il lavoro prodotto; esse debbono tener conto di tutto quello che fanno e per ogni operazione debbono segnare il tempo che impiegano e alla fine della giornata fare le percentuali di resa.

Anche se all'inizio non abbiamo sottovalutato la situazione, non l'abbiamo però affrontata subito, sia come RSU che come RLS; in seguito però, parlando con queste ragazze e sentendo che per loro questo era un aspetto del lavoro che creava ansia, apprensione, agitazione in quanto prese dalla paura di non riuscire a produrre quanto richiesto alla fine della giornata, ci siamo mossi come RSU e in occasione di un incontro con la direzione aziendale, abbiamo preteso che questo tipo di segnatura fosse tolta oltre che per i problemi evidenziati, anche perché presente solo nel reparto produzione.

A questo punto è partito un braccio di ferro con la direzione; nel frattempo, sulla base del contratto, abbiamo consultato un legale; il quale non è stato in grado di darci una risposta precisa e dirimente, per cui abbiamo fatto un atto di forza contro la direzione dell'azienda sostenendo che, poiché questo controllo causa stress nei confronti della

lavoratrice, alla fine della giornata essa rende ancora meno di quello che potrebbe se lavorasse liberamente senza oppressione. Inoltre ci sono le responsabili, le capo linee, per cui se si vuole sapere la mole di lavoro di ogni lavoratrice, lo facciano loro in quanto preposte a farlo.

Ora le ragazze hanno smesso di segnare, ma se qualcuna volontariamente lo volesse fare può farlo ma senza imposizione da parte dell'azienda; comunque questa pratica è terminata, le ragazze ora lavoravano tranquillamente. Ultimamente però è tornata fuori questa storia, in quanto abbiamo visto sulle macchine di alcune ragazze lo stesso foglietto, questa volta però siamo intervenute subito.

Per questo motivo oggi per noi è un appuntamento importante perché abbiamo sentito cose che prima pensavamo solamente, in quanto non avevamo un'informazione così dettagliata. Noi abbiamo già fatto un incontro con la capo reparto e la risposta che ci è stata data è che l'azienda ha bisogno di controllare le rese di queste ragazze per una eventuale assunzione. Noi diciamo che così non è corretto in quanto loro hanno tanti modi per valutare l'assunzione di una ragazza e siamo convinti che non sia solamente il controllo della produzione; oltretutto il caporeparto vorrebbe fare segnare tutti perché in questo modo ci sarebbe una resa migliore secondo lei; secondo noi invece è un vero e proprio controllo della persona.

La contestazione delle basse rese del reparto sono imputabili secondo noi ad una cattiva organizzazione del lavoro basata ancora su un modello di 15-20 anni fa quando il lavoro era diverso, quando avevamo una mole di lavoro di migliaia di capi e si lavorava alla macchina senza mai alzarsi. Oggi il lavoro è molto più frammentato, abbiamo commesse molto più piccole, all'interno del reparto ci sono molti più modelli e molti tipi di lavorazione, cambiamo molti lavori nell'arco della giornata (anche 4 o 5 volte), tipo di tessuto e di materiale.

Noi gli contestiamo questo tipo di organizzazione che loro mantengono ancora nel tempo, anche se oggi non è più possibile perché quando si lavorava su grandi numeri il tempo che si perdeva all'inizio della lavorazione si recuperava strada facendo in quanto una persona prendeva manualità; invece oggi non è possibile perché in una giornata cambiamo talmente tanto le postazioni di lavoro, il tipo di lavoro o il tessuto che alla fine non abbiamo più, anche se lavoriamo normalmente, le stesse rese. L'azienda imputa

questo calo di produttività al fatto che se non siamo controllate praticamente a vista rendiamo meno, ma tutto questo crea un enorme stress.

Abbiamo visto piangere delle ragazze, una di queste ci diceva che quando alla mattina veniva in ditta si sentiva proprio oppressa, piena di paura, senza energie, insomma abbiamo avuto dei casi che ci hanno costretto a muoverci sia perché ci sono persone che si sentono sminuite sul lavoro e in quello che fanno ed anche perché l'organizzazione del lavoro di quel reparto crea stress a chi ci lavora.

Una giornata come oggi ci aiuterà moltissimo perché la discussione con l'azienda è aperta proprio in questo momento su tutti questi aspetti. Vi ringrazio.

EMMA DEL MONTE – RLS TELECOM ITALIA

Sono Emma Del Monte e lavoro alla Telecom Italia Mobile, per intenderci il settore dei telefonini, e ho avuto già occasione di conoscere personalmente i relatori, il dr Magelli e il dr Totire in particolare e ho apprezzato il loro interessamento e quanto possono fare con la legislazione vigente, perché sono io stessa stata oggetto di violenti attacchi di stress fino a raggiungere il vero e proprio mobbing. Quindi ho seguito molto attentamente il loro intervento.

Sono qui per portare una testimonianza di prima mano. Da quando sono RLS, specie nel settore del call center, dove si risponde ai clienti che chiamano per informazioni facendo innumerevoli domande, (e nel quale è stata fatta una valutazione dal Dr. Torire dall'AUSL Città di Bologna, insieme ad un altro settore probabilmente non ancora completata), quello che io e i miei colleghi abbiamo verificato ed assistito con travaglio interiore notevole, è stato un degrado ed un aggravamento notevole delle relazioni tra stress e lavoro a causa dell'uso di strumenti di controllo remoto.

La signora che parlava prima parlava di un controllo sul lavoratore effettuato tramite la compilazione di foglietti fatta da lui stesso, ma si può fare in modo più sottile cioè facendolo da remoto che vuol dire tramite metodi informatici che permettono all'azienda di verificare, per singolo operatore, visto che noi lavoriamo con dei terminali, quanto, come e in che maniera si lavora senza che il lavoratore ne sia al corrente.

Ora questo tema dello stress e lavoro, siccome la mia partecipazione è molto viscerale anche perché sono biologa, mi interessa molto. L'ho sentito dibattere non solo dallo SPSAL dell'AUSL Città di Bologna, dal SIRS, ma anche dall'Istituto per il Lavoro che lavora con la Commissione Europea, ho collaborato recentemente anche con l'Istituto di Sociologia dell'Università di Bologna, ma tutto questo seppure con il buono intento di dare ampia informazione utile a noi per toglierci dall'ignoranza, non ha portato, secondo me, a dei concreti miglioramenti alla azione dei RLS quando queste operazioni di vessazione avvengono sul lavoratore, in quanto le aziende, specialmente quelle grosse, oppongono un muro di gomma sia nei confronti dell'organo di vigilanza che dei RLS.

Per quanto poi concerne i legali interpellati si nascondono dietro il fatto che non esiste una legislazione ad hoc, non esiste una valutazione vera e propria del danno da computarsi al famoso danno biologico di cui parlava il dr. Totire. Allora io chiedo se è possibile cercare con tutte le forze in campo di coagulare questi studi più che meritevoli portando sul tavolo europeo il problema e portando a noi che lavoriamo in prima linea e che ne siamo talora succubi, delle risoluzioni impugnabili e inoppugnabili da parte dell'azienda tali per cui il problema non sia solo noto, ma ancora più urgente e bruciante se possibile, nel senso che se io so che questo è vietato o che mi procura danno, ne informo i lavoratori, anche se poi più di tanto non posso fare, neppure con il loro aiuto.

Nelle grandi aziende si è formato una sorta di "cartello". Avete presente quando si parlava del cartello dei petrolieri o di quello delle assicurazioni che permetteva loro di praticare i prezzi a loro più vantaggiosi in base ad accordi tra di loro?. Bene! Questo sta avvenendo nel settore della telefonia, nel 2003 quasi 2004, quando vengono interpellati i preposti dicono che non possono agire diversamente, perché la concorrenza fa altrettanto, quindi perderebbero, se agissero in modo più umano, quote di mercato e quindi si troverebbero a dover licenziare. Pensate un po' la sottigliezza dell'aberrazione. Ho concluso.

MIRELLA GIACOMIN – RLS COOP SAN DOMENICO

La casa protetta in cui lavoro è un IPAB che però adesso viene trasformato da ente pubblico ad azienda, quindi l'amministrazione diventa di tipo manageriale e punta al risparmio su tutto, questo a danno della qualità e del rapporto con gli utenti.

Per noi è una fonte di ulteriore frustrazione. Noi lavoriamo con gli anziani; gli anziani al momento che entrano in casa protetta sono purtroppo portatori di gravi handicap a causa di malattie o di demenze e questo per noi è una forte fonte di stress, perché lavorare con le persone dementi vuol dire essere a contatto per 6 ore al giorno facendo turnazione sulle 24 ore, (ulteriore causa di stress), con persone che a seguito delle loro patologie non possono interagire con noi, persone che oltre a non collaborare possono addirittura interferire con il nostro lavoro oppure diventare violente.

Penso sia facile capire cosa significhi lavorare con persone di questo genere, ma nonostante ciò si crea un certo tipo di rapporto fra gli operatori e i nostri utenti che però è limitato dalla mancanza di tempo disponibile in quanto nelle 24 ore ci affidano diverse cose da fare.

Il nostro scopo sarebbe quello di soddisfarli non solo nelle loro esigenze di vita quotidiana ma anche dare loro un certo tipo di rapporto, ma non è possibile perché siamo costretti a non dare valore a questi aspetti del nostro lavoro e questo ci provoca stress. Se fino a qualche tempo fa c'era la possibilità di soddisfare in parte anche i loro bisogni emozionali oggi questo non è più possibile e per chi ha un certo modo emotivo di lavorare diventa molto stressante non poterlo più attuare.

Io penso che i lavoratori che operano nel sociale possono capire quello che sto esprimendo, forse negli ospedali è sentito un po' meno perché il rapporto è meno duraturo ma nelle case protette dove il rapporto è continuativo fino alla morte dell'utente, questo problema è molto sentito; di conseguenza per noi questa è la fonte principale di stress. Volevo solo sapere se qualcuno aveva qualche suggerimento da darci per poter in qualche modo evitare questi accumuli di stress che ci portano nel tempo o a diventare cinici a fregarci di quello che ci circonda, a portare a termine le nostre 6 ore di lavoro e stop, oppure ci porta a cercare un altro tipo di lavoro che ci sollevi da questo carico emotivo.

Grazie

GIANLUCA GAVANELLI – 'RLS HAWORTH S.p.a.

Buongiorno a tutti; sono di una multinazionale ex Castelli, abbiamo tre siti produttivi uno a Imola e uno a San Giovanni in Persicelo e il terzo, purtroppo, sta chiudendo ed è di questo che voglio parlare brevemente anche perché dopo un seminario del genere

personalmente esco con due grossi dubbi: uno è se arriverò alla pensione, due per il futuro di mia figlia; sarà utile per lei, venire a conoscenza di queste tematiche tramite gli Istituti superiori scolastici?

Ritornando al problema che volevo evidenziare, noi come stabilimento stiamo vivendo una crisi di settore che si è prodotta con il licenziamento collettivo di una quarantina di persone. Tutto ciò ha causato come prima conseguenza un problema psicologico per quelle persone che sono vicine alla pensione e debbono uscire dal mondo del lavoro in una situazione di scadenza naturale della propria vita lavorativa; è ben differente che essere cacciati via in modo brutale da una situazione contingente aziendale.

L'altro aspetto è per coloro che come me devono restare al lavoro; ben venga, però è chiaro che dovremo e stiamo affrontando grandissimi problemi. Innanzi tutto una disorganizzazione dovuta a una gestione manageriale molto superficiale, che determina carichi produttivi estenuanti, a fronte di un organico dimezzato, inoltre si hanno quotidianamente cambi di mansione, come è già stato ripreso anche nei precedenti interventi, e questo comporta soprattutto una competenza professionale ed una saldezza caratteriale non di poco conto anche perché la formazione nei contesti lavorativi è molto abbandonata a se stessa, per cui ti ritrovi ad affrontare quotidianamente situazioni nuove e poco conosciute.

Vorrei sottolineare innanzitutto la superficialità dei capi reparto, che utilizzano delle schede di formazione e di addestramento che praticamente vengono compilate sul posto di lavoro costringendo il lavoratore a sottoscrivere l'avvenuta formazione a scapito della propria salute e incolumità fisica.

Questo è lo scenario che si presenta. Uno scenario di organici ridotti a causa del blocco del turn over in attesa di vedere gli effetti, se ci sarà una ripresa, della famigerata legge 30 e qui mi fermo perché potrei toccare altri temi non oggetto della giornata.

Quindi come RLS e come RSU i problemi legati all'organizzazione del lavoro li affrontiamo e a volte è scontato avere delle situazioni difficili da risolvere anche perché manca l'informazione e soprattutto vi è scarsa attenzione da parte dei lavoratori su questi temi. Voglio citare per un momento i lavoratori: il discorso sul mobbing, almeno per quanto ho potuto affrontare nella mia esperienza, sono situazioni difficili da individuare, io ho avuto il caso di due colleghe che sono state soggette ad una strategia

mista con coinvolgimento sia verticale che orizzontale da parte dell'azienda, quindi lavoratori, capo reparti e direzione generale. Noi abbiamo tentato di percorrere le vie legali ma non abbiamo avuto risposte perché il problema è che esiste l'omertà, non ci sarà mai nessuno che si esporrà e testimonierà che all'interno del proprio contesto lavorativo si verificano questi episodi che, per chi li ha vissuti, come la signora che è intervenuta prima, lasciano il segno nella vita.

L'ultima cosa è che io ultimamente sono stato minacciato di morte da un collega e quello che mi preoccupa di più, non per fare del vittimismo, è che questo collega già da anni era stato individuato come persona pericolosa, aveva disturbato altri miei colleghi ma nessuno ha avuto il coraggio di denunciare questa persona.

Vi ringrazio per l'attenzione

MORISI – SIRS BOLOGNA

Volevo fare una breve considerazione prima di passare la parola agli altri colleghi, sull'intervento della RLS della TIM che parlava di proposte di legge. Sicuramente può essere uno strumento utile ma credo sia difficile intervenire su un aspetto così complesso e difficile come è lo stress da lavoro attraverso delle normative specifiche.

Credo già ci siano gli strumenti in grado di individuare ed intervenire sul problema dello stress da lavoro strumenti che sono stati richiamati nelle relazioni precedenti, ma prevedere una legge specifica che dica che cosa può essere stressante e che cosa no, credo sia una cosa impossibile da ottenere, proprio perché il problema non è legato solo ad aspetti oggettivi, molti dei quali alcuni di voi hanno appena evidenziato nei loro interventi, ma anche ad aspetti soggettivi del lavoratore quali la conoscenza del problema, le sue competenze e soprattutto il controllo che lui stesso può esercitare sul proprio lavoro.

