

Sommario Rassegna Stampa

Pagina	Testata	Data	Titolo	Pag.
Rubrica: Inail Nazionale				
29	il Sole 24 Ore	04/03/2011	<i>CHECK LIST PER VALUTARE LO STRESS (Fr.mi.)</i>	2
6	Italia Oggi Sette	29/08/2011	<i>QUANDO IL LAVORO DIVENTA STRESSANTE (C.De Iellis)</i>	3
7	Italia Oggi Sette	29/08/2011	<i>AZIENDE POCO INTERESSATE ALLO STRESS (A.D'anna)</i>	5
Rubrica: Inail Territoriale				
9	il Gazzettino - ed. Treviso	22/07/2011	<i>STRESS, UN'EPIDEMIA</i>	7
18/24	Ambiente e Sicurezza sul Lavoro	01/06/2011	<i>STRESS LAVORO-CORRELATO UNO STRUMENTO PER VALUTARE E GESTIRE IL RISCHIO</i>	8
6/7	Il Nuovo di Parma	13/05/2011	<i>AMMALARSI DI LAVORO</i>	15
100/05	OK La Salute prima di tutto	01/02/2011	<i>ORA IL TUO CAPO CONTROLLA SE SEI STRESSATO (F.Maccotta)</i>	18
Rubrica: Sicurezza				
15	il Sole 24 Ore	18/04/2011	<i>"UN VERDETTO UFFICIALE CHE RIDURRA' I CONFLITTI" (A.Curiat)</i>	24
15	il Sole 24 Ore	18/04/2011	<i>LE AZIENDE FANNO I CONTI CON LO STRESS (F.Barbieri)</i>	25
58/59	Corriere della Sera	16/01/2011	<i>STRESS DA LAVORO: CHE COS'E' E COME SI DOVRA' SCOPRIRLO</i>	27

Ispesl. La manovra d'estate ha previsto la soppressione dell'istituto e l'incorporazione da parte **dell'Inail**

Check list per valutare lo stress

La sicurezza si sviluppa sulla base di un sistema sempre più integrato. L'ex Ispesl, l'istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza sul lavoro, è stato soppresso dalla manovra d'estate e incorporato, con l'Ipsema (l'ente di previdenza per il settore marittimo) **dall'Inail**. «Non si tratta - spiega il direttore generale **Inail**, **Giuseppe Lucibello** - di un'operazione di risparmio ma di una razionalizzazione che permette all'istituto di racchiudere l'intero ciclo della tutela integrata dei lavoratori, dalla ricerca, alla prevenzione, all'indennizzo, la cura, la riabilitazione fino al reinserimento socio-lavorativo». Lucibello ricorda che «il bilancio di chiusura dell'ex Ispesl è già a disposizione ma mancano i decreti attuativi interministeriali di trasferimento delle risorse umane, finanziarie e strumentali».

L'ex Ispesl studia le cause e le possibili soluzioni ai numerosi rischi che si possono verificare negli

ambienti di lavoro. «Non si parla solo di incidenti - spiega Lucibello - ma anche di danni causati da sostanze nocive».

I ricercatori (ingegneri, medici, chimici, biologi, statistici, fisici) sono impegnati in attività di ricerca applicata: «L'ultima frontiera - racconta il Dg - riguarda lo studio delle malattie del terzo millennio, come quelle legate alle nanotecnologie».

Al momento dell'incorporazione nell'ex Ispesl contava poco più di 800 dipendenti di ruolo. «È nostra intenzione - sottolinea Lucibello - presentare un piano di riordino convincente che possa consentire, dopo una rigorosa analisi dell'effettivo fabbisogno di personale, di proporre un programma straordinario di reclutamento basato sul self-financing». A oggi sono quasi 500 i precari con contratti in scadenza.

Uno dei fronti su cui si concentra la ricerca in questi mesi riguar-

da lo stress da lavoro correlato. «Abbiamo messo a punto - spiega Sergio Iavicoli, capo del dipartimento medicina del lavoro - un sistema integrato che, attraverso check list e questionari, ci permette di valutare il livello di stress dei dipendenti». I risultati della sperimentazione saranno presto pubblicati in un database consultabile gratuitamente: «Servirà a comparare i risultati di aziende dello stesso settore», aggiunge Iavicoli.

Anche i nanomateriali sono oggetto di ricerca: «Si stima - spiega il capo dipartimento - che nei prossimi 10 anni in Europa oltre 10 milioni di lavoratori saranno esposti a questi materiali. Noi abbiamo il compito di studiarne le conseguenze ed eventualmente di individuare percorsi di prevenzione».

La ricerca è un percorso lungo e sempre in divenire. Lo sa bene Alessandro Marinaccio, ricercatore responsabile del registro nazionale mesoteliomi. «Che l'amianto

fosse pericoloso per la salute - spiega per fare un esempio - era noto fin dagli anni '60. Eppure è stato messo al bando solo nel 1992. Questo perché la ricerca ha bisogno di prove, di sperimentazioni. Poi viene la fase della pubblicazione dei risultati, e solo allora si possono introdurre provvedimenti normativi». Lo studio delle malattie professionali è fondamentale anche per l'attività assicurativa, perché le statistiche sono alla base dei premi previsti per i vari settori.

Di statistica si occupa anche Brunna Rondinone, ricercatrice Ispesl da otto anni, precaria. Il suo contratto è legato al piano triennale di ricerca e scadrà a fine anno. «Mi occupo - racconta - dell'elaborazione dei dati di laboratorio. Quando si pensa alla ricerca si immagina sempre un biologo o un chimico chino sul suo microscopio. Ma il loro lavoro non sarebbe quantificabile senza l'elaborazione statistica».

Fr. Mi.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

PROGRAMMI

I risultati saranno consultabili in modo gratuito. L'ultima frontiera è lo studio delle malattie legate alle nanotecnologie



La simulazione. In alto la «tavola vibrante a 6 gradi di libertà». Frutto della ricerca dell'ex Ispesl, studia le vibrazioni meccaniche trasmesse al corpo



La valutazione del fenomeno riguarda tutta l'azienda. Le diverse fasi commentate passo passo

Quando il lavoro diventa stressante

I fattori di rischio per i dipendenti vanno monitorati a 360°

DI CARLA DE LELLIS

La valutazione del rischio stress lavoro correlato coinvolge l'azienda nel suo complesso. Infatti, non è solo il datore di lavoro a essere interessato (sebbene lo sia maggiormente di altri, poiché su di lui ricade l'obbligo), ma riguarda anche il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (Rspp), con il coinvolgimento del medico competente, previa consultazione del rappresentante dei lavoratori e dei lavoratori medesimi, ai quali spetta rilevare l'eventuale presenza di indicatori del rischio. Una volta effettuata, una nuova valutazione del rischio deve essere immediatamente rielaborata in occasione di modifiche del processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro che risultino significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori. Per l'Inail, però, la nuova valutazione collegata al fattore stress può ritenersi necessaria trascorsi due/tre anni dall'ultima effettuata.

Lo stress lavoro correlato. La definizione di «stress lavoro correlato» è fornita dall'articolo 8 dell'8 ottobre 2004, ai sensi del quale è la «condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologia o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o aspettativa riposte in loro». Tuttavia, per la commissione consultiva permanente (indicazioni operative alla valutazione del rischio da stress, diffuse con nota protocollo n. 23692/2010 del ministero del lavoro), non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro sono da considerarsi come stress lavoro correlato; quest'ultimo è solo quello causato da vari fattori propri del contesto e del contenuto del lavoro.

Lo stress nella valutazione rischi. La valutazione del rischio stress lavoro è parte integrante dell'obbligo generale della «valutazione rischi» che ricade sul datore di lavoro; pertanto, è da questi che deve essere effettuata avvalendosi dell'ausilio del responsabile del servizio di prevenzione e protezione (Rspp), con il coinvolgimento del medico

competente, laddove presente, e previa consultazione del rappresentante dei lavoratori (Rls/stress lavoro correlato Rlst). E, quindi, necessario coinvolgere l'azienda nel suo complesso. Infatti, non è solo il datore di lavoro a essere interessato (sebbene lo sia maggiormente di altri, poiché su di lui ricade l'obbligo), ma riguarda anche il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (Rspp), con il coinvolgimento del medico competente, previa consultazione del rappresentante dei lavoratori e dei lavoratori medesimi, ai quali spetta rilevare l'eventuale presenza di indicatori del rischio. Una volta effettuata, una nuova valutazione del rischio deve essere immediatamente rielaborata in occasione di modifiche del processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro che risultino significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori. Per l'Inail, però, la nuova valutazione collegata al fattore stress può ritenersi necessaria trascorsi due/tre anni dall'ultima effettuata.

La valutazione preliminare. A facilitare l'applicazione della procedura della commissione consultiva permanente, l'Inail ha fornito una guida-manuale, al fine di fornire alle aziende un percorso sistematico, tale da permettere al datore di lavoro e alle figure istituzionali coinvolte nelle attività di prevenzione (medico competente, responsabili e rappresentanti dei lavoratori ecc.) di gestire il rischio stress come uno dei tanti rischi che possono essere presenti in azienda, nell'ottica della semplicità ma senza pregiudizio al rigore metodologico. Fermo restando che la valutazione del rischio da stress lavoro correlato è parte integrante della più generale «valutazione dei rischi», l'Inail suggerisce un percorso metodologico in due fasi: 1) valutazione preliminare e 2) valutazione approfondita.

La valutazione preliminare consiste nella rilevazione, in tutte le aziende, di indicatori di rischio da stress lavoro correlato oggettivi e verificabili e ove possibile numericamente apprezzabili, che siano appartenenti «almeno» a tre famiglie: 1) eventi sentinella; 2) fattori contenuto del lavoro; 3) fattori contesto del lavoro (si veda tabella). Relativamente agli strumenti da utilizzare in questa prima fase, il manuale suggerisce il ricorso alle liste di controllo, mentre nelle aziende di maggiori dimensioni ritiene possibile la soluzione di sentire un campione rappresentativo dei lavoratori. Se al termine della valutazione preliminare non risultano rilevati elementi di rischio da stress lavoro correlato e, quindi, la fase si conclude con un «esito nega-

tivo», tale risultato va riportato nel documento finale della valutazione dei rischi (quello generale, il Dvr) con la previsione, comunque, di un piano di monitoraggio. Invece, qualora la fase si concluda con un «esito positivo», qualora cioè emergano elementi di rischio, è necessario passare alla fase successiva che è la valutazione approfondita.