Sicuramente vanno definiti meglio gli strumenti per l'analisi, lo studio e l'intervento su casi dichiarati ed eclatanti ma una legge specifica credo sia improponibile e questo anche alla luce del fatto che questa è una materia su cui la Comunità Europea e gli organismi Nazionali e Internazionali già da tempo stanno lavorando, cioè non è una materia nuova e si è già prodotto tanta documentazione scientifica che si occupa di questi aspetti. Quindi credo che la discussione e l'affinamento di strumenti specifici

soprattutto l'informazione all'interno delle aziende ai lavoratori può essere lo strumento più adeguato rispetto al discorso della norma di legge specifica.

CINZIA FRASCHERI

Senza aver alcuna pretesa di dare soluzioni o comunque di risolvere definitivamente i problemi sollevati dalla RLS della TELECOM ITALIA, credo sia importante richiamare alcuni aspetti giuridici e giurisprudenziale che ad oggi rappresentano senz'altro una sponda importante di riferimento per il riconoscimento di tutela dei lavoratori dai rischi di natura psico-sociale (stress e mobbing) in ambiente di lavoro.

E' senza alcun dubbio, ad oggi, difficile poter svolgere una valutazione del danno tale da poter garantire, in sede di giudizio, un pieno riconoscimento. Gli studi sullo stress, a fronte di non pochi anni di analisi non si può dire che abbiano raggiunto risultati certi e scientificamente dimostrabili, ma su questo piano una significativa evoluzione interpretativa concretizzatasi a livello giurisprudenziale ha offerto, da alcuni anni, percorsi di riconoscimento agevolati.

Attraverso l'art. 2087 del codice civile, la Suprema Corte è giunta a riconoscere non solo un risarcimento a seguito di comprovato danno biologico, ma proprio in occasione di cause relative a richiesta di tutela per danni di natura sociale, si è spinta nell'introdurre il nuovo concetto di danno esistenziale. Secondo l'art. 2087 cod.civ., <l'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità del lavoratore>.

Superando il concetto di tutela dell'integrità fisica (anche tenendo conto del suo più ampio significato che considera sia l'aspetto meramente fisico che, quello più ampio e complesso, rappresentato dall'aspetto psichico), il giudice di Cassazione ha inteso dare un valore determinante anche all'aspetto, a lungo tempo dalla giurisprudenza trascurato, della personalità del lavoratore, di certo voluta dal legislatore del 1942 (anno a cui risale il codice civile) avendola richiamata espressamente e avendola resa autonoma dal preciso utilizzo della "e" congiunzione dal concetto di integrità.

Nel valorizzare e tutelare la personalità del lavoratore e con essa, nell'aver introdotto il nuovo concetto di danno esistenziale, il giudice ha inteso superare l'ostacolo rappresentato dal dover essere in presenza di prove oggettive di insorgenza di patologie di natura psico-fisica per poter riconoscere un diritto al risarcimento da danno lavoro-correlato.

In questo senso hanno potuto così avere esito positivo già un numero considerevole di cause di stress sul lavoro, senza che ad oggi, si sia in presenza né di una specifica legislazione in materia, né che si siano individuati metodi certi di valutazione del danno derivato da situazioni di stress da lavoro. Al lavoratore, in tutti i casi giunti in giudizio, è bastato dimostrare il nesso di causalità tra il danno ricevuto alla propria personalità (ad esempio riscontrabile nel non riuscire più a svolgere il proprio lavoro in maniera serena, nell'aver un rifiuto costante di natura psicologica nel recarsi al mattino al posto di lavoro, nel rifiutare forme di controllo diretto o indiretto sul lavoro) e una volontà negativa o anche solo un mancato intervento, da parte del datore di lavoro, nel non promuovere forme di tutela e di valutazione del potenziale rischio rappresentato, ad es. da gravi carenze organizzative, o da metodi di lavoro lontani dal garantire al lavoratore un ambiente di lavoro favorevole allo sviluppo di uno stato di benessere.

Altrettanto efficaci rimangono comunque gli obblighi previsti a carico del datore di lavoro, penalmente sanciti, da parte del decreto legislativo 626/94 che, in tema di valutazione dei rischi, prevede espressamente (in particolare dopo la sentenza di condanna che l'Italia a ricevuto dalla Corte di Giustizia europea) che vengano ad essere analizzati "tutti" i rischi presenti nell'ambiente di lavoro, intendendo con questo un chiaro e preciso riferimento ai "nuovi" rischi sul lavoro, quelli cioè di natura sociale. Anche di fronte a resistenze da parte delle figure dei preposti, va loro ricordato la loro specifica responsabilità sul piano penale che il D.Lgs.626/94 prevede espressamente a loro carico.

In campo di interventi a livello europeo si è avviato un tavolo negoziale di confronto tra le parti sociali dei diversi paesi dell'Unione Europea al fine di giungere alla stipula di un accordo bilaterale, in tema di stress sul lavoro, che se da tutti riconosciuto sarà per questo vincolante per i firmatari. Obiettivo primo dell'accordo è quello di arrivare a stabilire una definizione chiara e condivisa dello stress, gli strumenti più adeguati per valutarlo, misurarlo e per offrire forme di sostegno, informazione formazione ai lavoratori.

MAGELLI- PROVINCIA DI BOLOGNA

Io sono un veterano degli incontri del SIRS, credo di averli fatti tutti o quasi e mi pare che questa volta ci sia una particolarità. Non mi è mai successo di sentire tutti gli interventi così precisi e pertinenti rispetto al tema, il che vuol dire che il tema è sentito e vissuto. Allora due o tre considerazioni perché mi pare che molte delle cose dette siano perfettamente rilevabili nelle relazioni fatte da Totire e da me e vorrei riprendere alcuni concetti.

Parto dal primo intervento che poneva il problema del massiccio ricorso allo straordinario e dei suoi effetti stressanti. Io qui vorrei fare una piccola provocazione nel senso, vi ricordate che ho parlato di “sindrome da corridoio”, come la comunicazione esterno - interno rispetto al luogo di lavoro. Certamente lo straordinario se imposto può essere un elemento fortemente stressante, ma attenzione a volte lo stare più del tempo necessario sul lavoro è un’espressione al rovescio della sindrome del corridoio; io mi sento più gratificato e realizzato sul lavoro di quanto non lo sia nella vita familiare e sociale, quindi uso il mio coping o risposta cioè stare di più al lavoro per gratificarmi. Sembra un paradosso ma guardate ad esempio, è descritto in medicina, il mal di testa del weekend, cioè la patologia che molte persone hanno nei giorni festivi perché in qualche modo non si sentono realizzate, impegnate e gratificate come si sentono negli altri giorni della settimana, quindi il problema è veramente complesso.

La seconda questione uscita molto forte è il problema del controllo, la poneva sia la delegata della Perla che quella della TIM. La questione del controllo è sicuramente uno delle ragioni principali nel generare stress, il controllo è sicuramente nella top ten degli agenti stressanti. Non c’è dubbio che il controllo diventa la forma più importante sia quando è mascherato da un controllo autogestito, che non per questo pesa di meno, sia quando non si vede perché è remoto cioè l’operatore se ne accorge a posteriori.

Se poi pensiamo nel caso della Perla, che il controllo è vissuto come lo strumento in base a cui l’azienda decide chi tenere o chi non tenere, veramente pensare che in queste condizioni non possa esplodere lo stress e le sue conseguenze è veramente utopistico. Lo stress sarà sempre fortissimo e credo che gli strumenti adottati debbano essere tutti quanti eliminati.

Ecco a livello europeo il problema è noto e se ne discute ma il problema è che non sono uscite per ora delle indicazioni vincolanti. Le cose che vi ho detto sullo stress vengono da documenti della Fondazione di Dublino o da gruppi europei, quindi il problema è noto, solo che andare a mettere le mani su questo problema vuol dire intervenire nel sistema delle relazioni industriali, dei rapporti sindacali e dell'organizzazione del lavoro, cosa da cui la normativa italiana in particolare, ma anche quella europea in questi anni, tende a non fare, perché la logica è quella che un certo tipo di problemi deve essere "liberamente", tra virgolette, perché la libertà c'è quando entrambi i soggetti sono liberi, gestito nella relazione tra datore di lavoro e rappresentanti sindacali dei lavoratori.

Questa materia non viene normata e la si lascia ai rapporti di forza e quindi a tutte le conseguenze del caso. Fra l'altro, attenzione, porto un'esperienza personale: anche quando si finisce in tribunale di fronte ai legali e ai periti, le cose non sono così facili; perché a me è capitato recentemente di essere nominato perito in due casi: uno di stress e uno di presunto mobbing; vi garantisco che stabilire in modo convincente per un giudice se c'è o non c'è il mobbing o lo stress non è facile.

Stabilire se c'è o non c'è il mobbing è molto più complesso, in quanto il mobbing richiede comunque delle azioni deliberate a nuocere. Prendo ad esempio l'intervento che faceva l'ultimo RLS in merito alle ristrutturazioni aziendali che sono il luogo classico del mobbing. Noi lo vediamo in particolare nel mondo bancario. Le banche in questi anni stanno riducendo attraverso fusioni e concentrazioni. Ognuna di esse comporta spostamenti o riduzione del personale, ma soprattutto decapitazione di interi gruppi dirigenti. Allora è fuori discussione che tutto ciò produce stress, ma non sempre si traduce in mobbing, perché è chiaro che se sono il manager che deve mettere insieme cinque banche diverse e deve formare un gruppo dirigente, sicuramente dovrà selezionare e tagliare fuori dal futuro gruppo alcuni dirigenti attuali e questo sarà comunque fonte di stress.

Lo posso fare in modo tra virgolette "pulito", o lo posso fare con dei percorsi di mobbing. Ecco dov'è la differenza, certamente se io i dirigenti che devo declassare comincio a tagliarli fuori dalle informazioni, dargli compiti declassificanti, sbatterli da Bologna a Mantova o Benevento, ecc. allora creo delle condizioni di mobbing, quindi il problema è estremamente delicato.

Il discorso del burn-out fatto dalla Mirella Giacomini e mi complimento con lei perché in poche parole ha spiegato in modo diretto cosa vuol dire lavorare in certe condizioni; è un caso diverso, perché per chi lavora in una casa protetta per anziani un certo livello di stress non è mai eliminabile, è intrinseco al lavoro e trovare una soluzione a volte è impossibile perché alcune scelte organizzative peggiorano la situazione ad esempio, se riduco i tempi di socializzazione con queste persone creo un rapporto più distaccato e quindi più freddo e quindi maggior burn-out.

In questo caso le soluzioni possono essere cercate in altro modo; in certe attività, il famoso anno sabbatico potrebbe essere una misura adeguata; ad esempio nelle grosse università americane e nei paesi anglosassoni viene concesso ai docenti tempi da dedicare alla ricerca, approfondimenti, lettura e ritaratura mentale. Bene, l'anno sabbatico, in modo diverso, potrebbe essere una risposta pur parziale e limitativa ma una delle risposte a lavori fortemente a rischio di burn-out. Avere la possibilità un anno ogni 4 o 5 di staccare la spina e poi ritornare, dove questo è possibile, consente un attimo di pausa, di respiro, di smaltimento dello stress.

Perché i modi di risolvere lo stress vanno ricercati attraverso obiettivi specifici in quanto ogni disagio produce un tipo di stress diverso. Noi anni fa facemmo un lavoro come servizio di prevenzione dell'Azienda USL n. 28 nel settore dei conducenti di autobus. Bene, indicammo una serie di soluzioni che erano legate ad un motivo ben preciso e ogni soluzione era tesa ad un obiettivo; per esempio: il fattore stressante era il rapporto con il pubblico che costantemente andava a chiedere informazioni sulle linee, sulle fermate, ecc. e noi dicemmo che lo stress si poteva attenuare innanzi tutto mettendo alle fermate dei cartelli con le linee, gli orari e le fermate; questo riduce quanto meno quella quota di stress legato alle domande. Secondo discorso: "La gente viene continuamente a lamentarsi con noi dei ritardi dei servizi": Bene se ci fosse un ufficio apposito e se il guidatore fosse un pochino più separato dai viaggiatori, questi non lo disturberebbero. Terzo discorso: "non si resiste alla guida per tanti anni": Bene! l'ATC per un certo periodo e non lo so se lo fa ancora, non assumeva personale amministrativo, impiegava in quel tipo di lavoro, gli autisti che diventavano meno attenti, cioè lavoratori che a causa dello stress non erano più in grado di reggere alla guida, quindi in ogni organizzazione si possono cercare delle soluzioni adeguate a controllare lo stress, ma non c'è una ricetta uguale per tutti, perché la ricetta è legata a quelli che sono i fattori stressanti nelle singole realtà.

Ecco perché il RLS è una figura chiave, perché conoscendo la situazione può essere quello che meglio contribuisce a individuare le possibili risposte.

VITO TOTIRE - SPSAL AUSL CITTA' BOLOGNA

Io volevo dire alcune brevi cose e partirei dall'intervento di Sassi sul problema dello straordinario, ovviamente non è che alcuni treni abbiano cominciato ad andare da soli, e poiché ai problemi di sovraccarico si deve rispondere con una adeguata allocazione di risorse umane evidentemente ci sono state altre assunzioni; c'è un problema di gestione dello straordinario e il fatto che siano entrate in vigore alcune direttive europee che danno, tra l'altro, uno stop al periodo minimo di riposo che deve intercorrere tra un turno e l'altro, ha calmierato la situazione in maniera un po' più stabile.

Un'altra questione di stress in cui siamo intervenuti e che evoca la necessità di creare delle sinergie tra organo di vigilanza e sindacati, ma anche con le aziende, è il problema che riguarda la pausa pranzo. Ora, anche qui c'è un problema di contraddizione locale e di contraddizione nazionale: se si contratta che la pausa che coincide con il pranzo, deve durare non più di 29 minuti ma può durare anche 8', è chiaro che qui c'è qualcuno che ha in mente un modello di alimentazione tipo "flebo", oppure uno mangia con la "pagnotta" sulla tastiera del computer, che poi le molliche vanno anche dentro intasando tutto.

Noi siamo intervenuti in base all'articolo 3 del D.Lgs 626/94 e siamo riusciti far gestire la situazione mensa in maniera adeguata a Bologna mentre da altre parti le cose stavano molto diversamente". Ora, poiché a Pavia era intervenuto un giudice dicendo: "la mezzora garantita per mangiare deve essere riconosciuta come orario di lavoro", ciò significa che c'è un problema di sinergia, anche se non ci voleva molto a capire senza scomodare i sacri testi di fisiologia umana, che se una pausa pranzo consiste nel mangiare velocemente due grissini poi si mangerà molto male alla sera per recuperare quello che non si è mangiato in quella che doveva essere la pausa pranzo.

Quindi occorre agire con l'ottica della sinergia tra tutti i soggetti interessati alla tutela della salute dei lavoratori. Sempre in quell'azienda di trasporti che citavo prima, abbiamo preso in esame un sistema di controllo, il cui acronimo è Vacma, che qualcuno sostiene, secondo me giustamente, sia un espediente per portare tutte le carrozze

ferroviarie all'agente unico, mentre qualcun altro sostiene sia solo una misura di sicurezza per altro obbligatoria; anche in questo caso, non essendoci un articolo di legge che vieti il sistema Vacma, l'organo di vigilanza si è introdotto su istanza dei lavoratori per valutare quanto questo sistema, fosse accettabile dal punto di vista ergonomico.

Siamo in una fase di stallo della valutazione anzi è diventata questa valutazione una cosa molto importante e interessante anche dal punto di vista professionale e culturale, perché è una questione sulla quale abbiamo registrato pareri importantissimi per esempio del Prof. Bagnara e di altri esperti di ergonomia, quindi stiamo valutando questa cosa.

L'intervento della lavoratrice della Perla, io credo che la cosa migliore sia vedersi per discutere questa situazione, analizzare il problema tornando al vecchio criterio del gruppo omogeneo, prendere in considerazione questa situazione e valutare se è possibile approfondire queste questioni in termini di misurazione dei livelli di stress per poi riuscire a fare delle proposte, con il contributo di tutti, per superare una situazione considerate fonte di stress psicofisico e quindi di danno potenziale per la salute.

Perché se il decreto 626 da Input di riorganizzare il lavoro al fine di superare la monotonia e la ripetitività, temo ci siano molte aziende nelle quali si introducono ex novo situazioni che vanno esattamente all'opposto dell'input di riorganizzare secondo criteri di ergonomicità. Voglio dire quante sono le aziende che hanno preso sul serio l'articolo 3 del 626, quante sono le aziende che all'interno della propria valutazione dei rischi hanno introdotto elementi di valutazione sulla fatica mentale, sul rischio di molestie morali, sul rischio di stress occupazionale e che hanno fatto uno sforzo nella direzione della riorganizzazione in senso ergonomico. Insomma, io credo che la risposta la conosciate molto bene.

La Dr.ssa Del Monte della Tim ha sollevato una serie di questioni per affrontare le quali gli strumenti che noi abbiamo a disposizione non sono automatici, dobbiamo gestire dei percorsi che a volte possono essere lenti e difficili come quelli che stiamo gestendo per le due aziende in cui abbiamo somministrato il modello Karasek, come dicevo nel mio intervento; però una strada percorribile c'è ed è quella della individuazione con scarsi margini di incertezza o di dubbio delle situazioni stressogene e della possibilità di

superare quel tipo di problemi attraverso, ad esempio, lo strumento della disposizione che può essere avanzata dall'organo di vigilanza.

La Dr.ssa Del Monte sollevava, secondo me, diciamo di striscio, un altro problema ed è una questione che sta a me particolarmente a cuore e credo anche di voi tutti. Decenni fa c'era un dibattito nel movimento operaio sulla possibilità di realizzare il socialismo in un paese solo: oggi c'è questo problema: è possibile organizzare l'ergonomia in un paese solo o in un solo continente? Chiunque legga i quotidiani sa, per rimanere in tema di Tim, Telecom e simili, che qualche settimana fa i giornali hanno dato una notizia molto significativa: Telecom Gran Bretagna ha chiuso i call-center in Gran Bretagna e li ha aperti in India, dove c'è una buona conoscenza dell'inglese e tutti i Paesi anglofoni sono meta di pellegrinaggio e di delocalizzazione da parte di questa azienda. Perché questa scelta: evidentemente o l'ergonomia, non voglio aprire qui un discorso no global se no non finiremmo più, la pensiamo in un'ottica planetaria oppure sarà alquanto difficile trovare una soluzione al problema perché siamo di fronte all'esportazione dei rischi nei paesi poveri.

Per quanto riguarda quanto espresso dalla lavoratrice della casa protetta, sono d'accordo con Magelli quindi non mi soffermo. Direi che in questi ultimi tempi si sta parlando di mese sabbatico oltre che di anno sabbatico. Il problema è questo: giustamente si dice lo stress non è e non sarà in alcune attività comprimibile fino allo zero e sarebbe anche negativo se così fosse. Allora noi possiamo intervenire su uno dei tre punti cruciali del meccanismo di determinazione dello stress che sono la domanda il controllo e la ricompensa. Non è detto che siamo in grado di intervenire su tutto; se non siamo in grado di intervenire sulla domanda (e lo saremo meno in futuro perché il numero di pazienti anziani sarà sempre più grande e le conseguenze sulla psiche dei lavoratori saranno sempre più massicce), se difficilmente riusciamo ad intervenire sul controllo, interveniamo quantomeno sulla ricompensa, dove per ricompensa non si intende certamente solo l'aspetto salariale, ma l'aspetto della formazione, del mese sabbatico, del considerare questo lavoro come un lavoro usurante.

E' necessario riaprire il discorso dei lavori usuranti che è stato fatto con la tabellina del ragioniere, senza offesa, ma voi capite a che ragioniere mi riferisco, senza prendere in considerazione adeguatamente i carichi emotivi, la fatica mentale enorme che c'è all'interno di queste situazioni, occorre ragionare in tema di riorganizzazione che comprenda anche l'allargamento delle risorse umane disponibili. In alcune fabbriche del

nord-est, per esempio, è stata istituita grazie alla spinta sindacale la figura del soccorritore; il soccorritore non è quello che sostituisce gli operai che svengono ma soccorre gli operai che “boccheggiano” alla catena di montaggio e li sostituiscono per le loro esigenze. Questa è quindi una delle strade che bisogna prendere in considerazione e bisogna perseguire.

Infine una parola sull'intervento del lavoratore della Hawort; il mobber professionale non lascia tracce, questa è una questione intrinseca, chi, in presenza di testimoni, dice alla sua segretaria “tu hai un cervello da gallina” non è professionale. Il mobber professionale è uno che non lascia traccia e quindi è implicito che le azioni di molestia morale fatte scientificamente siano difficilmente riscontrabili; scherzosamente credo che ci siano delle scuole di formazione clandestine per mobber.

Questa peculiarità è nota all'organo di vigilanza e ai giudici del lavoro e mi ha portato a dire nella relazione introduttiva, scherzosamente, che noi lavoriamo per togliere lavoro agli avvocati, ai giudici e agli psichiatri, non per concorrenza sleale nei loro confronti ma perché sappiamo che la prevenzione è vincente, mentre è terreno minato andare sul risarcimento del danno. Sono stato consulente del Pubblico Ministero di Porto Marghera per il processo del Petrolchimico, non mi sembra che sia molto facile in questo paese arrivare all'accertamento delle responsabilità anche quando ci sono 350 morti per tumore, però non scoraggiamoci, gli strumenti a disposizione ci sono, possiamo potenziarli grazie alla sinergia fra noi, i RLS, i medici competenti e la parte disponibile di quei settori aziendali che non hanno interesse a creare e sostenere molestie morali di tipo emozionale o strategico.

ROMOLO SOZZI –RLS PROVINCIA DI BOLOGNA

Io sono Romolo Sozzi, RLS della Provincia di Bologna e fare un plauso all'iniziativa di oggi non è solo un atto formale ma viene da un RLS che vede nella propria amministrazione, un'amministrazione sensibile ai temi della sicurezza e che in questi anni è stata anche un punto di riferimento per molte realtà del mondo privato, ma nel momento in cui si è cercato di affrontare l'argomento dello stress, c'è stato un momento di profonda riflessione, quasi la necessità di capire dove si volesse andare e cosa voler fare nel tempo, per cui questo seminario diventa anche uno strumento di azione per i prossimi tempi per un'amministrazione particolarmente sensibile.

È evidente che è necessario affrontare il tema dello stress e stamattina dalle relazioni del dr. Magelli e del dr. Totire si è evidenziato più l'aspetto di un'analisi sul sito, sul luogo, mentre nel momento in cui vogliamo affrontare problematiche dello stress è necessario vedere anche a monte che cosa si programma nel fattore stress. Se andiamo a leggere i contratti di lavoro nazionali e aziendali già possiamo evidenziare come all'interno della contrattazione, molte volte, l'aspetto economico prevale su quelli che sono gli aspetti della sicurezza.

Un esempio: l'ultimo contratto degli Enti Pubblici, ad un titolo, evidenzia la necessità di parlare di mobbing; questo è un primo segnale importante sull'uso di alcuni strumenti, ma in quanti contratti non si riesce ancora ad evidenziare queste priorità; in quanti vengono messi, per esempio, strumenti incentivanti e di progressione. Se guardiamo il precedente contratto degli Enti Pubblici tra posizioni organizzative, particolari responsabilità e produttività fatta in un certo modo, esso ha determinato una corsa alla carriera molte volte calpestando solidarietà nell'ambito della stessa figura professionale.

Mi dicevano alcuni colleghi, che però mi invitavano a non dirlo, anche questo segnale di stress, che alcuni colleghi di pari livello, parliamo di categorie molto "basse", categorie "B", parliamo di uscieri, ecc., sono arrivati anche al punto di sottoporre in commissione disciplinare i propri colleghi nella logica aziendale del più mi "evidenzio" e più riesco ad andare avanti.

Questo perché nella contrattazione e nella sua attuazione, anche nei contratti aziendali, vengono messi strumenti la cui lettura può darci preoccupazione; le famose tabelline o pagelline che dicono se sono stato bravo o meno, quanto sono stato produttivo o meno! Lavoro sempre di più, ma molte volte vedo meno soldi e allora cerco di figurare di più facendo sfigurare il mio collega; questo determina distaccamenti dalla volontà del processo produttivo, ci si sente lontani e ci si sente vessati.

Se dovessimo leggere la legge 30, al di là di tutto quello che si sta dicendo e che è giusto che si dica, essa non fa altro che mettere in campo altri strumenti di inquietudine, solo che questi sono rivolti ancora a chi non lavora. Questo è un altro sistema di fare stress, cioè il pensare che la Legge 30 possa risolvere i problemi lavorativi; non risolve certo quelli dei lavoratori, risolve quelli dei datori di lavoro e di molti Enti Pubblici che sono i soggetti che attueranno, forse con troppa facilità, i contratti cosiddetti a "tempo

determinato”. I contratti di formazione lavoro non è che determinano una grande contrattazione o momenti di solidarietà verso chi il lavoro non ce lo ha; è una forma che se gestita con leggerezza determina altre inquietudini, altre incertezze.

E' certamente necessario capire che la lettura del quotidiano, dell'organizzazione del lavoro è importante, ma se vado a verificare gli strumenti previsti dalla contrattazione ho già una possibile indicazione per una valutazione del rischio da stress in alcuni posti di lavoro e questa è un'attenzione che come RLS e come OO.SS. bisognerà avere per evitare quella che forse è l'immagine del mondo dei fumetti che più mi ricorda il mondo dello stress che è quella del barone Rosso con il suo cagnolino: il cagnolino chiede sempre la medaglia quando fa bene, quando invece il Barone Rosso gliela toglie allora il cagnolino va in stress, in tensione, in rabbia e ricombatte e cerca di darsi da fare il più possibile per riavere la sua medaglia: la famosa fase medaglia – medaglia.

Ecco questo è un po' lo scenario che determina in fin dei conti l'applicazione di questi strumenti contrattuali, la ricerca di una medaglia-medaglia e come la ottengo forse poco mi interessa.

Grazie

VALENTINO RESTANI – RLS COMUNE DI SANT'AGATA BOLOGNESE

Volevo ringraziare non solo i relatori ma anche i RLS che mi hanno preceduto perché mi hanno fatto capire che non sono “pazzo” quando penso certe cose ma che siamo tutti pazzi. Una pazzia cattiva secondo me, in quanto discende da un principio fondamentale: stiamo in un mondo del lavoro in cui non c'è più la persona al centro ma il lavoro stesso che ci trasforma in numeri e non in persone ed è emblematico l'esempio che faceva prima il collega che è intervenuto relativamente al lavoro nelle case di riposo che si trasferisce anche nel mondo dell'assistenza domiciliare.

Credo che noi abbiamo perso, da quando fu emanata la 626, il momento nel quale intervenire con decisione perché alla fine in tutti gli interventi fatti, e non sono i primi su questo tema, sempre con le stesse argomentazioni (e questo è ciò che mi sta diventando stressante come operatore, come RLS e come RSU), ci troviamo a dire le stesse cose tutte le volte che ci incontriamo. È questa la cosa più grave.

Io dovrei essere contento perché lavoro in un ente pubblico; chi lavora in questi enti è sempre stato visto come un lavoratore fortunato, ma l'ente pubblico però, vi farò tre esempi molto semplici, è diventato peggio del datore di lavoro privato e questo a causa anche del sindacato che non è riuscito, io sono delegato sindacale e mi auto accuso di questo, a far valere con una certa forza la propria posizione, probabilmente perché non si vuol seguire una certa strada che è quella di dire basta, non a tutto, ma ad alcune cose si!

E allora quando un dipendente viene da me e dice “ Guarda Valentino, io sono andato a lavorare lunedì, sono entrato e mi hanno detto vai fuori, non lavori più qua e mi hanno messo in un locale seduto ad un tavolo senza nessun strumento tecnologico, neanche degli atti da fare, un tavolo bello pulito dove ci si poteva mangiare sopra e solo con la presenza di una biro. Ho chiesto il perché ma non mi hanno risposto. È passato un po' di tempo e al collega di fianco ho chiesto perché di tale situazione e cosa dovevo fare e lui mi ha risposto che non mi poteva dire niente”. Tutto ciò è successo, per non fare nomi, in un comune qui vicino e precisamente il Comune di Castenaso.

“Non posso dire niente, mi hanno detto che non posso parlare con te. Ma io cosa faccio, tra l'altro sono in comando e quindi torno a Bologna a lavorare, col cavolo che sto qui!” Ecco questo è l'esempio.

Poi, magari, ci può essere il caso di una persona che ha preso 23 provvedimenti disciplinari in dieci anni. I provvedimenti disciplinari nelle Pubblica Amministrazione sembrano delle cose anche banali, come la censura, una cavolatina, ma nel contratto di lavoro degli Enti locali la recidiva cioè due censure o due richiami sta a significare licenziamento. Tutto ciò è gravissimo.

Poi potrei parlare di un RLS del Comune di Molinella che dice all'amministrazione “Guardate che l'impianto di riscaldamento delle scuole non funziona da tre giorni e i bambini vanno a scuola al freddo”. “Non è vero” gli viene risposto “non funziona da un giorno solo”. E lui “ No sono tre giorni, sono io il tecnico che faccio i rilevamenti”. Oltre che tecnico è anche RLS. Come mai c'è questa difficoltà?. Dobbiamo metterci in testa che se abbiamo quattro articoli del nostro contratto di lavoro che dice che se fai quella violazione ti compete quella sanzione, io non riuscirò mai a capire perché se quell'azione la fa il datore di lavoro non c'è una sanzione corrispondente; io la voglio anche per lui e non riesco a capire perché non riusciamo mai ad ottenerla.