La valutazione approfondita. Nei casi in cui dalla valutazione preliminare emergano elementi di rischio il datore di lavoro è tenuto a procedere immediatamente alla pianificazione e all'adozione degli opportuni interventi correttivi. Ad esempio, potrà trattarsi di interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi. Se anche tali interventi correttivi dovessero risultare inefficaci, il datore di lavoro dovrà procedere alla successiva fase cosiddetta di valutazione approfondita, già prevista (quanto ai tempi) in sede di pianificazione degli interventi successivi alla valutazione preliminare. La valutazione approfondita, spiegano le istruzioni della Commissione, deve prevedere la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori. È possibile utilizzare differenti strumenti quali questionari, focus group, interviste semi-strutturate, tutti incentrati sempre sulle tre famiglie di indicatori. Tale fase di indagine deve far riferimento ai gruppi omogenei di lavoratori rispetto ai quali sono state rilevate le problematiche. Nelle aziende di grandi dimensioni può essere realizzata anche tramite un campione rappresentativo di lavoratori (si veda tabella).

La validità della valutazione. Il manuale dell'Inail fa notare che le indicazioni della commissione consultiva non riportano alcun termine di validità della valutazione del rischio, rimandando logicamente alla previsione normativa del Tu sicurezza che, sul punto, stabilisce che la valutazione dei rischi deve essere immediatamente rielaborata in occasione di modifiche del processo produttivo o dell'organizzazione del lavoro che risultino significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori

oppure in relazione al grado di evoluzione della tecnica, della prevenzione o della protezione o a seguito di infortuni significativi o quando i risultati della sorveglianza sanitaria ne evidenzino la necessità. Alla luce di tali indicazioni secondo l'Inail si può ragionevolmente ritenere corretta una nuova valutazione trascorsi due/tre anni dall'ultima effettuata.

Sanzioni pesanti, fino all'arresto. Il regime sanzionatorio è sufficientemente punitivo: non

continua a pag. 7

SEGUE DA PAG. 6

effettuare la valutazione dei rischi, oppure adottare il documento sulla valutazione dei rischi senza gli elementi essenziali (tra cui quello sullo stress) comporta a carico del datore di lavoro l'applicazione della sanzione dell'arresto da 6 mesi a 1 anno e 6 mesi. A ciò si aggiunge che la redazione del documento di valutazione non rispondente alle prescrizioni di legge è punita con un'ammenda da 3 mila a 9 mila euro. Ancora, la mancata custodia del documento di valutazione presso l'unità produttiva a cui si riferisce è punita (stavolta la pena è anche a carico del dirigente) con la sanzione amministrativa pecuniaria da 2,5 mila a 10 mila euro. Infine, si ricorda che l'inadempimento della valutazione dei rischi, con relativa produzione del documento finale, a prescindere dalla dimensione aziendale, preclude all'impresa la possibilità di instaurare taluni contratti di lavoro. Per esempio, alle imprese che non abbiano effettuato la valutazione dei rischi è vietato stipulare il contratto di somministrazione di lavoro. Parimenti è stato per il contratto di lavoro intermittente.

Gli attori della valutazione

La commissione consultiva permanente, nelle indicazioni operative alla valutazione del rischio da stress lavoro correlato (nota protocollo n. 23692/2010 del ministero del lavoro), ha precisato che l'attività di valutazione deve essere fatta in «gruppo». In altre parole, il datore di lavoro (soggetto obbligato) deve effettuarla avvalendosi dell'ausilio del responsabile del servizio di prevenzione e protezione (Rsp), con il coinvolgimento del medico competente, laddove presente, e previa consultazione del rappresentante dei lavoratori (Rls/Rlst). Infine, ci sono i lavoratori che giocano un ruolo di primo piano. A loro, infatti, spetta rilevare l'eventuale presenza di indicatori del rischio e, perciò, devono essere sentiti dal datore di lavoro. Questi dunque gli attori dell'operazione:

- il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (Rsp) = è la persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali


designata dal datore di lavoro, a cui risponde, per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi;

- il servizio di prevenzione e protezione dai rischi (Spp) = è l'insieme di persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali per i lavoratori;

- il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (Rls) = è la persona eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro;

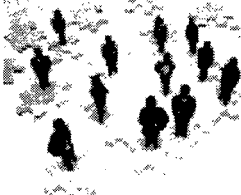
- il medico competente = è il medico in possesso di uno dei titoli e dei requisiti formativi e professionali previsti dal Tu, nominato dal datore di lavoro per effettuare la sorveglianza sanitaria e per tutti gli altri compiti del Tu. Il medico, inoltre, collabora con il datore di lavoro ai fini della valutazione dei rischi.

GLI INDICATORI DI STRESS

Famiglie di indicatori	Esempi
Eventi sentinella 	Indici infortunistici; assenze per malattia, turnover, procedimenti e sanzioni, segnalazioni del medico competente, specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori. I predetti eventi sono da valutarsi sulla base di parametri omogenei individuati internamente alla azienda (per esempio andamento nel tempo degli indici infortunistici rilevati in azienda)
Fattori di contenuto del lavoro ⁽¹⁾	Ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e requisiti professionali richiesti
Fattori di contesto del lavoro ⁽¹⁾	Ruolo nell'ambito dell'organizzazione; autonomia decisionale e controllo; conflitti interpersonali al lavoro; evoluzione e sviluppo di carriera; comunicazione (esempio incertezza in ordine alle prestazioni richieste)

(1) Per questi fattori occorre sentire i lavoratori e/o il Rls/Rlst. Nelle aziende di maggiori dimensioni è possibile sentire un campione rappresentativo di lavoratori

LA VALUTAZIONE APPROFONDATA

Aziende con oltre 50 dipendenti	Questionario-Strumento indicatore con dati socio demografici	Focus Group di approfondimento
Aziende tra 10 e 50 dipendenti	Questionario-Strumento indicatore senza dati socio demografici	
Aziende tra 6 e 9 dipendenti	Focus Group di valutazione oppure Questionario-Strumento indicatore (con i limiti metodologici della loro applicazione)	
Aziende fino a 5 dipendenti	Riunione	

A nove mesi dall'entrata in vigore dei nuovi obblighi, il punto sull'attuazione della riforma

Aziende poco interessate allo stress

Procede a fatica l'adeguamento ai nuovi adempimenti

Pagina a cura
DI ANTONINO D'ANNA

Stress da lavoro correlato: procede a fatica l'adeguamento delle aziende alla normativa entrata in vigore il 31 dicembre 2010 ai sensi dell'art. 28 del dlgs. 81/2008 e del dl 78/2010 che ha imposto ai datori di lavoro l'effettuazione della valutazione del rischio da stress lavoro correlato nell'ambito della valutazione dei rischi aziendali (e della valutazione devono essere indicati i termini iniziali e quelli finali). E gli imprenditori, specialmente delle PMI, hanno mal digerito quest'adempimento (v. box). A quasi nove mesi dall'introduzione dell'obbligo di valutazione, *ItaliaOggi Sette* fa il punto.

Inail: italiani più stressati degli europei

Ma in quale quadro avanza, sia pure a fatica, la valutazione dello stress lavoro correlato? **L'Inail**, sentito da *ItaliaOggi Sette*, ha risposto con i dati: lo stress da lavoro, ossia un «insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifestano quando le richieste poste dal lavoro non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore», rappresenta in ambito europeo dal 50 al 60% delle giornate lavorative perse in un anno. Non solo: il 22% dei lavoratori del Vecchio Continente sono interessati dalle condizioni di stress e l'Italia super la media con il 27%. E questo ha un costo economico: secondo le stime dell'Unione

Europea tra i 15 e i 20 miliardi di euro. L'istituto ha anche varato, di recente, un manuale in PDF distribuito gratuitamente su <http://www.ispesl.it/focusstresslavorocorrelato/index.asp> grazie al quale le aziende possono valutare il rischio stress lavoro correlato. Sempre allo stesso indirizzo è possibile trovare schemi di questionario e strumenti di valutazione. Registrandosi sul portale si può utilizzare il software per l'elaborazione dei dati raccolti ed il Tutorial per il Focus Group con responsabili e collaboratori, rappresentativi per ruoli e attività, è necessario effettuare la registrazione online.

Cause ed effetti

A creare lo stress lavoro correlato possono essere cause interne al posto di lavoro: alti carichi di lavoro e tensione emotiva elevata causata da violenze e molestie in ufficio. Ma non solo: i cambiamenti del mondo del lavoro, l'uso di nuove forme di contratti e la scarsità di posti, l'invecchiamento della forza lavoro a causa dell'assenza del giusto turn-over possono influenzare la vita dei lavoratori. Infine pesa anche la vita privata: quando si verificano interferenze e squilibri tra l'occupazione e la vita privata possono portare a condizioni di stress.

Quali possono essere gli effetti? Innanzitutto viene danneggiata l'azienda: vengono meno impegno, prestazione e produttività del lavoratore. Questo

può anche generare incidenti causati da errore umano, turnover del personale, abbandono precoce, assenteismo e le implicazioni legali correlate. Il lavoratore può essere danneggiato nella sua salute, con disturbi fisici (cardiopatie, mal di schiena, cefalee, disturbi intestinali o altro), oppure psichici (ansia, depressione, difficoltà di concentrazione, ridotte capacità), fino a modifiche dello stile di

vita e del comportamento.

Industria, 371 casi nel 2010

Scorrendo i dati forniti **dall'Inail** a *ItaliaOggi Sette*, è possibile stilare una graduatoria dei settori più stressati analizzando le malattie professionali denunciate. Nel periodo 2006-2010 l'agricoltura ha toccato il picco di 6 casi nel 2007, mentre nello stesso anno il settore dell'industria e i servizi è arrivato a quota 513. Da allora il trend è stato discendente, con 447 casi nel 2008, 389 nel 2009 e 371 l'anno scorso. Nel settore degli impiegati statali il numero di cause contro lo Stato per stress lavoro correlato si è mantenuto stabile negli anni 2008 e 2009 (25 casi), scendendo a 15 nel 2010. La percentuale dei casi riconosciuti come malattia professionale da stress lavoro correlato si attesta intorno al 10-12% dei casi denunciati. E intanto c'è chi ha trovato il business grazie allo stress: in Rete proliferano corsi di formazione e valutatori dello stress lavoro correlato a basso costo.

—© Riproduzione riservata—

Malattie professionali denunciate

Settore	2006	2007	2008	2009	2010
Agricoltura	3	6	2	3	1
Industria e servizi	488	513	447	389	371
Dipendenti contro Stato	21	36	25	25	15

Fonte: **Inail**

PARLA MANOLA DI RENZO DELLA CNAI

Imprenditori alle prese con i costi aggiuntivi

La normativa sullo stress da lavoro correlato non decolla per scarsa formazione/informazione, i costi aggiuntivi (soprattutto per le Pmi) e, infine, per una normativa troppo modellata in stile Usa.