L'altro problema che mi è sorto ed uscito anche oggi in modo abbastanza drammatico, è che noi abbiamo fatto una 626 che aveva delle sanzioni di carattere penale a carico del datore di lavoro che nel corso degli anni si sono trasformate in sanzioni pecuniarie; ma scusate, quel dipendente che ha preso 23 provvedimenti disciplinari che li ha vinti tutti e sono io, sapete quanti soldi ha speso per vincerli tutti? Una ventina di milioni! Ma quei soldi dove li ho presi?. Se volete venire a vedere il mio conto corrente potete venire, io non ho paura, non sono come quelli che li prendono e non li denunciano.

Come è capitata a me questa cosa può capitare anche a tutti gli altri; io non mi preoccupo ma penso a quelle persone che hanno un attimo di titubanza o di paura, ma come può succedere una cosa del genere e come possiamo ancora a distanza di dieci anni accettare che capitati? E questo capita ai RLS e alle RSU, allora se noi non riusciamo a superare questi momenti in cui coloro che devono difendere gli altri perché magari hanno più spirito o ci credono di più, sono soggetti a qualsiasi forma di ricatto che passa anche dalla penalizzazione nelle tabelle di valutazione, io ho preso per 4 anni il minimo, il minimo è 0.50 io ho preso 0.52 ma non me ne frega niente e ho fatto ricorso, allora il sindacato deve fare qualcosa e non restare immobile ad osservare ed è per questo motivo che oggi sono qui e ho sentito le relazioni; anche se risposte chiare su queste cose non le ho avute.

Io voglio delle risposte chiare anche negative che dicano che non riusciamo a fare nulla oppure che per ottenere qualcosa è necessario che ci muoviamo in un certo modo e tutti insieme altrimenti la prossima volta ci troviamo qui a discutere gli stessi problemi, delle stesse difficoltà e a dirci ancora una volta che bisogna affrontare il problema ma è impossibile farlo.

Grazie.

GIOVANNI PANICO – CISL IMOLA

Oltre ad essere sindacalista sono anche un ferroviere e voi sapete tutti che le ferrovie sono passate in 10 anni da 220.000 a 100.000 unità grazie ad incentivi economici per andare in pensione, però tutti quelli che sono andati in pensione, nella stragrande maggioranza, hanno accettato gli incentivi perché non ne potevano più. Sostanzialmente si è creata una situazione lavorativa a forte stress, direi se non proprio

mobbing, per far sì che le persone accettassero volentieri questi incentivi. Quindi diciamo che il disagio lavorativo esiste e viene utilizzato e, scusate se sono cinico, spesso funziona.

Io poi, oltre ad essere ferroviere, ho la fortuna di essere collaboratore della CISL e ciò mi ha permesso di conoscere molti RLS e quindi di conoscere realtà lavorative diverse dalla mia e lì il mobbing o lo stress lavorativo si sente e si tocca quasi con mano perciò sono un po' pessimista rispetto alle risposte che si dicevano, quali una formazione o un cambiamento culturale della dirigenza che pratica questo mobbing perché spesso ho la sensazione, parlo ovviamente di grandi numeri, che la maggioranza di questi dirigenti di piccola e media industria che esercitano azioni di mobbing oppure creano un forte disagio lavorativo, siano persone, tutto sommato, il cui livello culturale e manageriale sia talmente basso che, secondo me, azioni culturali o formative rispetto a questo tema siano molto difficili.

Credo che l'azione sia quella che stanno facendo molti sindacalisti tramite i RLS e i responsabili di categoria; e cioè interventi sempre più frequenti presso le aziende nelle forme più opportune al fine di svolgere un'azione di difesa a tutela di questi lavoratori. Io parlo per l'immediato, ho poi sentito discorsi sul futuro varo di una legge; per cui voglio fare un appello a tutti i sindacati affinché sempre di più svolgano un'azione di tutela verso i lavoratori; cioè il sindacato oggi è bravo nella contrattazione e bravissimo a far rispettare i contratti nelle aziende ma deve lavorare molto di più per la tutela dei lavoratori oggetto di queste situazioni.

Chiudo come ferroviere, giacché il relatore ha parlato di Vacma, questa non è altro che un'attrezzatura che è stata messa nel locomotore dove stanno i macchinisti per accertare che il macchinista sia presente e sia consapevole di quello che fa; sostanzialmente deve premere ogni 50 secondi circa un pedale per poi rialzarlo. Quale è il contrasto tra sindacato e azienda sul Vacma? L'azienda nega che tale dispositivo sia fonte di stress, da parte sindacale invece c'è un ripulso del Vacma intesa come qualcosa che serve a ridurre il personale.

In conclusione voglio dire che se si ragiona su una strumentazione che controlla non solo la presenza, ma anche la consapevolezza di una persona è di per sé una strumentazione stressante; se invece si nega questo aspetto, da parte della dirigenza

ferroviaria c'è un forte ritardo culturale in quanto non riesce ad inquadrare quello che è l'aspetto proprio del Vacma e cioè di uno strumento che crea stress.

Grazie

MARCO PRENDIN – RLS BRED A MENARINI

Io volevo passarvi un paio di flash, un po' del mio vissuto come operaio metalmeccanico. Io ho iniziato 26 anni fa entrando in Menarini, è stata la mia prima e unica esperienza di lavoro e dopo pochi mesi mi sono convinto che poteva essere un bel modo per fare un'esperienza di crescita insieme ad un gruppo di persone sia dal punto di vista lavorativo sia dal punto di vista umano.

Ricordo, per esempio, che dopo un paio di anni, si lavorava su due linee di prodotto: una era costituita dagli autobus urbani e una era costituita da pulman di lusso e io lavoravo sulla linea degli urbani. Dopo un paio di anni che lavoravo su questo tipo di prodotto insieme ad un paio di colleghi fummo spostati sulla linea dei pulman di lusso e, io allora ero a digiuno di esperienza sindacale e conoscevo molto poco il soggetto, sta di fatto che la RSU intervenne e protestò perché questo comportamento comportava per me e per chi era coinvolto in questa cosa un'interruzione di un percorso professionale.

Morale della favola, per farla corta, Menarini stesso dovette di suo pugno scrivere una lettera in cui giustificava il suo operato e prometteva che nel giro di pochi giorni io e il mio collega saremmo stati riportati sulla linea degli urbani. Ecco quello succedeva poco più di 20 anni fa. Oggi si è in fabbrica, c'è un ciclo produttivo e l'esigenza principale è quello di saturarlo continuamente, una settimana fai l'allestitore, il venerdì sera ti dicono che il lunedì sei in magazzino, che il venerdì dopo magari ti dicono che il lunedì successivo sei da un'altra parte; ecco quindi che c'è questo meccanismo della flessibilità. Naturalmente le aziende sono in crisi, i nostri colleghi dell'autodromo di Modena, che come noi costruiscono autobus, sono in liquidazione coatta quindi c'è un mondo del lavoro che si muove purtroppo in questa direzione, si fa di necessità virtù e questo è come si vive in una delle aziende storiche della metalmeccanica bolognese.

Prima alcuni parlavano della flessibilità in termini di rapporto di lavoro. C'è la legge 30, 43 tipi diversi di rapporti di lavoro; è buffo il fatto che quando se ne ragiona in Italia il

sindacato è rigido, gli imprenditori dicono che in Italia non si può lavorare, poi si va a Wall Street a dire agli imprenditori americani di venire ad investire in Italia perché da noi c'è il lavoro più flessibile d'Europa.

Comunque, sempre per tornare alla mia esperienza, sentivo prima Magelli che parlava del lavoro a chiamata; ecco io parlo di qualcosa di molto più banale ancora più in voga, che oramai viene utilizzato a larghe mani: del lavoro in affitto. Noi due anni fa in un momento che c'era un carico, fu affidato ad una delle aziende leader del settore il compito di recuperare una quindicina di lavoratori per sopperire a questo carico; è stata un'esperienza incredibile. Sono arrivati dei ragazzi dal Sud Italia avvertiti 48 ore prima e naturalmente gli è stata fatta probabilmente in 10-15 minuti la formazione per ottemperare alla 626 e ce li siamo trovati sulle linee produttive ancora vestiti da viaggiatori, in giacca e cravatta. È stata un'esperienza, penso sia per loro che per noi, molto mortificante.

Prima si parlava del ruolo del sindacato, certo c'è un mondo del lavoro che sta cambiando e sta cambiando in questa direzione. Anche l'intervento di prima faceva trasparire una difficoltà ad affrontare le questioni, in effetti anche io a volte ho la sensazione di pormi di spalla ad ostacolare quella che si preannuncia una valanga. In effetti se non si interviene in termini più complessivi è difficile che i RLS e i delegati possano effettivamente fare qualcosa. Anche venerdì scorso alla richiesta, erano le 16.15, di un gruppo di lavoratori per il lunedì, ti metti di traverso ma poi sai benissimo che tamponi, insomma dai una testimonianza.

Vi dico anche che ciò non succede solo agli operai, i bassi livelli che sono quelli sempre meno professionalizzati e che diventano i soggetti tampone nei casi di emergenza; gli ultimi tre capireparto che ho avuto, il caporeparto ha circa sotto di lui un centinaio di persone, uno è stato salvato dalla cassa integrazione e due sono finiti in un profondo esaurimento nervoso e di questi uno non lo abbiamo ancora rivisto in azienda.

Vi ringrazio.

GIANLUCA BARLETTA – RLS TIM

Provengo da una realtà che è quella di un "Call center", oggi possiamo chiamarlo anche "Contact center" perché non solo riceviamo le chiamate di clienti che ci richiedono

assistenza rispetto al servizio di telefonia mobile, ma anche chiamiamo noi i clienti per sondare la soddisfazione, così almeno dice l'azienda, quindi dobbiamo sondare la soddisfazione della clientela e fare anche vendita di prodotti e servizi nel contempo, quindi unire l'utile al dilettevole, se così si può dire.

Rispetto al mobbing, siccome se ne è parlato ampiamente e ci siamo anche documentati, in aziende come la nostra, una multinazionale con profitti altissimi e in concorrenza stretta con altri gruppi multinazionali a livello europeo e mondiale, è un aspetto che va studiato e da noi il fenomeno, non so se utilizzare il termine mobbing o forme acute di stress, configura situazioni al limite della legalità. Faccio un esempio pratico in modo che si possa capire: proprio in questi giorni l'azienda ha mandato dei richiami a diverse persone perché queste si sono, interrompendo l'attività lavorativa, messe in conversazione con colleghi, poiché siamo in risposta, con la cuffia in testa e facciamo un lavoro da automi, queste persone sono state richiamate, (e qui mi collego anche a quello che si diceva prima sullo strumento sanzionatorio), perché, in conversazione fra di loro, fermavano l'attività lavorativa.

Noi siamo collocati tutti vicini, uno di fronte all'altro ed è quindi abbastanza facile entrare in conversazione con il collega e siccome questa è una cosa che succede quotidianamente da parte di tutti e non solo, come dire, da parte di quello rivoluzionario, tutti parlano tra loro. Ora io mi chiedo, e lo chiedo anche a voi, può essere lo strumento sanzionatorio un modo per mobbizzare le persone? Nel caso specifico, ci sono delle persone presenti che hanno subito 23 richiami in dieci anni, noi abbiamo in due anni 5 richiami di cui 3 ritirati da parte dell'azienda; allora mi viene il sospetto, e per questo non sono d'accordo con quanto veniva asserito all'inizio e cioè che il mobbing nella versione strategica è riconducibile ad un ambito di 6 mesi, che tutto ciò sia legato a mobbing comunque sicuramente ha generato uno stress molto alto per quanto riguarda le risposte che ogni volta occorre dare.

La seconda questione riguarda lo spazio di manovra che hanno i RLS. Siccome abbiamo armi che io ritengo importantissime per la tutela della salute e della sicurezza dell'individuo, mi chiedo se può configurarsi come un arretramento e un peggioramento delle condizioni che portano ad una alienazione e ad una spersonalizzazione dell'attività il fatto che la Tim abbia eliminato l'accettazione della risposta.

Noi abbiamo la cuffia in testa e il monitor davanti, fino ad un anno fa accettavamo noi la chiamata e quindi ci appariva un'icona sullo schermo che lampeggiava, noi accedevamo con il mouse sopra lo schermo e prendevamo la chiamata. Oggi, da un anno a questa parte, Bologna rispetto a tutte le altre sedi italiane, è l'unica ad avere, l'autorisposta, cioè il fatto che da un momento all'altro tu sei disponibile a prendere chiamate e la chiamata ti entra facendoti un bip nell'orecchio, praticamente ti fa un bip e tu sei in comunicazione con il cliente e devi rispondere. Mi chiedo se non corrisponda un arretramento in termini di condizioni di vita e di qualità del lavoro e soprattutto mi chiedo cosa possiamo fare noi per ovviare tali situazioni.

Grazie

DR. VITO TOTIRE - SPSAL AUSL CITTA' DI BOLOGNA

Brevemente sul problema dei call center anche perché prima si faceva riferimento alla nostra indagine non ancora conclusa: la nostra indagine è chiusa nel senso che siamo arrivati a fare la prima fotografia, la prima chiave di lettura; avevamo in programma di presentarla all'azienda e ai RLS alla fine della scorsa settimana, ma abbiamo avuto qualche disguido e proprio per questo motivo, per essere corretti nei rapporti con i nostri interlocutori, non abbiamo presentato in questa sede le conclusioni che però non sono le conclusioni finali ma sono la prima fotografia.

La prima fotografia su cui chiediamo agli interlocutori, RLS e azienda, di proporre loro eventualmente altre chiavi di lettura possibili rispetto a quella che proponiamo noi e di avanzare le prime proposte di cambiamento perché non c'è dubbio che esiste un grosso problema di cambiamento. Che la questione dei call center sia una questione di estrema rilevanza questo lo sappiamo perché i segnali di disagio lanciati e registrati sono diffusi. Sono intervenuti anche colleghi di altre città, dico colleghi dei servizi di vigilanza di altre città su questo argomento, e dobbiamo arrivare ad elaborare delle proposte in termini di standard di accettabilità, non sarà un discorso facile perché, come si è detto prima, misurare i fattori di rischio ambientali cioè misurare la temperatura con un termometro è ben più facile che misurare il livello di stress o di costrettezza che esiste all'interno di un'organizzazione del lavoro, però il percorso è quello: prima la fotografia poi il confronto con gli interlocutori, individuazione, eventualmente su suggerimento degli interlocutori di eventuali fattori di confondimento, in quanto se in un gruppo abbiamo trovato, faccio l'ipotesi, consumo di psicofarmaci uguale a zero e

nell'altro gruppo abbiamo trovato un consumo di psicofarmaci molto elevato in percentuale, ci sarà certamente differenza, ma potrebbero esserci anche fattori di confondimento.

Non abbiamo fatto un'indagine con finalità accademiche, senza sminuire l'importanza delle ricerche accademiche, abbiamo fatto una ricerca sul campo per tradurla in cambiamento. Se questo cambiamento assumerà i connotati della disposizione, ci sarà poi da discutere con l'Ente Regione se questa disposizione è sufficientemente suffragata o no.

Quello che diceva il RLS Barletta è un esempio evidente di come appunto le modifiche dell'organizzazione del lavoro interferiscono negativamente proprio su uno di quei tre poli dal cui squilibrio nasce una situazione di stress occupazionale. Abbiamo detto che i tre poli sono domanda, cioè quanto mi viene chiesto di lavorare, sono ricompensa, quanto il mio lavoro viene riconosciuto sia in termini economici che sociali, e sono controllo. Se un cambiamento per il quale io ora non ho più la possibilità di accettare la risposta è proprio la situazione tipica di un crollo della possibilità di controllo, cioè io posso anche fare cento pezzi al giorno anzi ne posso fare anche 110 o 120 ma dipende da quanta possibilità ho di controllare la risposta alla domanda pur abbastanza elevata che mi può essere fatta.

Mi ricordo la situazione di una persona sottoposta ad una procedura drastica di molestie morali che alternava demansionamento e sovraccarico nel senso che questa persona veniva destinata per 7 ore a non fare nulla e poi nell'ultima mezzora sistematicamente tutti i giorni gli veniva data una montagna di pratiche da fotocopiare. Bene allora questa è la situazione tipica di una contraddizione che non sta nella quantità di lavoro ma sta nella possibilità e capacità di controllo. Nel momento in cui matureremo la convinzione che quel disagio si può tradurre in ipotesi di cambiamento vedremo chi è d'accordo e chi non è d'accordo, se le ipotesi di cambiamento non saranno consensuali si cercherà di agire con i poteri dell'organo di vigilanza spostando come ben sapete il discorso anche ad un confronto con la Regione perché sarà comunque, nello stato normativo attuale, abbastanza difficile intervenire con gli strumenti prescrittivi tranne in alcuni casi limite, ma sarà più facile intervenire con strumenti dispositivi.

Prendin parlava giustamente di valanga e io mi ritrovo in quell'immagine che lui suggeriva, però non scoraggiamoci più di tanto o almeno alcuni strumenti per mettere in

discussione queste tendenze ci sono, l'unione Europea usa una frase molto poco prosaica, un po' brutta, che è quella di adeguare la scarpa al piede non il piede alla scarpa intendendo per scarpa l'organizzazione del lavoro e per piede il lavoratore, non è una cosa prosaica ma il concetto mi pare giusto, siamo altrettanto però tutti consapevoli del fatto che se l'Unione Europea da questo input la tendenza del mercato del lavoro invece va esattamente nella direzione opposta, quella cioè di cercare la persona ad hoc persino con il lavoro a "squillo" cioè a chiamata, ricercare con il lanternino su tutto il pianeta la persona ad hoc che si può incastonare come un pezzettino di un mosaico in quella organizzazione del lavoro assolutamente rigida e imm modificabile e che non si vuole assolutamente mettere in discussione.

LEOPOLDO MAGELLI – PROVINCIA DI BOLOGNA

Solo un secondo, perché un fatto che crea stress sono anche le aspettative frustrate e allora vorrei evitarvi uno stress.

Non illudetevi che possa uscire una normativa che dia risposta ai problemi che avete posto perché i problemi posti sono stati oggi dieci per ogni intervento e tutti diversi. Ogni normativa che riguarderà questi aspetti fisserà alcuni principi generali, darà alcune indicazioni di massima ma il capire poi se nel caso della TIM, della Perla, del Comune di Sant'Agata, ecc. siamo o non siamo dentro questi limiti richiederà comunque ogni volta un'analisi puntuale fatta coi lavoratori, con i RLS ecc. ecc., quindi la legge sarà, quando ci sarà e se ci sarà e scusate il mio pessimismo, uno strumento che detterà le grandi regole del gioco, l'applicazione concreta perché ogni vostro caso è diverso. Avete visto quanti sono i possibili fattori stressanti, per cui dovrà, ogni volta, essere, con pazienza, ricostruito caso per caso.



IL RLS: COME RICONOSCERE E PREVENIRE LO STRESS NELLA PROPRIA AZIENDA

G. De Mitri – RLS Istituti Ortopedici Rizzoli

LO STRESS È UN PROBLEMA PER IL RLS?

Lo stress da lavoro è un fenomeno tipico del sistema lavorativo, può provocare degli effetti nocivi sulla salute, in base alle caratteristiche del soggetto all'adattabilità degli stimoli che riceve.

Il D.Lgs 626/94 segna un importante progresso della normativa nazionale verso gli obiettivi della sicurezza e della tutela della salute sul luogo di lavoro. Si inaugura un nuovo modello di gestione delle problematiche relative alla sicurezza, fondato sui principi della prevenzione, programmazione, partecipazione e collaborazione dei lavoratori.

L'istituzione dei RLS è sicuramente un fatto innovativo di grande rilievo. Sono lavoratori appositamente eletti dai loro colleghi, per interessarsi dei problemi della sicurezza sul lavoro, sono interlocutori necessari al processo di prevenzione.

Il D.Lgs 626/94, attribuisce loro un ruolo ben preciso nella gestione dei rischi e della sicurezza all'interno dell'azienda, precisando i temi su cui debbono essere obbligatoriamente consultati dal datore di lavoro, stabilendo di quali informazioni devono venire in possesso e dotandoli di strumenti di tutela.

Quindi sono figure che, oltre che dalla parte dei lavoratori, come lo devono essere le organizzazioni sindacali, stanno anche **“dalla parte della salute dei lavoratori”**. perciò

necessitano di un'adeguata formazione da parte del datore di lavoro (art.19 e 22 comma 4 D.Lgs 626/94) per essere messe in grado di gestire i propri compiti – disponendo di maggiore conoscenze e strumenti utili ad individuare non solo i rischi tradizionali, ma anche quelli legati agli aspetti organizzativi che possono produrre stress nel lavoratore quale reazione di adattamento ad un sistema non ergonomico che nel tempo potrebbe alterare l'equilibrio psico-fisico e trasformarsi in malattia.

Questo perché la salute e il benessere possono essere influenzati dall'attività lavorativa, sia in senso positivo che negativo. Il lavoro può conferire all'esistenza uno scopo e un significato, può offrire un senso d'identità, dignità, sostegno sociale e remunerazione materiale. Tutto ciò avviene quando l'impegno richiesto dal lavoro è ottimale (e non estremo), quando i lavoratori godono di un grado ragionevole di autonomia e quando nell'organizzazione del lavoro vige un "clima" amichevole e di sostegno. In questo caso, il lavoro può diventare uno dei più importanti fattori di promozione della salute nella vita

Se invece le condizioni di lavoro sono caratterizzate da numerosi fattori stressanti è probabile che essi possano contribuire - almeno a lungo termine - all'instaurarsi di varie patologie, aggravarne il decorso o scatenarne i sintomi. La maggior parte delle persone quando è sottoposta ai fattori stressanti o ad altri equivalenti avverte reazioni emotive di ansia, depressione, disagio, inquietudine o fatica.

Lo stress dovuto al lavoro può anche influenzare il **comportamento**, come detto e riportato anche dall'indagine condotta dall'Azienda USL di Bologna, alcuni tendono a fumare di più o mangiano troppo, cercano conforto nell'alcool o corrono rischi superflui al lavoro o nel traffico. Molti di questi comportamenti possono provocare malattie o morte prematura. Il suicidio è soltanto uno fra i numerosi esempi possibili.

Le reazioni possono anche essere di tipo **fisiologico**, a livello degli organi interni. Quando ci si sente criticati ingiustamente dal proprio superiore possono insorgere sintomi quali aumento della pressione arteriosa, accelerazione del battito cardiaco o tachicardia, tutte queste reazioni di stress possono indurre uno stato di sofferenza, di malattia e provocare persino la morte, per disfunzioni cardiovascolari o cancro (dovuti, per esempio, a tabagismo o all'assunzione eccessiva di grassi e all'apporto insufficiente di fibre).

In tal modo, possono essere influenzati praticamente tutti gli aspetti dello stato di salute e di malattia in relazione al lavoro.

QUALI FATTORI DETERMINANO LO STRESS?

Quali sono i lavoratori a rischio? Tutti sono a rischio; ogni persona ha il proprio punto debole. Inoltre le condizioni e le caratteristiche del lavoro cambiano a velocità vertiginosa, contribuendo ad aggravare il rischio effettivo o potenziale, anche se in misura variabile.

Alcuni gruppi sono maggiormente a rischio rispetto ad altri. Fra i fattori di aumento del rischio figurano condizioni di vita e di lavoro gravemente svantaggiate; mancanza di sostegno sociale. Altri fattori sono l'età (adolescenti e lavoratori anziani), il sesso femminile associato al sovraccarico lavorativo (per esempio le madri *singole*) e la condizione di disabile. Spesso i soggetti maggiormente a rischio sono anche i più esposti a condizioni di vita e di lavoro nocive. L'alto grado di vulnerabilità e l'elevata esposizione tendono dunque a coincidere.

Un RLS deve perciò prestare molta attenzione ai fattori che determinano stress, perché è fondamentale individuare i lavoratori maggiormente a rischio e poter quindi presidiare e prevenire eventuali sviluppi negativi delle condizioni psicologiche e fisiche delle persone esposte.

I momenti particolarmente a rischio a fattori stressanti su cui un RLS deve puntare la sua osservazione, possono essere

?? La precarietà del posto di lavoro

I lavoratori devono essere visti come risorsa e non come un capitolo di spesa; l'impossibilità di progettare il futuro, la perdita del lavoro e di conseguenza della fonte di guadagno favorisce una caduta delle motivazioni ed una ansia da vuoto occupazionale che a volte può indurre a gesti sconsiderati.

?? La flessibilità

La flessibilità, i contratti interinali, il lavoro a basso costo, non permettono la stabilità lavorativa e di conseguenza determinano la non affezione al lavoro e la deresponsabilizzazione e l'angoscia della continua ricerca e della perenne instabilità.

Il lavoro sempre più flessibile, porta tanti giovani ad entrare nelle aziende tramite percorsi spesso tortuosi, fatti di tanti diversi impieghi e tante modalità; anche in questo caso sono chiari i rischi per la salute derivanti dallo stress. La flessibilità, deve essere un'opportunità per creare occasioni di lavoro e non precariato.

?? La non definizione delle responsabilità e delle competenze.

Non conoscere da parte del lavoratore il sistema della responsabilità in cui è inserito, non avere chiarezza nella definizione dei ruoli all'interno dell'organizzazione, la non definizione dei rapporti con i superiori e non avere punti di riferimento precisi in caso di difficoltà ovvero troppa responsabilità in assenza di competenze adeguate può ingenerare difficoltà e apprensioni in chi opera in questo contesto.

?? Il non rispetto dei ruoli e professionalità

Conflitti, mansioni improprie e inadeguate, responsabilità eccessiva; in questo caso lo stress può derivare dalla conseguenza di dover essere onnipresenti, insostituibili, tutto fare o viceversa essere scavalcato e sentirsi messo da parte. A causa di un'organizzazione inadeguata del lavoro può sorgere incertezza su quali siano i compiti assegnati al lavoratore. In alcune situazioni lavorative, inoltre, possono verificarsi richieste contraddittorie, per cui qualsiasi cosa faccia il lavoratore gli viene rimproverato di violare alcune regole o di non soddisfare alcune richieste, ponendolo in un conflitto irresolubile.

?? I fattori psicologici e sociali:

I lavori che comportano la necessità di venire a contatto con la sofferenza umana, con malattie o infortuni (come per esempio i servizi di polizia, di assistenza medica e d'emergenza) o nei quali il personale

è esposto a minacce di aggressioni (personale di sorveglianza) possono risultare molto gravosi sul piano emotivo ed essere fonte di stress.

?? La mancata informazione e formazione del lavoratore

Se un ragazzo lavora un mese per azienda in sei aziende all'anno, quale formazione riceverà ? secondo quali tempi e modi ? Il lavoratore deve essere motivato e partecipativo. La formazione deve essere permanente per agevolare l'adeguamento delle competenze dei lavoratori alle esigenze aziendali promuovendo tanto la capacità di inserimento professionale per tutta la vita quanto la competitività dell'azienda e tenendo conto altresì della necessità di prevenire lo stress connesso al lavoro e di promuovere la produttività.

?? L'autonomia decisionale e il controllo sulla propria attività lavorativa

I lavoratori chiedono di assumersi delle responsabilità e di poter - entro limiti ragionevoli - decidere in che modo espletare un compito specifico. Negando loro queste possibilità si può indurre uno stato di stress, soprattutto se per portare a termine il lavoro assegnato è necessario un notevole impegno. E' stato riscontrato che i lavoratori forniscono prestazioni ottimali e si sentono bene se è loro consentito di incidere e avere voce in capitolo sulle proprie condizioni di lavoro, sempre entro determinati limiti. Se al lavoratore è consentito esercitare una tale influenza è più probabile che egli affronti la situazione come una *sfida* e non come un impegno gravoso.

?? I turni di lavoro e il lavoro notturno

Il sovraccarico lavorativo, i ritmi di lavoro e degli orari di lavoro dovuti a turni di lavoro molto pesanti, turn over del personale, lavoro notturno, mancati riposi, richiamo dalle ferie, disorganizzazione lavorativa, richiedono un coinvolgimento ed una condivisione diretta dei lavoratori.

L'impegno richiesto dal lavoro o la quantità di lavoro assegnato possono essere troppo gravosi rispetto alle capacità, alla formazione e alle condizioni di partenza del singolo lavoratore o lavoratrice,

soprattutto se il datore di lavoro non pretende una prestazione ottimale, ma superlativa e non soltanto occasionalmente ma costantemente. Nel caso del lavoro a turni, ad esempio le variazioni periodiche dei ritmi biologici non coincidono necessariamente con le esigenze ambientali. In questi casi l'organismo può essere costretto a "premere sull'acceleratore" e la fase di "attivazione" può verificarsi in una parte della giornata in cui il lavoratore dovrebbe dormire (per esempio, nelle ore diurne dopo un turno di notte), mentre quella di "disattivazione" in un orario in cui al lavoratore è spesso richiesto di lavorare ed essere vigile. La situazione può essere ulteriormente complicata dal fatto che il lavoratore vive in un ambiente sociale che non è organizzato in funzione delle esigenze dei lavoratori turnisti. Non meno importante è il fatto che il lavoratore può essere costretto ad adeguarsi a variazioni regolari o irregolari delle richieste poste dall'ambiente, come nel caso dei turni *a rotazione*. Ovviamente, la capacità umana di fornire per un periodo prolungato prestazioni ai massimi livelli è limitata.