Sono questi, per Manola Di Renzo – direttore tecnico Caf Cnai (Coordinamento Nazionale Associazioni Imprenditori) – che parlando con *ItaliaOggi Sette* sottolinea le problematiche portate dalle nuove norme agli imprenditori italiani.

Domanda. Che cosa è successo?

Risposta. È successo che in pochi **Si** stanno muovendo per quest'adempimento; molti nemmeno si attivano perché non ne sanno nulla. Ci si è preoccupati di creare l'adempimento ma non si è in grado di misurare il grado di conoscenza che c'è nelle aziende. Purtroppo, ogni volta in cui c'è una scadenza, dietro si crea anche un business: per cui si crea una corsia preferenziale per accelerare la parte formale dell'adempimento e resta sempre ignara la conoscenza della vera problematica.

Domanda. Come?

Risposta. L'attenzione è sul lavoro

matore ma non si pensa che l'azienda è il motore trainante e magari anche lo stress del datore di lavoro è importante. Secondo i nostri studi, quando l'azienda riesce a creare l'ambiente di lavoro equilibrato e armonioso dopo è difficile poter entrare anche nella personalità dell'individuo, perché lo stress oggi fa parte del nostro stile di vita. Pensare di mettere uno psicologo in azienda non è cosa facile. Le multinazionali riescono a sostenere una spesa simile, ma per le Pmi credo sia un po' più difficile.

Domanda. Quanto può costare lo psicologo in azienda?

Risposta. Da quanto abbiamo visto noi si farà pagare in ragione del numero di dipendenti dell'azienda. Credo che una consulenza andrà tra i 6-700 € e i 1.500 € non necessariamente per dipendente, per esempio per numero di sedute mensili in azienda, se c'è una sistematicità in questo lavoro. Sarebbe quasi il costo di un altro lavoratore.

Domanda. Dov'è che ha fallito la normativa?

Risposta. Gli adempimenti sarebbero a carico del datore di lavoro; però viene vista anche come fattore di di-

strazione dal lavoro tipico aziendale. Consideriamo che i tempi di oggi sono molto stretti e veloci, non si ha proprio il tempo per approfondire queste problematiche. E poi tante aziende non hanno un ufficio di amministrazione: come gli artigiani, in cui l'artigiano è datore di lavoro ma anche amministratore. Pensare che debba pure accollarsi l'onere e della verifica sarà difficile. Alla fine fallisce perché mancano cultura, formazione e informazione corretta.

Domanda. Che cosa si può fare? Rifare la normativa o affidare tutto all'Inail?

Risposta. Non credo si debba rifare la normativa, ce n'è pure troppa. Affidarsi all'ente pubblico: che farebbe l'ente? Entrerebbe in azienda a fare quali controlli? Si può fare consulenza, cercare di capire meglio il lavoratore. Un esempio: il lavoratore che fa un lavoro che non vorrebbe o che non ama è sicuramente una persona stressata, perché non è invogliata. Non tutto lo stress nasce sul posto di lavoro. La normativa non è sbagliata, ma si rifà al modello americano, che non è il nostro. Dovremmo calarla nella nostra realtà, ecco il punto.



LO STUDIO Accordo tra gli artigiani e le tre Usl per aiutare le aziende a riconoscere i sintomi

Stress, un'epidemia

L'Inail di Treviso ha registrato l'anno scorso 10 casi dovuti al lavoro**Mattia Zanardo**

TREVISO

Lavorare è faticoso, si sa. Ma in certe condizioni, può diventare una malattia. **L'Inail** di Treviso ha registrato, l'anno scorso, dieci casi di cosiddetto «stress da lavoro correlato». In tutta Italia, gli episodi accertati sono stati cinquecento. Non si tratta, naturalmente, di comune stanchezza, nervosismo o dell'antipatia con il caporeparto, ma di una vera e propria patologia psicofisica professionale.

«Stimiamo che il fenomeno sia anche superiore al numero delle denunce che riceviamo», spiega Antonio Salvati, direttore provinciale **dell'Inail**. Le cause di questi disturbi sono legati all'organizzazione del lavoro, al-

le condizioni di lavoro, alle mansioni richieste, ai rapporti interpersonali sul luogo di lavoro. Ma anche le forme spinte di precariato possono contribuire a generare stress lavoro correlato».

Il riconoscimento della patologia non è semplice, così come è complessa la valutazione dei possibili fattori di stress da parte delle aziende, soprattutto quelle di piccole dimensioni. Per aiutare le imprese a svolgere il compito, obbligatorio per legge dal primo gennaio di quest'anno, è stato siglato a Treviso un accordo pilota: firmatari il Cobis (organismo sulla sicurezza nell'artigianato che riunisce Confartigianato, Cna, Casartigiani e i sindacati), **L'Inail**, la Provincia, le tre Usl della Marca.

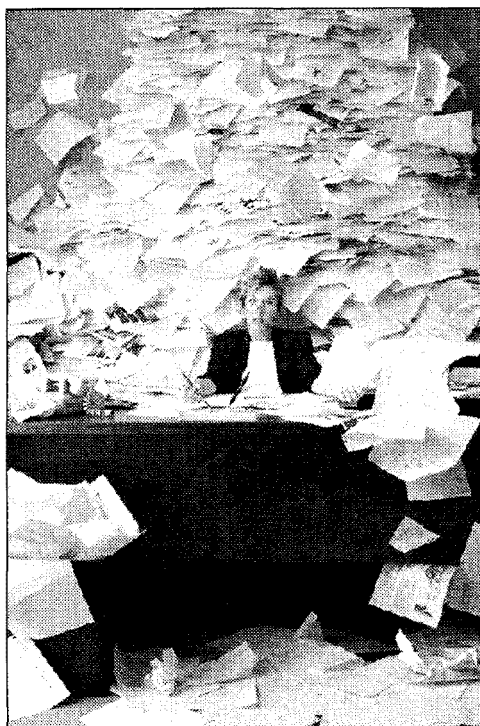
L'intesa interesserà le 6.317

imprese artigiane con dipendenti, per un totale di circa 28mila occupati: in sostanza, le ditte fino a dieci addetti, potranno eseguire solo i test base, ritenuti essenziali dagli stessi esperti. Ovvero, quelli relativi ai cosiddetti «eventi sentinella»: infortuni, assenze per malattia, sanzioni disciplinari percentuale di ferie godute. Solo se questa rilevazione segnalerà delle anomalie, si procederà con gli approfondimenti. E dato che l'analisi deve essere compiuta da un professionista specializzato, le imprese potranno anche risparmiare: «Vogliamo che nelle nostre aziende ci siano meno incidenti - conferma Mario Pozza, presidente di Confartigianato della Marca -, ma occorre anche contenere gli adempimenti e i costi: con questo accordo possiamo ridurli di circa tre volte». Diminuendo non poco lo stress.

IL PRESIDENTE

Mario Pozza punta a ridurre lo stress nelle 6.317 imprese artigianali coinvolte

Basta un test per scoprire gli eventi "sentinella"

**IL LAVORO** porta all'esaurimento: 10 casi conclamati

Stress lavoro-correlato

uno strumento per valutare e gestire il rischio

Un nuovo manuale ad uso delle aziende proposto da **Inail-Ricerca** ha dettato le linee guida per l'analisi dei fattori stressogeni sui luoghi di lavoro

di **Antonia Ballottin,**

Psicologo del lavoro SPISAL ULSS 20 Verona

e **Fulvio d'Orsi,**

Direttore SPRESAL ASL Roma C - Coordinatore Gruppo tecnico interregionale sulla valutazione dello stress lavoro-correlato

In linea generale qualsiasi processo di valutazione dei rischi si articola in due fasi: valutazione preliminare (stima del rischio) e valutazione approfondita. La valutazione preliminare prende in esame le condizioni di pericolo stimandone gli aspetti qualitativi e quantitativi al fine di individuare le situazioni di rischio che superano un determinato livello di soglia (livello d'azione) riferendosi, ove possibile, a criteri previsti dalle norme di legge o da raccomandazioni di buona tecnica. I rischi che superano tale soglia richiedono interventi di eliminazione o riduzione e quindi una valutazione approfondita. La valutazione approfondita consiste invece nell'analisi dettagliata dei rischi, allo scopo di individuare le misure di prevenzione necessarie per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori. Questo criterio generale si applica anche nel caso dello stress lavoro-correlato. Se infatti il pericolo stress può essere presente in qualsiasi luogo di lavoro, indipendentemente dalla tipologia di attività lavorativa e dalla dimensione dell'azienda, il primo livello valutativo consiste nell'individuare quelle situazioni in cui esiste effettivamente un rischio da stress lavoro-correlato, per il quale sono necessari interventi correttivi che richiedono una valutazione approfondita.

La valutazione preliminare

Nella maggior parte delle esperienze fino ad oggi conosciute, questo primo livello valutativo è per



Valutare il rischio stress lavoro-correlato rappresenta un obbligo cui le aziende devono ormai dar seguito: per questo l'Inail ha predisposto un manuale che, attraverso fasi progressive, guidi l'utente nell'individuazione degli indicatori di rischio e permetta una eventuale pianificazione degli interventi correttivi.

lo più implicito. Vi sono innumerevoli esperienze di valutazione condotte in situazioni a rischio noto, quali call center, sanità, lavoro a turni, ecc.. Tutte si basano sulla premessa della probabile esistenza di un rischio e della conseguente necessità di caratterizzarlo sotto il profilo quantitativo e qualitativo, al fine di adottare opportune misure di prevenzione. Nel momento in cui viene introdotto per legge un obbligo generale di valutazione del rischio da stress lavoro-correlato è necessario che anche il primo livello di valutazione sia del tutto esplicito. Nello stesso tempo, tuttavia, per evidenti motivi di tempi e di costi, questa valutazione preliminare non deve essere condotta con gli strumenti propri della valutazione approfondita. Quest'ultima sarà invece attuata nelle sole situazioni in cui siano stati evidenziati elementi rilevanti di stress lavoro-correlato.

Quest'approccio è presente in tutte le proposte che sono state formulate in relazione all'entrata in vigore dell'obbligo di valutazione del rischio, in particolare dalla Proposta metodologica elaborata dal network nazionale per la prevenzione del disagio psicosociale nei luoghi di lavoro istituito e coordinato dall'ISPESL, dalla Guida operativa delle Regioni e dalle Indicazioni metodologiche predisposte dalla Commissione Consultiva. Elementi caratterizzanti delle diverse proposte sono rappresentati dai requisiti minimi che devono essere soddisfatti nella fase di valutazione preliminare e nella definizione di rischio basso, per il quale non si procede alla valutazione approfondita. La Tabella 1 (riportata alla pagina seguente) riassume in maniera schematica gli elementi che possono essere rilevati con gli strumenti oggi disponibili per la valutazione dello stress lavoro-correlato.

Gli eventi sentinella

In una situazione lavorativa stressogena si verificano comunemente una serie di eventi legati ad

atteggiamenti di "fuga" dal lavoro. I giorni di assenza per malattia possono aumentare; vengono presentate richieste di cambio di mansioni. Analogamente si osservano comportamenti che possono determinare sanzioni e procedimenti disciplinari. Si tratta di eventi di tipo aspecifico che tuttavia possono mancare del tutto, anche in situazioni lavorative caratterizzate da forti livelli di stress. La valutazione degli eventi sentinella può essere fatta solo con strumenti di tipo "oggettivo" attraverso l'analisi dei documenti aziendali. La difficoltà di attribuire un significato a tali elementi sta es-

Il primo livello valutativo consiste nell'individuare quelle situazioni in cui esiste effettivamente un rischio da stress lavoro-correlato, per il quale sono necessari interventi correttivi che richiedono una valutazione approfondita

senzialmente nella mancanza di parametri di riferimento. È necessario costruire dei valori di riferimento per quanto possibile omogenei, ad esempio confrontando diverse articolazioni organizzative ovvero diversi periodi temporali nell'ambito della medesima azienda.

Fattori di contesto e di contenuto

Sono gli elementi presenti nel lavoro che di per sé possono causare una situazione di stress lavoro-correlato. Possono essere rilevati sia con metodologie di tipo oggettivo che analizzano le caratteristiche del lavoro, sia con metodologie di tipo soggettivo che indagano come i lavoratori percepiscono i suddetti elementi. Le metodologie di tipo oggettivo consistono nell'analisi dell'organizzazione da parte di osservatori esterni, ovvero nella compilazione di check list su base

osservazionale e/o documentale. La valutazione è strettamente concentrata sul contesto lavorativo, ma può in alcuni casi limitarsi a descrivere l'organizzazione teorica e non quella reale.

Le metodologie di tipo soggettivo, si basano sul-

l'interrogazione diretta dei lavoratori. In questo caso la valutazione rileva l'organizzazione così come è percepita dai lavoratori, ma può essere fortemente influenzata da fattori soggettivi di varia natura e pertanto generalmente richiede strumenti validati, utilizzati da valutatori esperti.

Tabella 1. Elementi da valutare e strumenti di valutazione per lo stress lavoro-correlato

I ELEMENTI DA VALUTARE	ESEMPI	II VALUTAZIONE "OGGETTIVA"	III VALUTAZIONE "SOGETTIVA"	NOTE
a) Indicatori di effetto ("eventi sentinella")	- indici infortunistici - assenze per malattia - ricambio del personale - procedimenti e sanzioni - segnalazioni del medico competente	Analisi su base documentale dei dati presenti in azienda.	Impossibile	Confronto con dati omogenei (es. tra gruppi omogenei o tra anni diversi nell'ambito della stessa azienda)
b) Fattori di contenuto del lavoro	- ambiente di lavoro ed attrezzature - pianificazione dei compiti - carichi, ritmi di lavoro - orario di lavoro, turni	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate	La valutazione oggettiva richiede il coinvolgimento dei lavoratori anche attraverso il RLS nella compilazione degli strumenti di valutazione
c) Fattori di contesto del lavoro	- funzione e cultura organizzativa - ruolo nell'ambito dell'organizzazione - l'evoluzione e lo sviluppo di carriera - autonomia decisionale e controllo - rapporti interpersonali al lavoro - interfaccia casa-lavoro	Analisi delle caratteristiche del lavoro, su base osservazionale e documentale anche con uso di check list	Verifica della percezione soggettiva dei lavoratori mediante questionari, focus group o interviste semistrutturate	La valutazione oggettiva richiede il coinvolgimento dei lavoratori anche attraverso il RLS nella compilazione degli strumenti di valutazione
d) Fattori propriamente soggettivi (benessere/malessere)	- tensioni emotive e sociali - sensazione di non poter far fronte alla situazione - percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti	Impossibile	Verifica mediante questionari mirati alla valutazione del benessere/malessere	L'analisi soggettiva richiede strumenti e professionalità adeguati
e) Fattori propriamente soggettivi (indicatori di salute)	- biomarcatori - disturbi e patologie riferibili allo stress	Valutazione epidemiologica dei dati della sorveglianza sanitaria	Verifica mediante questionari	Sono indicatori specifici. L'eventuale correlazione col lavoro può essere fatta solo su base epidemiologica. Sono utili per monitorare nel tempo la situazione.

Fattori propriamente soggettivi

Riguardano le condizioni di benessere o malessere dei lavoratori e possono essere rilevati solamente con strumenti di tipo soggettivo, quali in particolare i questionari. Sono essenzialmente indicatori di effetto dell'organizzazione del lavoro e non sono specifici, nel senso che facilmente possono essere influenzati da elementi del tutto estranei al contesto lavorativo.

Indicatori di salute

Nei lavoratori esposti a lungo a condizioni di stress si verificano alterazioni di alcuni parametri fisiologici, tra cui i più comuni sono la frequenza cardiaca, la pressione arteriosa, le catecolammine e il cortisolo. Si tratta di parametri che presentano una forte variabilità individuale e una bassa specificità. Devono necessariamente essere valutati su base epidemiologica con riferimento ai gruppi omogenei di lavoratori che si trovino nelle stesse condizioni lavorative. L'approccio valutativo può procedere per gradi, perseguendo progressivi livelli di approfondimento in base all'esito delle prime fasi di valutazione. Tuttavia, per confermare ovvero escludere l'esistenza di una situazione lavorativa stressogena, non sono sufficienti da soli gli eventi sentinella, in quanto gli stessi possono anche mancare pur in presenza di condizioni di stress lavoro-correlato. Analogamente non vi è alcuna gerarchia tra i fattori di contesto o di contenuto; infatti, a seconda delle caratteristiche dell'attività lavorativa, potranno riscontrarsi fattori di un tipo o dell'altro. In ogni caso, qualsiasi sia l'approccio adottato, l'oggetto della valutazione non è l'individuo, ma l'organizzazione del lavoro. Per questo motivo andranno privilegiati strumenti valutativi orientati alla prevenzione, cioè in grado di individuare le carenze con sufficiente precisione da suggerire i possibili interventi correttivi.

Le indicazioni della Commissione Consultiva

Le indicazioni per la valutazione dello stress la-

voro-correlato¹ stabiliscono il percorso di valutazione e i criteri minimi che devono essere rispettati, qualsiasi sia lo strumento di valutazione adottato dal datore di lavoro.

Il percorso metodologico prevede due fasi: la valutazione preliminare e quella approfondita. La valutazione preliminare deve essere fatta sempre, mentre quella approfondita rappresenta una fase eventuale, che si effettua solo in determinate circostanze. La valutazione preliminare comprende l'analisi di *indicatori di rischio da stress lavoro-correlato oggettivi e verificabili e ove possibile numericamente apprezzabili*, appartenenti "quanto meno" a tre famiglie distinte: 1) *eventi sentinella*; 2) *fattori di contenuto del lavoro*; 3) *fattori di contesto del lavoro*. (tabella 1. II a, II b, II c)

Quando in esito alla valutazione preliminare non emergono elementi di stress lavoro-correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, il processo di valutazione del rischio termina, deve essere riportato nel documento di valutazione dei rischi e deve essere previsto un piano di monitoraggio. Nel caso in cui, la valutazione indichi l'opportunità di azioni correttive, tali azioni devono essere senz'altro attuate. Se i provvedimenti adottati sono efficaci, tutto viene riportato nel documento di valutazione dei rischi e si deve prevedere un piano di monitoraggio.

Se invece i provvedimenti risultano inefficaci o insufficienti è necessario procedere ad una seconda fase di valutazione approfondita soggettiva attraverso strumenti quali questionari, focus group, interviste semi-strutturate riferiti agli elementi di contenuto e contesto (tabella 1. III b, III c).

La valutazione dei fattori propriamente soggettivi riferiti al benessere/malessere (tabella 1. d) ed agli indicatori di salute (tabella 1 e) non è prevista nelle indicazioni della Commissione Consultiva.

Il nuovo manuale proposto da Inail-Ricerca

Il Dipartimento Medicina del Lavoro (DML) dell'**Inail** (ex ISPESL settore Ricerca), ha scelto di mutare il percorso metodologico basato sul Modello Management Standards approntato dall'Health and Safety Executive (HSE) e ha proceduto a va-

¹ Elaborate dalla Commissione consultiva permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro e pubblicate il 17 novembre 2010, hanno forza di legge in quanto previste esplicitamente dal comma 1-bis dell'art. 28 del D.Lgs. 81/08 che recita testualmente "la valutazione dello stress lavoro-correlato... è effettuata nel rispetto delle indicazioni".

lidare in Italia l'“Indicator tool” (“questionario-strumento indicatore”) attraverso il coinvolgimento di 75 aziende afferenti a diversi settori produttivi e più di 6.300 lavoratori.

Valorizzando le esperienze precedenti, ha integrato il modello valutativo dei Management Standards con i punti di forza delle proposte metodologiche sviluppate dal Coordinamento tecnico inter-regionale della prevenzione nei luoghi di lavoro e dal Network nazionale per la prevenzione disagio psicosociale nei luoghi di lavoro.

Le tre proposte, nate sulla scorta dell'Accordo Quadro Europeo sullo stress lavoro-correlato, hanno importanti punti in comune, a partire dai quali è stata realizzata una proposta condivisa:

- la valutazione è da intendere come processo promosso direttamente dal datore del lavoro e dal top management, con la chiara volontà di intervenire sull'organizzazione del lavoro
- gli strumenti di valutazione devono essere utilizzabili direttamente dai soggetti aziendali per garantire la gestione del rischio e non una valutazione episodica
- ammesso il coinvolgimento dei lavoratori e/o dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, consultati dalle fasi iniziali dell'intervento fino all'individuazione delle misure correttive
- la valutazione deve essere intesa non come osservazione individuale, ma rivolta ai gruppi omogenei di lavoratori che risultino esposti a rischi dello stesso tipo
- una valutazione progressiva di indicatori oggettivi e soggettivi previsti dall'Accordo europeo dell'8 ottobre 2004.