?? Fattori fisici (microclima, rumore, ecc.)

Il lavoro deve caratterizzare l'identità del lavoratore ed essere uno strumento di coesione sociale, e non solo uno strumento produttivo. La presenza di rischi come il rumore o lo svolgimento dell'attività in condizioni microclimatiche sfavorevoli richiedono un ulteriore affaticamento rispetto alle normali condizioni di lavoro che può logorare un lavoratore soggetto a questi carichi.

Il clima aziendale

Il rapporto con l'azienda non può essere fondato solo su un rapporto "prestazione – denaro", ma deve essere qualcosa in più, un modo per realizzarsi, per esprimere al meglio il proprio talento (ad es. la chiarezza nella definizione degli obiettivi e dei valori aziendali, la chiarezza delle priorità).

COSA PROVOCA LO STRESS NEL LAVORATORE?

Lo stress è dovuto alla disarmonia fra sé stessi e il proprio lavoro, a conflitti fra il ruolo svolto al lavoro e al di fuori di esso e da un grado insufficiente di controllo sul proprio lavoro e sulla propria vita.

Lo stress come detto in precedenza non sempre è dannoso; quando ci si sente padroni della situazione, lo stress diventa un fattore positivo, una sfida e non una minaccia. Quando invece questo fondamentale senso di controllo viene a mancare, lo stress può determinare uno stato di crisi, con conseguenze negative per il lavoratore, per la sua salute e il suo lavoro. Se una tale condizione viene avvertita come parte integrante dell'esperienza quotidiana di lavoro, essa influirà sul ritmo al quale hanno luogo i processi di "usura" dell'organismo. Quanto più si "preme l'acceleratore" tanto più aumentano i "giri al minuto" ai quali funziona il motore del corpo, così che tale "motore" si logorerà più rapidamente. In questo caso lo stress diventa un vero e proprio rischio per la salute di chi opera in quelle condizioni. Alcuni possibili effetti di questa condizione sono i seguenti:

?? Alterazioni dell'equilibrio socio emotivo

Comprendono reazioni di ansia e depressione, senso di disperazione e impotenza. Sono queste le sensazioni, con gradi di intensità variabili, che numerosi lavoratori avvertono quando vengono sottoposti a fattori di stress sul lavoro. Se l'esposizione al fattore di stress è intensa, frequente o di lunga durata e/o il lavoratore esposto è vulnerabile a tali fattori, le sue reazioni emotive verranno influenzate. Lo stato temporaneo di ansia e/o depressione può diventare più profondo o più prolungato e superare i limiti della norma sfociando nella patologia. Uno stato emotivo di questo tipo può aumentare la propensione del lavoratore a considerare le proprie condizioni di lavoro come nocive e le proprie reazioni al riguardo come indicative di una condizione patologica.

?? Alterazioni dell'equilibrio psico-fisiologico

Disturbi neuropsichici, cefalea, vertigini, disturbi gastrointestinali, senso di oppressione toracica, tachicardia, manifestazioni dermatologiche, disturbi del sonno, senso di stanchezza, scarsa voglia di ridere o sorridere e prendere decisioni, disturbi della sessualità. In condizioni di stress, molti lavoratori hanno difficoltà a concentrarsi, a ricordare e memorizzare, ad apprendere cose nuove, a essere creativi e a prendere decisioni. Anche in questo caso, superata una certa soglia, le suddette reazioni possono dar luogo a uno stato disfunzionale sia direttamente che indirettamente, tra l'interpretazione del proprio contesto lavorativo e delle proprie reazioni ad esso

?? Disturbi del comportamento

L'esposizione a fattori di stress connessi al lavoro o di altro tipo può stimolare comportamenti che mettono a repentaglio la salute. Per rilassarsi alcuni lavoratori ricorrono agli alcolici o cominciano a fumare (oppure fumano di più: fumo da stress). Altri cercano conforto nel cibo (aumentando il rischio di obesità e di conseguenti patologie cardiovascolari e diabete), nelle droghe o corrono pericoli superflui sul lavoro o nel traffico. Un'altra valvola di sfogo può essere rappresentata dall'aggressività, dalla violenza o da altri tipi di comportamento antisociale. Molte di queste reazioni possono provocare incidenti, malattie e morte prematura.

Se noi analizziamo attentamente quanto è stato detto precedentemente, dovremmo soffermarci per una adeguata riflessione su alcune problematiche indotte dallo stress in quanto hanno come conseguenza l'alterazione dello stato di benessere con conseguente ricaduta nel sociale, con gravi compromissioni dei ruoli extralavorativi, coniugali, parentali, filiali, con marginalizzazione ed emarginazione dalla vita sociale (es; ritrovo con amici, manifestazioni sportive, ecc) e maggiore facilità a contrarre malattie,

Sta a noi RLS accorgerci se ci sono dei cambiamenti organizzativi che possono far intravedere aspetti legati a fattori di disagio fisio-psicologico, tramite colloqui con i lavoratori, capire e valutare se vi sono lavoratori potenzialmente soggetti ai fattori di stress, proponendo anche dei questionari anonimi, valutando attentamente l'elenco degli infortuni, tramite segnalazioni fatte dai lavoratori.

Poiché i RLS in base a quanto previsto dalla normativa, sono consultati preventivamente e possono fare proposte in merito ai problemi evidenziati dai lavoratori, ma non hanno potere contrattuale, **(questa considerazione è d'obbligo, visto che ancora oggi genera molta confusione tra il ruolo istituzionale degli RLS e quello delle RSU)** è indispensabile, per portare avanti le istanze dei lavoratori sugli aspetti legati alla organizzazione del lavoro, che essi attuino una seria e costruttiva collaborazione con le OO.SS su queste tematiche.

Sarebbe auspicabile la presenza del RLS come componente aggiunto alla RSU, in qualità di esperto in materia di salute e sicurezza, valorizzandone al massimo le competenze e l'esperienza acquisita coinvolgendolo nella fase della contrattazione sugli aspetti della organizzazione del lavoro.

AZIONI POSSIBILI PER UN RLS

Per la costruzione del benessere lavorativo bisogna individuare ed eliminare, o comunque convertire, le cause del disagio partendo proprio dall'analisi degli effetti nocivi che lo stress ha sulla persona.

A questo proposito vorrei parlarvi di una mia esperienza lavorativa in riferimento ad un problema di MMC che definirei positiva.

Nell'Istituto dove io lavoro, si era venuto a creare un problema di MMC (dove per MMC si intende Movimentazione Manuale dei Pazienti). Come RLS lo abbiamo fatto presente all'azienda, che ci ha offerto, utilizzando la via più semplice, l'acquisto di sollevatori meccanici. In questo modo, noi ci saremmo resi complici di un'interpretazione solo burocratica del D.Lgs 626/94 e della sicurezza in generale vista e fatta passare solo come costo aziendale.

La nostra controproposta per affrontare il problema (senza la pretesa di risolverlo del tutto), è stata quella di prevedere e costruire un percorso organizzativo, che rendesse partecipi i lavoratori nella scelta dei macchinari e della loro sperimentazione ai fini della scelta definitiva. Per affrontare il problema, quindi, abbiamo dovuto far funzionare il

sistema sicurezza aziendale, grazie anche alla consulenza di esperti dell'ISPESL che ci hanno fornito dei protocolli per la valutazione qualitativa comparata dei sollevatori meccanici per paziente, da cui sono state estrapolate delle schede di valutazione dove, sia i lavoratori che i pazienti, hanno potuto esprimere un loro giudizio sui macchinari, rendendo attiva la loro partecipazione.

L'acquisto dei sollevatori meccanici è risultato quindi un investimento e non un costo per l'azienda attraverso il coinvolgimento dei lavoratori e la loro formazione come risposta corretta a questo fattore stressante. Questa dovrebbe essere una prassi normale da parte dei datori di lavoro e responsabili della sicurezza e non il frutto di lotta dei RLS.

L'azione del RLS parte comunque da quanto previsto dal D.Lgs 626/94 che stabilisce che il datore di lavoro ha "l'obbligo di garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori in tutti gli aspetti connessi al lavoro", sulla base dei seguenti "principi generali di prevenzione:

- ?? **adeguare il lavoro all'uomo**, in particolare per quanto riguarda la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature e dei metodi di lavoro e di produzione, in particolare per attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;
- ?? **programmare la prevenzione**, mirando ad un complesso coerente che integri al suo interno gli aspetti tecnici, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro.

Gli strumenti sono quelli classici che però debbono essere adattati alle peculiarità del problema da prendere in esame in quanto la difficoltà di attuare una corretta opera di prevenzione è dovuta probabilmente alla complessità delle interazioni che caratterizzano il sistema lavoratore-lavoro. Se in una determinata azienda i lavoratori sono esposti, per esempio, al piombo, è indubbio che ciò può comportare l'avvelenamento da piombo in maniera sistematica e per ciascun lavoratore sufficientemente esposto.

Le cose si complicano nel caso dello stress connesso all'attività lavorativa perché il nesso causale, è più complesso e multifattoriale rispetto all'avvelenamento da piombo.

In quanto intervengono e interagiscono un maggior numero di variabili e gli esiti risultano più incerti.

Un RLS quindi può richiedere al datore di lavoro l'adozione di un'impostazione complessiva per la prevenzione dei fattori di stress

ESIGENDO

?? una valutazione dei rischi e una mappatura delle aree a maggior rischio di potenziale danno psicologico analizzando:

1. **la quantità di lavoro assegnata e ritmo di lavoro** - occorre evitare sia il superlavoro che la sotto-occupazione, assicurare possibilità di recupero dopo l'esecuzione di compiti impegnativi e aumentare il controllo da parte dei lavoratori su vari aspetti delle condizioni di lavoro;
2. **gli orari di lavoro** - devono essere strutturati in modo da risultare compatibili con le esigenze e le responsabilità extraprofessionali dei dipendenti, tenendo conto di possibilità quali l'orario flessibile e turni a rotazione;
3. **le prospettive professionali** - occorre evitare ambiguità sulle possibilità di promozione, di carriera e di acquisizione di competenze nonché su questioni attinenti alla sicurezza del posto di lavoro;
4. **l'ambiente sociale** - vanno offerte ai dipendenti opportunità di interazione sociale, integrazione e sostegno;
5. **il contenuto del lavoro** - le mansioni devono essere organizzate in modo da risultare dotate di senso, stimolanti e devono consentire di utilizzare le competenze disponibili e di acquisirne di nuove.

?? L'individuazione delle aree di criticità con la partecipazione attiva dei dipendenti su aspetti che rivestono anche aspetti psicologici e di relazione. E' importante infatti che il momento della valutazione dei rischi debba tenere in considerazione non solo l'ergonomia lavorativa nel suo insieme: ambienti, ritmi di lavoro, carichi

di lavoro, doppi turni, lavoro notturno, ma anche le aspettative dei lavoratori e le interazione di questi con l'ambiente sociale che li circonda.

?? L'adozione di misure di prevenzione privilegiando gli interventi volti ad eliminare i problemi legati al disagio psicologico di un lavoratore e più precisamente:

1. **fattori di stress** rilevanti a livello di organizzazione e di ambiente di lavoro;
2. **le reazioni** dell'individuo a tali fattori;
3. il più possibile le **conseguenze negative** sia a livello individuale che di organizzazione.

Un esempio può chiarire la differenza fra i diversi livelli di intervento. A un impiegato che lavora in un'azienda informatica può essere affidato il compito di digitare una serie apparentemente interminabile di numeri e lettere nel proprio computer, pagato per ogni dato inserito correttamente e penalizzato con una detrazione per ogni dato errato. Se un tale compito viene eseguito a tempo pieno e in tempi ristretti, esso può provocare dolori ricorrenti e prolungati a carico degli arti superiori e del collo. Per ovviare a tali problemi, un intervento corretto dovrebbe prevedere un'estensione delle mansioni, la rotazione dei compiti o pause ricorrenti della routine lavorativa, ossia un cambiamento delle effettive condizioni di lavoro.

Mentre interventi che prevedono esercizi di rilassamento muscolare o la somministrazione di analgesici non sono mirati alla prevenzione dei rischi ma solo alla riduzione dei danni.

?? I fattori di stress a livello di organizzazione possono riguardare le mansioni, il ruolo, le condizioni fisiche e le esigenze interpersonali sul lavoro. Essi possono essere affrontati nei modi seguenti

1. **ridefinizione delle mansioni e del lavoro,**
2. **gestione partecipata,**
3. **orari di lavoro flessibili,**
4. **sviluppo di carriera,**

5. riprogettazione dell'ambiente fisico.

?? Analogamente la gestione preventiva dello stress a livello individuale può essere:

1. **rivolta ai fattori di stress** e prevedere l'adeguamento dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro;
2. **rivolta alle reazioni allo stress**, e influire sul modo di percepire lo stress, favorire il cambiamento di stili di vita a rischio, attraverso momenti di informazione/formazione ed educazione di tutto il personale, periodica, sui processi lavorativi e sulle relazioni interpersonali.
Un'altra mia esperienza positiva, è la partecipazione con gli altri miei colleghi RLS, alla formazione dei neo assunti avviata allo IOR, dopo aver frequentato un corso per formatori voluto sia dai RLS che dal RSSPA.
Questo percorso, serve a formare e dare tutte quelle informazioni necessarie al lavoratore che si accinge ad un percorso lavorativo nuovo anche riguardanti ai rischi legati ai fattori psicosociali del lavoro.
3. **rivolta ai sintomi** ed esplicitarsi tramite la consulenza psicologica, o analisi dell'assenteismo, delle eventuale mancanza di motivazioni, ecc.; (ambienti sani, amichevoli, favoriscono la produzione e limitano l'assenteismo e la malattia)

E' fondamentale però ricordare che le azioni adottate a livello individuale costituiscono un'utile integrazione ma generalmente non possono sostituire gli interventi a livello di organizzazione.