Il documento “Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato. Manuale ad uso delle aziende in attuazione del D.Lgs 81/08 e s.m.i.” basato sul modello dei Management Standards, descrive un approccio per fasi progressive, ognuna delle quali dotata di istruzioni ed uno strumento che consente di mettere in pratica la valutazione.

La fase propedeutica

Benché non esplicitamente prevista dalle indicazioni della Commissione Consultiva, questa fase di “preparazione dell'organizzazione” rappresenta l'elemento chiave per il buon esito del processo e comprende la costituzione del gruppo di lavoro aziendale che si occuperà di programmare e coordinare lo svolgimento dell'intero processo valutativo modulando il percorso anche in fun-



zione degli esiti. Inoltre, è opportuno assicurare adeguata informazione sull'argomento a tutti i lavoratori dell'azienda e la necessaria formazione a quanti partecipano alla valutazione, con particolare attenzione agli RLS/RLST sentiti per i fattori di contesto e di contenuto del lavoro. Oltre a quanto già ricordato, lo sviluppo del piano di valutazione deve corrispondere all'organizzazione e decidere se si procederà con una unica valutazione, per gruppi omogenei o partizioni organizzative. Queste scelte prevedono un diverso coinvolgimento di dirigenti e preposti e possono determinare la corretta comprensione delle azioni correttive e delle misure di prevenzione da adottare.

La valutazione preliminare

La valutazione preliminare consiste nella necessaria rilevazione, in tutte le aziende, di “indicatori di rischio da stress lavoro-correlato oggettivi, verificabili e ove possibile numericamente apprezzabili”, appartenenti “quanto meno” a tre famiglie distinte: 1) eventi sentinella; 2) fattori di contenuto del lavoro; 3) fattori di contesto del lavoro.

Lo strumento per la valutazione preliminare, denominato “lista di controllo”, è frutto di una revisione critica della proposta del Network nazionale per la prevenzione del disagio psicosociale, im-

plementata e riorganizzata anche secondo le indicazioni della Commissione consultiva permanente. Si procederà, in coerenza con il piano di valutazione stabilito, alla compilazione di una o più "liste di controllo", a seconda dei livelli di complessità organizzativa, tenendo in considerazione, le differenti partizioni organizzative e/o mansioni omogenee.

Il gruppo dei compilatori dovrà essere costituito in modo da garantire la possibilità da parte di RLS/RLST ad una partecipazione attiva ed in grado di fare emergere i differenti punti di vista.

Ad ogni indicatore è associato un punteggio che concorre al punteggio complessivo dell'area e la somma dei punteggi attribuiti alle 3 aree consente di identificare il proprio posizionamento nella "tabella dei livelli di rischio", esprimendo il punteggio ottenuto in valore percentuale.

Nel caso in cui la valutazione preliminare del rischio da stress lavoro-correlato identifichi un "rischio non rilevante" ($\leq 25\%$), il risultato va riportato nel DVR e si dovrà prevedere un "piano di monitoraggio", ad esempio anche attraverso un periodico controllo dell'andamento degli eventi sentinella. In caso di rischio medio ($>25\%$ o $\leq 50\%$) si dovranno adottare adeguate azioni correttive riferite agli indicatori di contenuto e/o di contesto che presentano i valori di rischio evidenziati. Successivamente si procederà alla verifica dell'efficacia delle azioni correttive. Nel caso in cui queste risultano inefficaci, sarà necessario passare alla valutazione approfondita.

Quando la valutazione degli indicatori evidenzia un rischio alto ($>50\%$), ogni condizione richiede l'adozione immediata di adeguate azioni correttive riferite in modo specifico agli indicatori di contesto e/o di contenuto. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse "liste di controllo", l'efficacia delle azioni correttive e se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.

La valutazione approfondita

La valutazione approfondita prevede l'analisi della percezione soggettiva dei lavoratori relativamente ai fattori di contesto e di contenuto del lavoro attraverso strumenti quali questionari, focus group, interviste semistrutturate.

Si affianca ed integra l'analisi degli indicatori oggettivi ed in nessun caso può considerarsi sostitutiva della valutazione preliminare necessaria in tutte le aziende.

**RAPPRESENTAZIONE
DEI DIVERSI GRUPPI AZIENDALI IN BASE
AI RISULTATI DELLA VALUTAZIONE STRESS**

■ *Ottimo livello di prestazione ed è necessario mantenerlo:* rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore all'80° percentile (20% dei valori di riferimento più alti).

■ *Buon livello di prestazione:* rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore alla media (≥50%) ma rimane al di sotto dell'80° percentile.

■ *Evidente necessità di evidenti interventi correttivi:* Rappresenta chi è al di sotto della media (<50%) ma si colloca ad un livello ancora superiore al 20° percentile.

■ *Necessità di immediati interventi correttivi:* Rappresenta chi è al di sotto del 20° percentile (20% dei valori di riferimento più bassi).

Il monitoraggio dell'efficacia degli interventi correttivi adottati può essere condotto attraverso una nuova somministrazione del questionario-strumento indicatore e con la successiva analisi.

La metodologia scelta, messa a punto dall'HSE, utilizza il "questionario-strumento indicatore", validato su 26.000 lavoratori nel Regno Unito e oltre 6.300 in Italia, che permette al datore di lavoro ed al "gruppo di gestione della valutazione" di poter avere risultati utili alla caratterizzazione degli indicatori di contesto e di contenuto ed alle successive eventuali misure correttive.

Il questionario strumento indicatore, composto da 35 domande, garantisce l'anonimato ed è facile da utilizzare in maniera efficace, in tutte le aziende con 10 o più lavoratori.

La somministrazione del "questionario-strumento indicatore", sulla base degli esiti della valutazione preliminare, potrà essere fatta, su tutti i lavoratori dell'azienda, a gruppi omogenei di lavoratori per mansioni o partizioni organizzative.

Il modello dei Management Standards illustra sei dimensioni organizzative chiave rappresentate da:

1. **DOMANDA:** comprende aspetti quali il carico lavorativo, l'organizzazione del lavoro e l'ambiente di lavoro
2. **CONTROLLO:** riguarda l'autonomia dei lavoratori sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa
3. **SUPPORTO:** include l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall'azienda, dal Da-

tore di Lavoro e dai colleghi

4. **RELAZIONI:** include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti inaccettabili
5. **RUOLO:** verifica la consapevolezza del lavoratore relativamente alla posizione che riveste nell'organizzazione e garantisce che non si verifichino conflitti
6. **CAMBIAMENTO:** valuta in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, vengono gestiti e comunicati nel contesto aziendale

Sulla base dell'analisi dei risultati ottenuti, sarà possibile avere, per i diversi gruppi omogenei individuati dall'azienda, risultati differenti caratterizzati da un "codice colore" (vedi box a fianco).

Pianificazione degli interventi successivi

La fase preliminare e quella approfondita, se effettuata, devono permettere al datore di lavoro l'adozione delle eventuali misure correttive necessarie all'eliminazione/riduzione del rischio e del relativo piano di monitoraggio.

La strutturazione dell'analisi dei risultati e la successiva traducibilità in azioni correttive può essere facilitata con la tecnica del focus group che potrà essere di ausilio nel coinvolgimento diretto dei lavoratori, ad esempio, in fase di valutazione approfondita e/o di analisi dei risultati ottenuti.

Il focus group infatti consente di far emergere le problematiche specifiche dell'azienda ed una "traduzione" dei risultati degli strumenti adottati nelle fasi precedenti. ■



per saperne di più

La redazione della rivista consiglia, per approfondire l'argomento trattato in questo articolo, di consultare anche:

- Ambiente & Sicurezza sul Lavoro
Gennaio/2011

Stress sul lavoro: le indicazioni sulle modalità di valutazione

M. Michelli

Gli articoli di Ambiente & Sicurezza sul Lavoro dal 2004 al 2011 sono consultabili in formato pdf e "sfogliabile" su www.epc.it/HomePeriodici.aspx nella sezione Archivio online.

Il servizio è riservato agli abbonati alla Rivista con formula Standard e/o Online.

TEP MATRIGNA

Cambi turno bloccati per colpire chi si prende i congedi parentali. E a una mamma-autista sono saltati i nervi

IL CASO Se la convivenza tra figli e professione è impossibile

Ammalarsi di lavoro

L'Inail certifica a una madre il “disturbo all’adattamento cronico da stress lavorativo”. Una diagnosi che fa scuola

di Gabriele Franzini

Conciliare i tempi tra lavoro e famiglia può essere talmente difficile per una giovane mamma al punto da farne una malattia. E’ accaduto a Simona Reale, madre di due figli e dipendente di Tep, la Spa dei trasporti pubblici parmensi controllata fifty fifty da Comune e Provincia. Una di quelle aziende che dovrebbero dare il buon esempio, dove invece dal 24 settembre è in vigore un ordine di servizio (il numero 189), che nemmeno Sergio Marchionne si sarebbe mai sognato di introdurre nella Fiat di Pomigliano.

Ed è stato proprio questo diktat aziendale a far saltare letteralmente i nervi alla giovane 33enne, che il 10 ottobre 2010 **L'Inail** ha dichiarato affetta da “disturbo dell’adattamento cronico da stress lavorativo”. Una diagnosi sicuramente destinata a fare scuola, se non è unica in Italia poco ci manca, accompagnata da una retroattiva “temporanea inabilità all’attività lavorativa” per 148 giorni, dal 26 ottobre 2009 al 22 marzo 2010, periodo in cui la signora era rimasta a casa in malattia. “Valutato il quadro clinico – scrive il dottor Alberto Galli nel referto – si ammette la sussistenza di un nesso di causa tra rischio lavorativo e disturbo dell’adattamento cronico di cui è affetta l’assicurata. Se da

un lato, infatti, non si ravvisano gli elementi per riconoscere una forma dolosa di costrittività organizzativa, vessazione o isolamento della lavoratrice, dall’altro è innegabile che una serie di atti posti in essere dall’azienda abbiano potuto rappresentare dei fattori “stressanti”, delle “spine irritative” per la paziente, certamente predisposta organicamente”. “Proprio l’incapacità di gestire appieno l’equilibrio personale e familiare, finalmente ottenuto nel periodo di lavoro impiegatizio – osserva **L'Inail** – ha verosimilmente accentuato il vissuto d’ingiustizia, di vessazione e di scarsa attenzione da parte dell’azienda, che aveva speso con la lavoratrice la disponibilità ad un rinnovo di quelle mansioni per poi rifiutarlo. L’impossibile gestione dei turni (la cui personalizzazione è vincolata al sistema informatico Totem), ha ulteriormente acuito i disturbi. Per tali motivi, per le difficoltà ulteriori sopravvenute (vedi ordini di servizio, lettere etc.) si ritiene che, seppur in forma causale, la patologia da stress cronico abbia potuto trovare nell’attività e nell’ambiente di lavoro un fattore di rischio prevalente”.

Una vittoria arrivata dopo anni di difficoltà, sottolinea la giovane donna che inizia a raccontare la sua storia: «Sono entrata in Tep nel 2001 con un contratto di formazione. L’anno dopo ho partecipato a un concorso da autista e sono stata assunta. Nel 2006 ho fatto un’altra selezione per due posti nell’ufficio sanzioni e sono arrivata terza. Pas-

sati alcuni mesi mi hanno chiamata comunque a svolgere per 12 mesi il lavoro impiegatizio, in sostituzione di una collega in maternità, prorogato successivamente fino a 19 mesi. Stavo benissimo – ricorda quasi commossa – proprio perché riuscivo a badare ai miei figli».

Poi la doccia fredda. «Mi hanno fatto firmare il rinnovo dell’incarico per un altro anno, ma soltanto due giorni dopo, il primo ottobre 2008, sono stata rispedita a guidare gli autobus. Poco prima, però, era entrato in vigore quell’ordine di servizio, che penalizza pesantemente chi ha bisogno di congedi parentali, al punto da impedire l’accesso al sistema “Totem”, attraverso il quale ogni dipendente può gestire i cambi dei turni o le sostituzioni».

Chi se ne sta a casa finisce nella lista dei “cattivi” e passa in coda anche nella scelta delle ferie. Eppure, l’assenteismo in Tep nel triennio 2006-2008, come dichiara la stessa azienda nel suo ultimo Rapporto di sostenibilità, è appena del 7,3%. E nel 2009, anno in cui gli effetti dell’ordine di servizio avrebbero dovuto farsi sentire, è sceso solo di un misero 0,1%. Un tasso ben al di sotto di quello registrato ad esempio lo scorso marzo nel Comune di Parma, dove i più “stakanovisti” sono stati i dipendenti del Settore Famiglia con il 10,87 per cento di assenze. «Con quelle direttive è iniziato il mio incubo – ricorda la Reale –. Perdevo i capelli e non dormivo la notte. La donna ha chiesto ripetutamente di poter essere riammessa al sistema

«Totem», ma niente da fare. «Mi sono rivolta al presidente Mauro – e ho contattato anche alla segreteria del sindaco di Parma Pietro Vignali, visto che il Comune è azionista al 50% di Tep». Nel frattempo, la battaglia tra la Reale e l'azienda registra un'escalation di denunce. «Ho ancora in corso due cause legali – precisa –: una per demansionamento, l'altra contro l'ordine di servizio insieme ad altri colleghi. Il tutto tra l'indifferenza totale dei sindacati confederali, Cgil compresa. Solo i Cobas mi avevano dato una mano e adesso c'è l'Usb, di cui sono diventata delegata aziendale».

Nonostante la favorevole diagnosi dell'Inail, il calvario per la giovane madre potrebbe continuare. «Lo scorso luglio sono tornata alla guida – spiega –. Poi, visto che sto assumendo psicofarmaci, sono stata spostata temporaneamente in biglietteria. Tep, però, ha già chiesto al suo medico se posso essere idonea al servizio di portineria, dalle 16 alle 24 – dice mostrandoci il documento –. Il dottore ha dichiarato che non potrò effettuare questo servizio fino al 26 giugno, dopodiché si vedrà. Certo che quando sento parlare di pari opportunità, di tutele a favore delle donne lavoratrici, mi vien da sorridere. La verità è che quando diventiamo mamme, per le aziende siamo soltanto un peso da scaricare».

DONNE AL BIVIO

Duecento dimissioni nel 2010

Sono 203 le mamme che nel 2010 hanno dovuto rinunciare al posto di lavoro nel periodo “protetto”, vale a dire entro il primo anno di vita del figlio. Dai dati raccolti dall'Osservatorio provinciale del lavoro, emerge che il 43 per cento delle dimissioni è dovuto alla “incompatibilità tra occupazione e assistenza al neonato”. E in 91 casi su 203, per mandare in crisi il rapporto tra famiglia e professione è bastata la nascita di un solo figlio

“Con le nuove direttive aziendali è iniziato un incubo. Perdevo i capelli e la notte non riuscivo a dormire”



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

DIPENDENTI IN CAUSA**Quei "diktat" contro la maternità**

Avrebbe dovuto essere l'arma-fine-di-mondo per gli autisti furbetti che nei weekend marciano malattia o allungano arbitrariamente le ferie estive. Ma come spesso succede quando si spara nel mucchio, alla fine il famigerato Ordine di servizio numero 189 partorito dai vertici di Tep si è rivelato un castigo indiscriminato, soprattutto per le giovani madri.

La direttiva era stata firmata il 24 settembre dall'allora presidente Paolo Zbogor quando aveva già un piede fuori dalla porta (due giorni dopo al suo posto sarebbe arrivato Andrea De Adamich), ma per un'azienda sindacalizzata come Tep, e qui sta la prima stranezza, nessuna sigla confederale si stracciò le vesti. Nemmeno la Filt Cgil guidata allora dal segretario Fabio Garavina, oggi direttore del personale in Fer (Ferrovie Emilia-Romagna). Quando si dice saltare lo steccato.

Ma cosa sta scritto in quell'Ordine di servizio? In due anni non si potrà fare più di un'assenza per malattia, infortunio extraprofessionale o congedo parentale, durante le festività (Natale, Capodanno e Pasqua), oltre che a luglio e agosto. In occasione dei giorni festivi, poi, è vietato assentarsi per malattie brevi (un paio di giorni) più di due volte ogni 20 settimane. Si prosegue intimando di rientrare regolarmente al lavoro nei giorni precedenti e successivi alle ferie e, *dulcis in fundo*, si mette alla berlina

chi si assenterà più di tre volte in un anno "per malattia e/o infortunio extraprofessionale" e più di cinque volte "per fruire di congedo parentale di durata inferiore ai sette giorni". Chi sgarra non potrà accedere agli sportelli informatici Totem che consentono di scambiare turni e riposi, per un periodo che va da due a sei mesi, e passerà in coda nelle graduatorie di assegnazione delle ferie giornaliere. Non tutti hanno tuttavia accettato quel "diktat".

Dodici dipendenti hanno presentato denuncia al Tribunale del lavoro, appoggiati "ad adiuvandum" dalla consigliera di parità regionale. Secondo loro, quell'ordine di servizio discrimina le mamme e i papà che usufruiscono dei congedi parentali, violando il testo unico per la maternità.



Paolo Zbogor,
il presidente che firmò
l'Ordine di Servizio



ANSIA DA UFFICIO

ORA
IL TUO CAPO
CONTROLLA
SE SEI

STRESSATO

Una norma appena entrata in vigore obbliga le aziende italiane a misurare e ridurre la tensione nei luoghi di lavoro. Intanto, se l'impiego ti pesa, segui i consigli degli psicologi

Testo di **Federica Maccotta** - Foto di **Ken Anderson**

Ti mette ansia il posto di lavoro? La scrivania ti sembra una trappola e vorresti mandare al diavolo capo e colleghi? Sei in buona compagnia: **in Europa lo stress è la seconda malattia professionale, dopo il mal di schiena. Ne soffre un lavoratore su quattro**, mettendo in pericolo mente e corpo: secondo l'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, le malattie cardiovascolari si associano alle tensioni in ufficio nel 16% dei casi per gli uomini e nel 22% per le donne.

Anche l'economia ne risente: oltre la metà delle assenze per malattia è riconducibile allo stress. Per le casse europee è un costo di 20 miliardi di euro, senza contare quanto si perde in produttività. Non stupisce, quindi, che l'Unione Europea abbia indicato nel 2004 la prevenzione dello stress come ulteriore norma di sicurezza sul lavoro, al pari dei caschi sui ponteggi, per capirsi. E dal 1° gennaio, dopo mesi di slittamenti (attuando l'articolo 28 del decreto legislativo 81 del 2008), anche in Italia tutte le aziende hanno l'obbligo di misurare la tensione nei luoghi di lavoro (in termini tecnici, stress lavoro correlato).

Come? In ogni azienda si forma un gruppo di studio che rileva l'eventuale presenza del rischio stress: partecipano, per esempio, datore di lavoro, medico competente, responsabile del servizio di prevenzione e protezione (rspp), rappresentanti dei lavoratori e dell'ufficio del personale. Questa squadra raccoglie dati su gruppi omogenei (gli infermieri, gli impiegati, l'ufficio X): carichi e ritmi di lavoro, orari e turni, autonomia, corrispondenza

tra incarichi e competenze, infortuni, assenze per malattia, sanzioni disciplinari. Non esiste un documento ufficiale che stabilisca quali siano gli indicatori, ma alcuni enti (come **Ispesl-Inail**, Ussl20 di Verona, Regione Lombardia) hanno messo a punto griglie di valutazione che possono essere usate. Ovviamente il datore di lavoro si potrà avvalere anche della consulenza di una società esterna. Per le aziende che non fanno la misurazione, ci sono sanzioni tra cinque e 15 mila euro o anche l'arresto.

Se il rischio di stress è basso, l'azienda è promossa e dovrà ripetere il test periodicamente. Se è medio o alto, si pianificherà un'azione di correzione per ridurre o eliminare i fattori di stress. In caso di insuccesso, si procederà a una valutazione più approfondita, soggettiva. È la fase due: i lavoratori compilano questionari anonimi, possono organizzarsi in focus group o interviste semistrutturate.