PROPONENDO:

?? l'elaborazione di un codice corretto di comportamento stilato di concerto fra i rappresentanti della direzione e dei dipendenti (protocolli d'intesa tra azienda e RSU/RLS); perché un dirigente può essere poco disponibile alla partecipazione, essere autoritario o poco coinvolgente. La figura del dirigente che favorisce la partecipazione migliora la produttività, riduce fenomeni quali l'avvicendamento, l'assenteismo e i ritardi, fa diminuire le lamentele e migliora le relazioni fra

dirigenza e forza lavoro, incoraggiando una maggiore disponibilità ad accettare i cambiamenti e migliorando la qualità del processo decisionale

?? il chiarimento e la condivisione degli obiettivi lavorativi, le modalità per raggiungerli e i processi operativi necessari; la condivisione degli obiettivi da parte dei lavoratori all'interno di un'organizzazione comporta una sensazione di autosufficienza, di fiducia nelle proprie competenze e prestazioni, nella propria efficienza e nel proprio senso di responsabilità. I lavoratori oggetto di tale condivisione sono talora più sollecitati in termini di responsabilità e di autonomia gestionale. Questo processo deve avvenire in forma graduale e va accompagnata da un corrispondente sviluppo delle competenze, mettendo a disposizione le risorse necessarie in quanto la condivisione non è qualcosa che si generi per "ordine di scuderia"; esso deve inoltre garantire i tempi necessari e mettere a disposizione incentivi o ricompense.

?? indagini di verifica attraverso questionari anonimi, lo strumento utilizzato per l'indagine condotta dal Servizio di Prevenzione e Sicurezza nei luoghi di lavoro dell'Azienda USL di Bologna credo sia uno strumento valido ed adeguato, anche perché sperimentato, da utilizzare da parte di quei RLS che intendessero avviare un'indagine tra i lavoratori per verificare la presenza di fattori potenzialmente stressanti o casi di stress avanzato con eventuali patologie dichiarate. E' necessario comunque, se si decide di avviare un'iniziativa di questo tipo, essere in possesso degli strumenti adeguati (o almeno essere in contatto con chi questi strumenti li possiede), in quanto conclusioni superficiali o non pertinenti, abbastanza facili visti gli aspetti in gioco, potrebbero essere controproducenti o addirittura dannose nei confronti dei diretti interessati.

Per tutelare la salute dei lavoratori, per prevenire il perpetuarsi di provvedimenti inutili o dannosi, per limitare danni economici a carico dell'impresa o della collettività, ciascuna di queste azioni (o altre), se attuate, vanno successivamente sottoposte a una nuova valutazione. La valutazione rappresenta l'equivalente moderno e umano dell'inesorabile e crudele principio naturale della sopravvivenza del più forte; essa consente all'individuo di adattarsi, nel modo meno traumatico possibile, a un ambiente di lavoro in rapido mutamento e di tenere sotto controllo alcuni di tali cambiamenti.

Le azioni sopra indicate potranno permettere di intervenire sulle aree del disagio psichico sul medio e lungo termine, permettendo un miglioramento della qualità del lavoro, una maggior tutela della salute dei lavoratori ed una diminuzione dei costi relativi alla perdita di professionalità e di rendimento, mentre l'adozione di procedure di raffreddamento dei conflitti potrà dare dei risultati, nel breve termine, meno onerosi per azienda e dipendente.

La ricaduta a livello della società consisterà in un minor danno emergente, sia in termini individuali che collettivi (famiglie, contesti di appartenenza dei lavoratori), e nella crescita di una cultura di rispetto e dignità della persona, di forte valenza educativa per una società sempre meno attenta ai bisogni dell'uomo e massimalizzata alla produzione.

Il nostro obiettivo è quello di una sensibilità e un'attenzione verso il fenomeno attraverso un'informazione puntuale ed aggiornata ed una efficace formazione, facendo crescere la cultura del lavoro e della prevenzione a partire dalle scuole.

Come è diffuso il disagio lavorativo, altrettanto diffusa è la resistenza a riconoscerlo come problema reale. Il nostro compito, quindi è di contribuire ad aumentare la conoscenza in quanto la conoscenza è anche prevenzione se si pone l'obiettivo di sensibilizzare il mondo del lavoro sul fatto che un lavoro soddisfacente in un ambiente sicuro e piacevole è una fonte di salute e benessere non solo in azienda ma nella vita nel suo complesso



CONCLUSIONE DEI LAVORI

G. Dal Fiume – Ageform

Non sono conclusioni in cui spiego, uscendo da qua, la lista delle cose da fare, ma è solo un commento finale, neanche un tentativo di sintesi, semplicemente un commento finale molto veloce visto l'orario.

Molti di voi conoscono AGEFORM, per chi non ci conoscesse siamo l'Agenzia di formazione di CGIL-CISL e UIL Bologna, anzi ECAP, IAL ed ENFAP per dirle in ordine, e da oramai 10 anni ci occupiamo di formazione alla salute in particolare per i RLS. Molti di voi hanno frequentato i nostri corsi, saluto Prendin che se non sbaglio ha partecipato al primo corso nel 1995 o qualcosa del genere; insomma, abbiamo un'esperienza non indifferente che ovviamente non è fine a se stessa, ma è collegata al SIRS e all'attività sindacale sul tema della salute e sicurezza.

Voglio usare un po' del mio tempo semplicemente per dire che, visto i tempi di disinteresse, di disinvestimento sui temi della salute e della prevenzione, di disattenzione su questi temi, tra parentesi, gli operai edili volati giù con il loro palazzo sabato a Genova, hanno avuto l'onore della cronaca, permettetemi di essere apparentemente cinico, non tanto perché hanno avuto un incidente gravissimo, ma in quanto caduti da un palazzo che era oggetto di un intervento pubblico e che avrebbe dovuto essere inaugurato dal presidente Ciampi nel prossimo marzo; ecco che in questo contesto ritrovarsi qui, essere voi così tanto presenti ad avere un'attività e una qualità, a mio avviso, come quella che offrite voi come rete di RLS e che offre il SIRS, è una cosa che non è così scontata.

Io credo sia una risorsa grande, concreta, materiale presente tutti i giorni sul nostro territorio per affrontare appunto quella che è stata definita con una metafora, come una valanga, o le problematiche che abbiamo di fronte tutti i giorni. Non è una soluzione ma è una risorsa così come è una risorsa lo scoprire, ma da parte mia è una conferma, che anche su un tema così complesso e potenzialmente sfuggente come quello dello stress e del rapporto tra stress e salute, abbiamo nel nostro territorio delle istituzioni di vigilanza come lo SPSAL particolarmente attivo, sensibile e competente. È una risorsa sicuramente utile, stamattina ne abbiamo avuto la dimostrazione concreta.

Spesso, quando ci troviamo nei nostri luoghi di lavoro, vittime noi stessi e voi come RLS del primo fattore di stress degli RLS cioè l'isolamento e vedersi capitare addosso problemi come quelli che avete raccontato qui, non si sa dove "andare" e a chi rivolgersi. Oggi abbiamo avuto, come sempre nei seminari del SIRS, una testimonianza concreta che esiste una rete, esiste una competenza che se non può dare una soluzione immediata può almeno accompagnare il RLS in un percorso che affronti il problema.

Il primo passo per affrontare un problema particolarmente complesso e a rischio a volte di astrazione come quello dello stress è: saperlo riconoscere. Non mi dilungo su questo poiché le relazioni, in particolare quelle di Magelli e di Totire hanno reso evidente che a fronte della complessità è possibile avere almeno qualche criterio di lettura. Il primo elemento che ci dobbiamo portare a casa da una giornata come oggi è la capacità di leggere lo stress, le sue relazioni con l'organizzazione del lavoro, le sue determinanti come è stato detto e avere la consapevolezza che questo è il primo passo per potercisi confrontare.

Chi è intervenuto tra voi RLS ha portato dei casi evidenti, a volte clamorosi, ma sappiamo benissimo che lo stress e il rapporto tra stress e lavoro non è evidente e così sempre clamoroso, non sempre si manifesta il giorno stesso o la sera a casa, non sempre è così individualmente riconoscibile ma è spesso diffuso e con una tempistica che non è immediatamente riconoscibile e/o riconducibile alle cause di lavoro.

Per questo vi pongo come primo elemento per poter avere un rapporto positivo, diciamo così, con lo stress come fattore di rischio, la capacità di capirlo, di leggerlo, di coglierlo e credo che oggi anche con l'aiuto dei materiali che sono stati distribuiti, sia stato dato

qualche elemento in più che ci possa aiutare a confrontarci con le dinamiche prodotte dallo stress.

A fronte di questa complessità il rapporto stress-lavoro ha anche un valore aggiunto, almeno secondo me e con un filo di ironia perché è difficile parlare di “valore aggiunto” quando ci troviamo di fronte a dei problemi; il valore aggiunto è quello che spesso rende visibile ciò che non è visibile e spesso quando parliamo di problemi legati alla salute e alla sicurezza nei luoghi di lavoro siamo di fronte a cause visibili, drammaticamente visibili, per esempio i prodotti a rischio cancerogeno, le postazioni di lavoro, i macchinari, le sicurezze che non funzionano o il rumore. Lo stress permette invece, spesso drammaticamente, attraverso i sintomi che a lui sono collegati e se riusciamo a leggerlo bene, di rendere visibile ciò che non è così facilmente visibile, cioè di rendere visibile il rapporto tra organizzazione del lavoro e salute.

Di questo parliamo, in fin dei conti, quando parliamo di stress e questo connette un po' sia gli interventi dei relatori che quelli dei RLS intervenuti, che, a mio avviso; hanno come aspetto comune l'organizzazione del lavoro e quando parliamo di organizzazione del lavoro parliamo di quella cosa che tanto spesso è visibile (i turni, i ritmi, la produttività), ma che altrettanto spesso ha degli effetti non così chiaramente visibili sulla salute e sulla sicurezza e allo stesso tempo è estremamente difficoltoso da affrontare in modo diretto: primo perché non è appunto un fattore di rischio così oggettivabile, secondo perché spesso l'organizzazione del lavoro e espressione della gerarchia aziendale, anzi traduce in gerarchia aziendale i regolamenti, le norme spesso non scritte e trasformate in procedure informali non burocratizzate, esprime il potere aziendale e quindi confrontarsi con l'organizzazione del lavoro comporta spesso l'attivare percorsi di conflitto con l'azienda o con chi rappresenta il potere in azienda e ciò aumenta la complessità della situazione e la ricerca della soluzione.

È evidente che quando parliamo di organizzazione del lavoro, e questo oggi è stato richiamato, parliamo di problematiche spesso di tipo globale. Il dr. Totire richiamava le problematiche legate anche alla globalizzazione, ma senza giungere a tanto, è evidente che ricadono come fattori e come determinanti dello stress e dell'organizzazione del lavoro elementi che sfuggono alla dimensione locale; quando parliamo di lavori usuranti le cui tabelle sono realizzate con quella logica ragionieristica di cui ci parlava Totire oppure della legislazione carente nel porre dei vincoli alla competizione selvaggia tra aziende, è evidente che parliamo di problematiche che stanno a monte del nostro agire

locale. Eppure, se è vero che questo spesso si traduce in una valanga, io non sono così d'accordo sul fatto che la nostra unica opzione rispetto a questa valanga sia quella di voltarci per cercare di fare massa e attutire l'urto perché spesso questa valanga assume un peso molto più elevato di noi in quanto come lavoratori e come cittadini, non abbiamo presenti le connessioni tra il livello locale e il livello globale. Per esempio non abbiamo presente le connessioni tra quello che è scritto nella legge 30, cioè la flessibilizzazione selvaggia del mondo del lavoro e i fattori di stress con i relativi effetti concreti sulla nostra salute nel posto di lavoro e quindi credo che iniziative come questa e la vostra stessa esistenza come RLS costituisca un elemento che possa almeno ridurre la velocità e l'impatto, diciamo, dei fattori globali rispetto alle problematiche di stress nei luoghi di lavoro.

Poi esiste la dimensione locale; nella dimensione locale io vedo alcuni punti di aggancio e qui non ripeto cose che De Mitri ha precedentemente detto in modo più diffuso ma le accenno soltanto.

A livello locale io credo che gli RLS, non da soli, possano fare molto per affrontare le problematiche legate allo stress e gli effetti che queste hanno sulla salute e sulla sicurezza; cito soltanto due punti di attacco, perdonatemi il termine calcistico, una volta riconosciuto lo stress: uno è il rapporto con il medico competente che sappiamo spesso essere sfuggente su queste problematiche, ma da richiamare al suo compito, al suo obbligo, perché il suo dovere non è soltanto quello di sottoporre i lavoratori alle visite periodiche ove previste, ma anche di trarre qualche conclusione e qualche interpretazione rispetto a quello che capita nei luoghi di lavoro e il secondo punto d'attacco, come è stato citato, è la valutazione dei rischi.

Tutti noi sappiamo come la valutazione dei rischi molto spesso sia poco rappresentativa delle problematiche aziendali che non sempre sono traducibili in numeri, eppure il più volte citato articolo 3 del D.Lgs 626/94 richiama esplicitamente l'organizzazione del lavoro e l'obbligo dell'azienda ad intervenire sull'organizzazione del lavoro come ambito prioritario di intervento per quanto riguarda tutti i preposti aziendali sulla sicurezza e tutti coloro che si devono attivare in merito, ivi compresi i RLS.

Il tema organizzazione del lavoro nella valutazione dei rischi spesso è misconosciuto, non esiste o è frammentato in tanti pezzi differenti, utilizziamo quel po', a mio avviso poi non così scarso, di competenze che esistono sul nostro territorio per chiedere o

rivendicare un completamento e una integrazione, a fronte magari di qualche innovazione effettiva fatta nei luoghi di lavoro (il caso della TIM è eclatante), della valutazione dei rischi che persegue questo obiettivo e che includa anche l'organizzazione del lavoro. È un obiettivo difficile, complesso che indurrà conflitto ma che è legittimamente richiedibile e a proposito del conflitto che inevitabilmente si incontra su questa strada, quello che vi possiamo dire, ma che conoscete già, è di non rimanere da soli come RLS ad affrontare queste problematiche.

Queste sono problematiche che si affrontano esplicitamente nell'ambito della contrattazione aziendale; ovviamente esistono determinanti globali, lo abbiamo già detto, quindi non tutto può essere risolto a livello locale ma la contrattazione sindacale a livello aziendale è determinante nell'affrontare queste problematiche e tutte le problematiche che voi avete portato hanno un impatto sull'organizzazione del lavoro. L'organizzazione del lavoro è oggetto di trattativa sindacale, deve essere oggetto di trattative sindacale, poi sappiamo bene che in alcuni ambiti ciò accade in modo positivo perché il sindacato è molto presente e ha una tradizione forte su questi aspetti, in altri ambiti invece ciò non accade per niente in quanto esso è assente o "assenteista", diciamo così.

Questa è una risorsa spesso utilizzata ma altrettanto spesso non ben valorizzata; dobbiamo avere la consapevolezza che o riusciamo a portare la vostra competenza di RLS come consulenti, come prima detto da De Mitri, nell'ambito delle trattative sindacali, dato che voi come RLS non potete agire in modo autonomo, o rimarrete più in difficoltà, da soli e più stressati nel confrontarvi con queste problematiche.