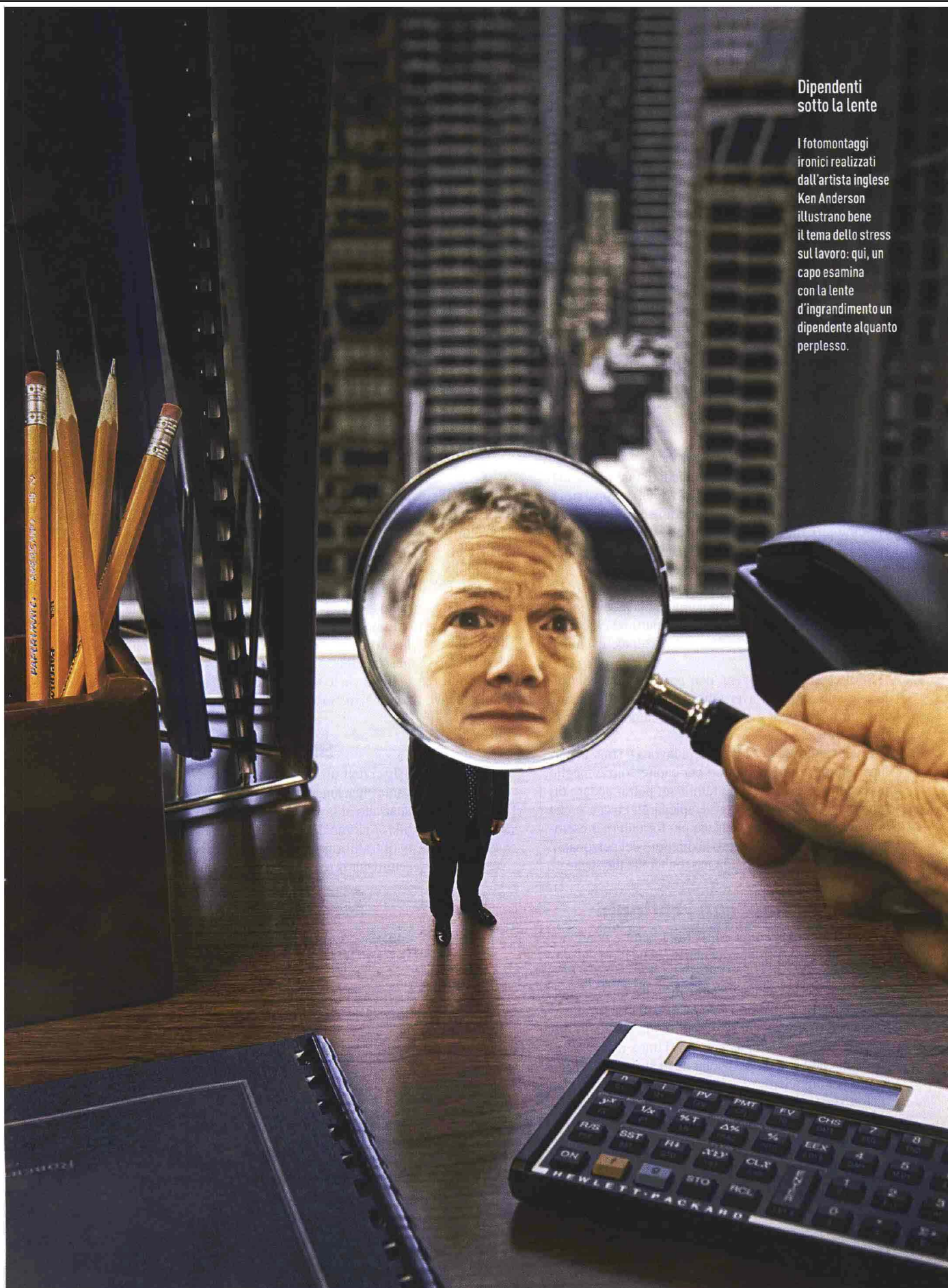
Mentre le aziende si preparano alla lotta allo stress lavoro correlato, con la speranza che questionari e test servano davvero a ridurre il disagio, ecco qualche consiglio per sopravvivere quando l'ufficio diventa una giungla.

Rapporti con i superiori

- ✓ Se non ti è chiaro il lavoro che devi fare, chiedi spiegazioni sulle tue mansioni: eviterai di affannarti nel dubbio e magari di dover rifare tutto.
- ✓ Se ci si aspetta da te qualcosa che non sei in grado di fare per-

**Dipendenti
sotto la lente**

I fotomontaggi ironici realizzati dall'artista inglese Ken Anderson illustrano bene il tema dello stress sul lavoro: qui, un capo esamina con la lente d'ingrandimento un dipendente alquanto perplesso.



ANSIADAUFFICIO



Il decalogo del bravo numero uno

Ufficio senza stress? Ecco il decalogo riservato al capo.

1. Lascia ai collaboratori il tempo necessario per svolgere le loro mansioni.
2. Chiarisci bene ruoli, responsabilità, tipo di lavoro.
3. Gratifica i collaboratori che lavorano bene.
4. Dai la possibilità di presentare lamentele e considerale seriamente.
5. Abituati a delegare.
6. Fai partecipare i collaboratori alle decisioni che hanno ripercussioni dirette su di loro.
7. Adatta il carico di lavoro a capacità e risorse di ciascuno.
8. Assegna compiti stimolanti.
9. Offri possibilità di vita sociale.
10. Evita ambiguità sulla sicurezza del posto di lavoro e sulle prospettive di carriera.

ché non ne hai le competenze, chiedi di fare un corso o di venire formato. Mostra che hai voglia di imparare.

✓ Non addossarti ulteriori incarichi se sai già che non riuscirai a portarli a termine: meglio ammetterlo chiaramente fin da subito. Imparare a dire di no, ogni tanto, è importante.

✓ Instaura buoni rapporti con i tuoi superiori: non devono per forza essere tutti tuoi amici, ma essere gentili e aperti facilita le cose. Non devi isolarti né essere invadente, evitando di prendere sul personale eventuali rimproveri lavorativi.

✓ Se il capo ti rimprovera, non perdere l'autocontrollo e ascolta: potresti aver fatto degli errori e imparare a evitarli. Rispondi mostrando le tue ragioni ma senza intestardirti.

✓ Chiedi aiuto: se la situazione al lavoro ti stressa, parlane. Studia chi ti sta intorno per capire com'è meglio procedere: se l'ambiente è familiare, potrai andare direttamente dal tuo superiore e spiegarli cosa c'è che non va, altrimenti passa per vie più formali (per esempio, chiedi un appuntamento al direttore del personale). In ogni caso sii chiaro e non nascondere le tue scelte.

Relazioni con i colleghi

✓ Se c'è un collega con cui ti trovi bene e condividi delle passioni, cerca di frequentarlo anche fuori dall'ufficio. Ma evitate di parlare solo di lavoro!

✓ Se un rapporto con un collega è difficile, fai un elenco delle cose che non vanno e cerca di parlarne, evitando le scenate o gli attacchi personali. Se le cose non migliorano, discutine con il capo. Se si tratta di mobbing, ricordati che hai a disposizione degli strumenti (anche legali) per difenderti.

✓ Non spettegolare: parlare male degli altri o far circolare voci false aumenta la tensione al lavoro. E ti si potrebbe ritorcere contro.

✓ Le relazioni sentimentali nate sul posto di lavoro sono tantissime, è vero. Ma sono anche particolarmente difficili da gestire. Quindi, cautela: all'inizio ti sembra

**LE PIÙ STRAMBE
GIUSTIFICAZIONI
DEI LAVORATORI
ASSENTISTI?
SORRIDI
CON LA GALLERY
SUL SITO DI OK**

**INSERISCI
NEL «CERCA»
IN HOMEPAGE
LE PAROLE CHIAVE
SCUSE STRANE
UFFICIO**

tutto rose e fiori, ma se l'amore o l'attrazione dovessero finire, i problemi da affrontare sarebbero parecchi. E ti stresserebbero ancor più!

La tua scrivania

✓ Prenditi delle pause. Vai alla macchinetta del caffè, sgranchisci le gambe, guarda le ultime notizie su internet, scambia due chiacchiere con il collega: non sempre sono perdite di tempo, anzi. Ti danno modo di staccare e ricaricare l'attenzione, che non dura più di 90 minuti. Certo, questo non vuol dire ciandonare quando hai una scadenza da rispettare!

✓ Non controllare l'email di continuo. E non rispondere di getto: eviterai di scrivere cose di cui ti pentirai.

✓ Se puoi scegliere il colore del tuo ufficio, opta per l'azzurro o per il verde chiaro, che hanno un effetto rilassante.

✓ Arreda l'ufficio con qualche pianta: non solo il verde purifica l'aria, ma ha anche un effetto antistress.

✓ Personalizza il tuo spazio, ti aiuterà a sentirti a tuo agio.

✓ Cerca di scegliere la scrivania vicino alla finestra, di stare seduto in maniera corretta davanti al computer su una sedia ergonomica. Anche la luce deve essere piacevole: in caso contrario, usa una lampada da tavolo.

✓ Se il tuo lavoro te lo permette e se non ti distrae, ogni tanto ascolta la musica: ha un potere rilassante.

✓ Evita la routine: cambia il percorso per raggiungere il lavoro o movimenta la disposizione degli oggetti sulla tua scrivania.

✓ Butta via le scartoffie che non servono più: meno disordine, meno ansia.

Staccare la spina

✓ Esci dall'ufficio a orari umani. Non restare alla scrivania più a lungo del previsto solo per far vedere che sei attaccato al lavoro o perché tutto ti sembra improrogabile al giorno dopo. Secondo una ricerca dell'University of California di Irvine, in chi lavora più di 40 ore alla settimana il rischio di ipertensione aumenta del 14%.



Paura di perdere il posto, come comportarsi

Secondo alcuni studi, sapere che verranno tagliati dei posti nella propria azienda comporta un notevole aumento dello stress. Di conseguenza si lavora peggio, restando invischiati nelle chiacchiere di corridoio e nella paura. Ecco alcuni consigli in stato di crisi.

■ Ascolta le novità dei colleghi ma non prenderle per oro colato. Spesso nelle situazioni di crisi le voci si ingigantiscono e perdono il contatto con la realtà.