Nell'ambito delle trattative sindacali per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro e la salute e sicurezza, nel nostro territorio abbiamo diverse esperienze, non sono io titolato a parlarne anche se queste esperienze le frequento, quello che manca e mi rivolgo a molti di voi che partecipano e frequentano gli ambiti sindacali, quello che manca è una valorizzazione di queste esperienze, manca un modulo di "buona prassi" affinché l'esperienza fatta in un luogo di lavoro possa poi essere utilizzata e valorizzata anche negli altri luoghi di lavoro, manca la messa in comune di quello che veniva fatto anni fa, che ci raccontava Prendin e che in fondo da qualche parte viene fatto ancora adesso in termine di trattativa sull'organizzazione del lavoro affinché risulti una risorsa utilizzabile e spendibile da parte di tutti gli RLS e non del nostro territorio.

lo questo tema, per quel che riguarda il mio piccolo ruolo, mi impegno a portarlo all'attenzione delle strutture sindacali di Bologna pur non rappresentando, in questo momento, CGIL -CISL e UIL, ci tengo a dirlo, ma una delle strutture che si confronta con le strutture sindacali su questi temi.

Grazie



SEI STRESSATO? SCOPRILO CON UN GIOCO-TEST

STRUMENTI

Nell'ambito dei lavori della giornata sullo stress è stata distribuita in cartolina una scheda (vedi tabella n. 1) contenente una serie di domande che, senza finalità scientifiche o statistiche, sondasse in maniera semplice e diretta, la eventuale presenza di stress nell'ambito del loro luogo di lavoro a carico dei RLS presenti.

La scheda, prelevata da un sito Internet curato da una associazione di psicologi, è stata distribuita con qualche modifica da parte nostra non solo per richiamare l'attenzione dei partecipanti su questo tema, attraverso anche un gioco-test, ma soprattutto per fornire ai RLS un possibile strumento da utilizzare nell'ambito di un'indagine sul disagio legata al lavoro all'interno della propria azienda.

Tabella n. 1 - Scrivi il punteggio corrispondente a ciascuna risposta e alla fine fai la somma dei punti.

	mai	quasi mai	raramente	qualche volta	spesso	quasi sempre	sempre
1. Durante il lavoro mi sento stanco	1	2	3	4	5	6	7
2. Sono scoraggiato	1	2	3	4	5	6	7
3. Emotivamente mi sento esaurito	1	2	3	4	5	6	7
4. Mi sento felice	7	6	5	4	3	2	1
5. Al risveglio mi sento senza energie	1	2	3	4	5	6	7

6. Mi sento depresso	1	2	3	4	5	6	7
7. Fisicamente sono esaurito	1	2	3	4	5	6	7
8. Sento di aver avuto una buona giornata di lavoro	7	6	5	4	3	2	1
9. Ho un calo d'interesse per il lavoro	1	2	3	4	5	6	7
10. Mi sento confuso	1	2	3	4	5	6	7
11. Mi capita di sentirmi distrutto	1	2	3	4	5	6	7
12. Mi sento pieno di energia	7	6	5	4	3	2	1
13. Sono infelice	1	2	3	4	5	6	7
14. In certe situazioni mi sento inutile	1	2	3	4	5	6	7
15. Sono preoccupato per il lavoro	1	2	3	4	5	6	7
16. Mi sento ottimista	7	6	5	4	3	2	1
17. Sono affaticato	1	2	3	4	5	6	7
18. Rispetto a prima mi sento indebolito	1	2	3	4	5	6	7
19. Mi sento disilluso e risentito	1	2	3	4	5	6	7
20. Mi sento senza speranza	1	2	3	4	5	6	7
21. Sono ansioso	1	2	3	4	5	6	7
Tot							
PUNTEGGIO COMPLESSIVO							

Ai presenti è stato chiesto di compilare la scheda poiché al termine dei lavori della giornata seminariale sarebbero stati forniti i livelli di stress ricavati dalla somma dei punteggi delle diverse risposte suddivisi per fasce di riferimento (vedi tabella n. 2).

Poiché l'adesione a questa iniziativa è stata molto alta, ci è sembrato interessante elaborare le schede compilate e verificare i livelli di stress risultanti da questa estemporanea ma significativa indagine tra circa 200 RLS della provincia di Bologna.

Anche per un dovuto e corretto feed-back dell'informazione a coloro che hanno fornito le risposte.

Nella tabella che segue sono invece riportati i livelli di stress correlati alle cinque fasce numeriche di riferimento.

Tabella n. 2 – Livello di stress corrispondente alla somma dei punti suddivisi per fasce.

<i>Controlla qui sotto, in base al valore del tuo punteggio, il risultato del gioco-indagine</i>	
Se il tuo punteggio totale è:	vuol dire che:
Da 21 a 40 punti:	sei praticamente euforico, ben lontano dall'avere problemi di stress;
Da 41 a 70 punti:	il tuo equilibrio è decisamente buono, anche se la vita ti mette talvolta alla prova;
Da 71 a 95 punti:	affiorano segni di stanchezza, ma reggi ancora bene. Tuttavia, sarà meglio pensare un po' di più a te stesso in termini di riposo e di svago;
Da 96 a 115 punti:	è tempo di iniziare a pensare che la vita non si esaurisce nel lavoro e che il tempo libero riserva risorse insospettite. La tua condizione di stress si fa evidente;
Oltre 115 punti:	non è proprio il caso di aspettare oltre: occorre che tu faccia subito qualcosa per migliorare la tua condizione ed il tuo equilibrio psico-fisico!

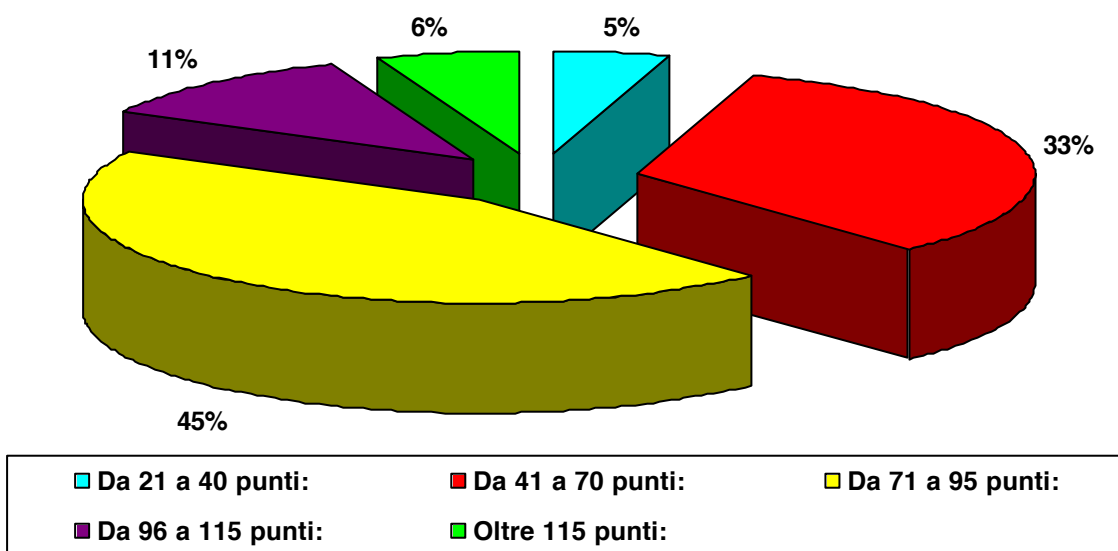
RISULTATI

Hanno aderito alla iniziativa 105 RLS presenti in sala su circa 200 partecipanti al seminario che hanno consegnato la scheda compilata e la cui elaborazione è riportata nella figura n. 1.

Come appare evidente dai dati sotto riportati, quasi la metà dei RLS coinvolti ricadono nella fascia di punteggio tra 71 e 95 punti e ciò sta ad indicare la presenza di un disagio che determina segni di stanchezza e che consiglia un allentamento della pressione dovuta al lavoro e al ruolo di RLS, mentre un dato sicuramente confortante è che un terzo dei RLS presenti denuncia invece un buon equilibrio psicologico che ancora regge di fronte ai problemi legati al proprio lavoro e la proprio ruolo.

La restante percentuale si pone ai lati di queste due fasce con una prevalenza di valori indicanti un livello molto elevato al limite della patologia.

Figura n. 1: Distribuzione delle risposte rispetto ai valori di riferimento



Se dividiamo infatti valori percentuali in due fasce: una al di sotto e l'altra al di sopra dei 70 punti quale soglia tra un buon equilibrio ed una difficoltà oggettiva nei confronti del disagio lavorativo, vediamo come il 38% sia nella prima fascia, mentre il 62%, cioè un'ampia maggioranza, ricada nella seconda.

Tabella n. 3 – Numero di risposte per le diverse voci prese in esame.

Stress	mai	quasi mai	raramente	qualche volta	spesso	quasi sempre	sempre	Tot risp.
1. Durante il lavoro mi sento stanco	4	10	9	56	14	7	4	104
2. Sono scoraggiato	13	13	19	30	20	4	4	103
3. Emotivamente mi sento esaurito	12	13	22	30	16	5	3	101
4. Mi sento felice	6	13	23	31	17	11	1	102
5. Al risveglio mi sento senza energie	5	20	20	22	24	9	0	100
6. Mi sento depresso	9	23	22	29	9	4	5	101
7. Fisicamente sono esaurito	8	20	24	26	17	2	4	101
8. Sento di aver avuto una buona giornata di lavoro	8	9	21	43	15	7	0	103
9. Ho un calo d'interesse per il lavoro	2	13	19	24	31	7	7	103
10. Mi sento confuso	18	18	20	24	16	6	2	104
11. Mi capita di sentirmi distrutto	14	17	16	34	15	5	2	103
12. Mi sento pieno di energia	5	15	22	27	24	9	0	102
13. Sono infelice	12	26	15	32	7	8	3	103
14. In certe situazioni mi sento inutile	14	18	12	32	17	6	4	103

15. Sono preoccupato per il lavoro	8	11	13	32	24	9	5	102
16. Mi sento ottimista	4	15	18	19	30	12	6	104
17. Sono affaticato	1	8	8	44	32	4	6	103
18. Rispetto a prima mi sento indebolito	8	18	10	30	19	13	4	102
19. Mi sento disilluso e risentito	10	15	10	27	20	16	6	104
20. Mi sento senza speranza	36	16	18	13	12	6	3	104
21. Sono ansioso	11	21	14	20	23	5	10	104
Tot	208	332	355	625	402	155	79	2156

Le risposte si collocano nella grande maggioranza nelle colonne intermedie, in modo particolare sotto la voce “qualche volta” (16 volte su 21 ha il maggior numero delle risposte) il che sta a significare che tra i RLS si avverte certamente un disagio, ma che esso affiora per un breve periodo di tempo, e non incide in maniera decisiva sul loro equilibrio psico-fisico, in quanto riescono a leggere le situazioni in modo corretto e a riprendere il controllo della situazione.

La precedente tabella credo dia un’immagine molto reale e veritiera della figura del RLS, delle sue ansie e delle sue aspettative; infatti l’analisi di queste risposte restituisce una figura qualche volta stanca ed affaticata, spesso demotivata e priva di energia, comunque ottimista e mai priva di speranza. In altre parole una figura che nonostante le numerose difficoltà che si trova ad affrontare quotidianamente sul posto di lavoro crede nel ruolo che ricopre e cerca di operare al meglio delle proprie possibilità.

Credo sia esattamente questo quello che stanno vivendo la maggior parte dei RLS e i dati ne danno una conferma, anche se nella maggior parte di essi questo passare dalla speranza allo sconforto, come abbiamo visto in precedenza, produce un’ansia che a volte sfocia in vero e proprio stress.



BIBLIOGRAFIA

- 1) “Guida sullo stress legato all’attività lavorativa: sale della vita o veleno mortale?” Salute e sicurezza sul lavoro. Commissione europea Direzione generale Occupazione e affari sociali Unità D.6 1999
- 2) “Lo stress in ambiente di lavoro Linee guida per datori di lavoro e responsabili dei servizi di prevenzione” ISPESL Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro. 2002
- 3) “Ricerca sullo Stress correlato al lavoro” Agenzia europea per la sicurezza e salute sul lavoro. 2000.
- 4) ASPREA A.M., VILLONE BETOCCHI G., ANSIA “Stress e coping nella prospettiva cognitiva” , Gnocchi, Napoli, 1998.
- 5) CALOGERO A.E., SERRA M.C. “Lo stress” , Piccin, Padova, 1999.
- 6) DI NUOVO S., RISPOLI L., GENTA E. “Misurare lo stress” Franco Angeli, Milano, 2000.
- 7) FARNÉ M., “Lo stress” Il Mulino, Bologna, 1999.
- 8) GILIOLI A., GILIOLI R. “Cattivi Capi, Cattivi Colleghi”, Mondadori, Milano, 2000.

- 9) GILIOI R., FATTORINI E. ET AL., “Il mobbing: alterata interazione psicosociale sul posto di lavoro. Prime valutazioni circa l’esistenza del fenomeno in una realtà lavorativa italiana” ISPESL, ‘Prevenzione oggi’, 1997, 2.
- 10) ZANI B., CICOGNANI E., “Psicologia della salute” , Bologna : Il Mulino, 2000.
- 11) RICCI BITTI P. E. (a cura di), “Regolazione delle emozioni e arti-terapie” , Roma : Carocci, 1998.
- 12) SOLANO L., “Tra mente e corpo: come si costruisce la salute”, Milano : Raffaello Cortina, 2001.
- 13) ZANI B., CICOGNANI E., “Le vie del benessere”, Roma : Carocci, 1999.
- 14) TONY CASSIDY; “Stress e salute”, Bologna Il mulino, 1999
- 15) DI PIETRO M. “L'Educazione Razionale Emotiva”, Edizioni Erickson, Trento
- 16) HARALD EGE-MAURIZIO PANCIONI “Stress e Mobbing”, 1999, Pitagora Editrice, Bologna
- 17) R. SAPOLSKY “Perché le zebre non si ammalano di ulcera”, 1999, McGraw-Hill
- 18) “Fattori Psicosociali Lavoro e Salute” 1998 Cesena Università di Romagna
- 19) “Pesare il carico mentale per prevenire la fatica mentale” 2000 Roma INAIL
- 20) “Prevenire la fatica mentale nei luoghi di lavoro” U.I.L.
- 21) Guida per prevenire e combattere le violenze psicologiche nei luoghi di lavoro 2002 Roma CGIL-CISL-UIL

22)L. LEVI "Stress" - Edizioni Mediterranee 1968

23)Guida sullo stress legato all'attività lavorativa. Commissione europea Direzione generale Occupazione e affari sociali Unità D 6

24)CORTELLAZZO ZOLLI "Dizionario etimologico della lingua italiana" - Zanichelli 1991
(per la definizione di stress)

25)T. UEHATA "I retroscena del cosiddetto karoshi in Sogo Rinsho" - vol.40, n.6,
giugno 1991