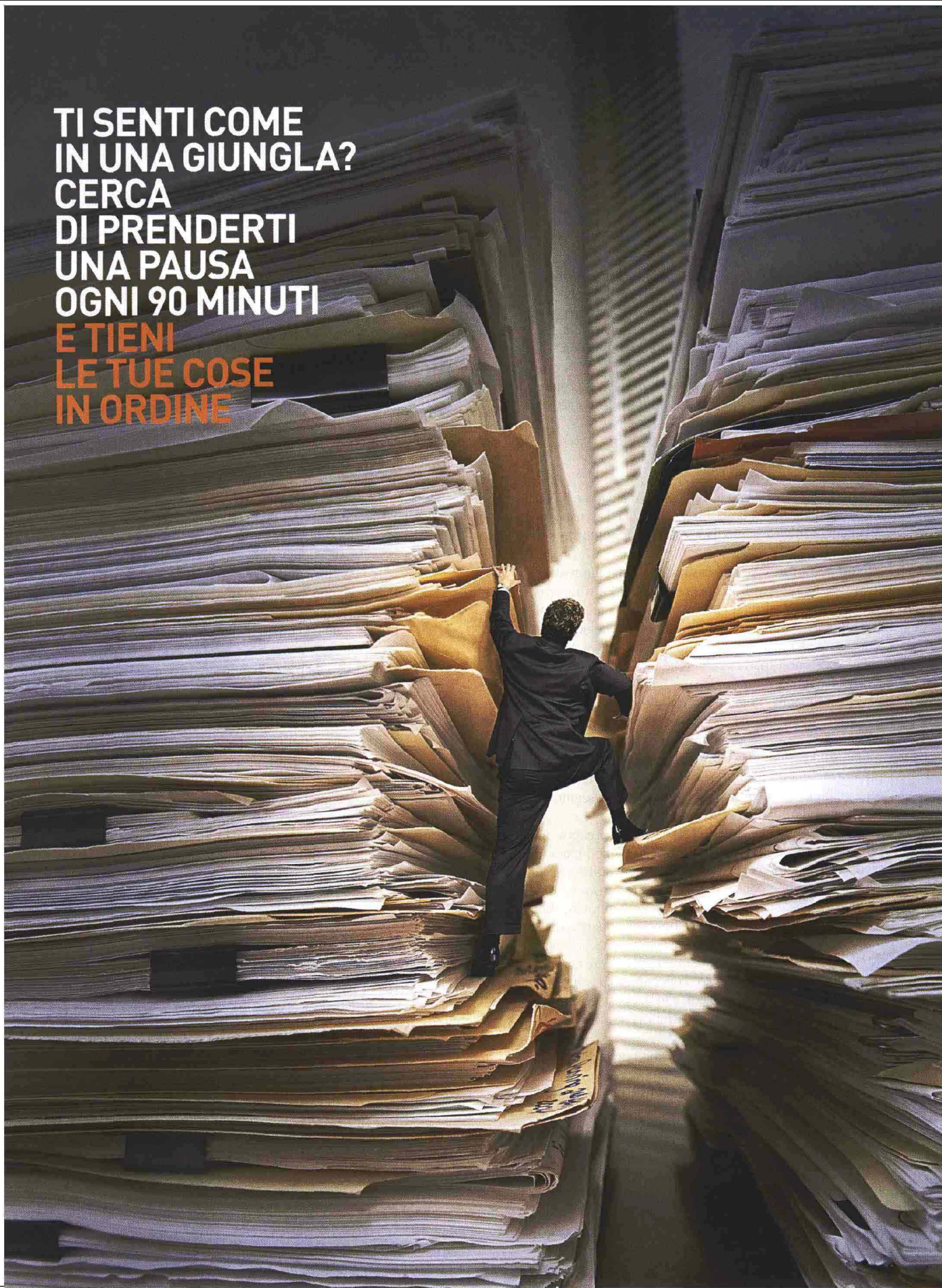
■ Non autosqualificarti: pensare «sono spacciato» non aiuterà né te, né chi deve decidere se tenerti o no.

■ Elenca quali sono i tuoi punti di forza e i tuoi limiti, che potrebbero pesare sulla decisione di confermarti o meno, e lavoraci sopra.

■ Chiedi chiarimenti, ma conta che anche chi ti risponde potrebbe non avere il quadro così chiaro.

■ Non è facile, ma prova a vedere l'ipotesi di perdere l'attuale lavoro come uno stimolo a cambiare.

TI SENTI COME
IN UNA GIUNGLA?
CERCA
DI PRENDERTI
UNA PAUSA
OGNI 90 MINUTI
E TIENI
LE TUE COSE
IN ORDINE



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

ANSIADAUFFICIO



Che cosa scatena il malessere

Le cause del logorio da ufficio sono molte. Ecco le principali:

- ◆ troppe responsabilità o, al contrario, troppo poche;
- ◆ carico di lavoro eccessivo o troppo basso;
- ◆ poca autonomia;
- ◆ cattivi rapporti con i colleghi o con il capo;
- ◆ alta competitività tra colleghi;
- ◆ lavoro ripetitivo e senza stimoli;
- ◆ attività che non corrisponde alla propria preparazione;
- ◆ ritmi troppo veloci;
- ◆ stipendio non adeguato ai bisogni o alle aspettative;
- ◆ paura di perdere il posto (contratti a termine, tagli);
- ◆ mobilità e flessibilità lavorativa eccessiva, che non permette di creare rapporti;
- ◆ eccessivo coinvolgimento emotivo in professioni come medico, infermiere, assistente sociale (tecnicamente, burnout).

Sopra le 50 ore, si passa al 17%. Se il tuo capo è il primo a fermarsi fino a tardi, fagli capire che sei disposto a rimanere in casi particolari, ma non ogni giorno per partito preso.

- ✓ Non portarti il lavoro a casa: non fa che aumentare lo stress. Sia che tu lo faccia continuando a ruminare pensieri, sia che ti renda schiavo di mail o telefonino. Un rapporto equilibrato con l'ufficio prevede anche di staccare la spina, una volta finito di lavorare.
- ✓ Fai sport: non rinunciare perché non hai abbastanza tempo. Ritagliati dei momenti per fare movimento, magari in compagnia: ti aiuta a stare in forma e scarica le tensioni. Ma attenzione, la palestra non deve diventare a sua volta uno stress. Non drogarti di flessioni e addominali solo per non pensare ad altro. L'attività fisica da preferire è quella di tipo aerobico (come camminare, fare jogging, nuotare, andare in bicicletta), eseguita a intensità non troppo elevata.
- ✓ Impara a respirare bene: esercitati a casa e poi, al bisogno, ripeti al lavoro. Mettiti seduto comodo, con i piedi a terra, le braccia rilassate e le mani sulle cosce. Chiudi gli occhi e concentrati sul respiro, senza modificarlo. Rilassa il corpo, se ne hai bisogno muoviti. Poi conta fino a due quando inspiri e fino a due quando butti fuori l'aria. Aumenta il tempo di espirazione, arrivando a contare fino a cinque; continua per dieci minuti. Quando il respiro va da solo, concentrati sui muscoli delle varie parti del corpo: piedi, gambe, busto, braccia, collo, spalle. Rilassali. Quando finisci, non aprire gli occhi di colpo.
- ✓ La pausa pranzo deve essere un momento di distrazione: se mangiare con i colleghi significa continuare a parlare di lavoro, allora meglio stare soli. Goditi il cibo che ti porti da casa o approfittane per andare a fare un giro o in palestra. In ogni caso, cerca di variare l'alimentazione: la routine è uno stress anche a tavola!
- ✓ Usa il percorso per andare e tornare dal lavoro come momento di decompressione, concentrandoti su quello

Hanno collaborato gli specialisti:

● **Giuseppe Caselle**, direttore del servizio di medicina del lavoro all'Istituto Multimedicato di Sesto San Giovanni (Milano)

● **Daniela Lucini**, specialista in psicologia clinica, professore associato all'Università degli Studi di Milano

● **Patrizio Rossi**, medico legale dell'Inail (Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro)

- che stai per fare e lasciando alle spalle il resto.
- ✓ Fai yoga. Una ricerca indiana ha analizzato la risposta allo stress di 84 dirigenti: una metà ha fatto yoga per un mese, l'altra ha seguito un normale programma di fitness. Risultato? I fan della disciplina orientale erano meno stressati.
- ✓ Bevi molta acqua, tè o tisane. Evita di esagerare con il caffè o altri eccitanti.
- ✓ Alcol, fumo o droga per scacciare lo stress? Proprio no: starai ancora peggio.
- ✓ Cerca di dormire: se lo stress ti tiene sveglio, ripassa le regole contro l'insonnia (andare a letto a orari fissi, non portarsi il lavoro sotto le coperte, evitare cibi pesanti...).

In famiglia e con gli amici

- ✓ Condividi le tue ansie con la famiglia o gli amici, ma non parlare sempre e solo del capo rompiscatole: ti rovinerai anche i momenti liberi. Allo stesso modo, a chi ti racconta i guai in azienda di: «Ti ascolto, ma poi parliamo d'altro».
- ✓ Dai alle cose il giusto peso: è vero, un progetto rifiutato può sembrarti la fine del mondo. Hai tutto il diritto di lamentarti, ma poi pensa anche alle persone che conosci e che stanno affrontando sfide ben più grandi.
- ✓ Fai una lista delle tue motivazioni: lavori perché ami quello che fai, per guadagnare abbastanza da comprarti una macchina o per sostenere la tua famiglia? Capire cosa ti spinge in ufficio ti aiuta a trovare energia quando manca.
- ✓ Fai uno schema delle priorità: in questo istante per te è più importante andare al saggio di tua figlia o consegnare la relazione? Fare un corso di aggiornamento o passare una serata con la tua famiglia? Una volta fatta una classifica in ordine di importanza, saprai cosa non puoi sacrificare e cosa invece può aspettare. E ricorda: la tua scala di valori non è identica a quella degli altri, non sta a te giudicare le scelte dei colleghi!
- ✓ Investi nella coppia: secondo una ricerca svedese, una buona vita sentimentale allontana anche lo stress lavorativo. Al contrario, se litighi con il partner anche l'attività in ufficio ne risente.



Le conseguenze del logorio su fisico e psiche

Ecce quali sono le possibili conseguenze dello stress prolungato sul posto di lavoro.

- A livello emotivo:** irritabilità, ansia, disturbi del sonno, depressione, ipocondria, alienazione, spossatezza, problemi relazionali con la famiglia.
- A livello cognitivo:** difficoltà di concentrazione, perdita della memoria, scarsa propensione all'apprendimento di cose nuove, ridotta capacità decisionale.
- A livello comportamentale:** abuso di sostanze stupefacenti, alcol o tabacco, comportamento distruttivo (nei casi estremi).
- A livello fisico:** problemi alla schiena, indebolimento del sistema immunitario, disturbi cardiaci, ipertensione, cefalee, asma, malattie della pelle, malattie gastrointestinali.

**QUANDO HAI
L'IMPRESSIONE
CHE GLI IMPEGNI
TI SOMMERGANO
CHIUDI GLI OCCHI
E FAI DEI RESPIRI
LUNGI
E PROFONDI**



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

Gli esperti. Giudizio positivo sulle nuove norme da direttori del personale e psicologi del lavoro

«Un verdetto ufficiale che ridurrà i conflitti»

Andrea Curiat

Entro il 30 giugno le aziende italiane dovranno dimostrare di aver avviato le procedure di valutazione dello stress lavoro correlato. Nei sei mesi successivi, e quindi entro la fine del 2011, le imprese dovranno produrre il documento di valutazione dei rischi, o Dvr, secondo le nuove modalità fissate dalle linee guida della circolare del ministero del Lavoro del 18 novembre 2010. Queste scadenze potrebbero essere prorogate, ma società e aziende sono - o dovrebbero essere - ormai nel pieno dei preparativi per adempiere ai nuovi obblighi.

Nelle grandi imprese, spesso, è già presente una struttura interna apposita che possa svolgere la valutazione, e comunque il costo di una consulenza esterna non è tale da incidere significativamente sul bilancio. Ma nelle piccole realtà, la valutazione del rischio di stress correlato al lavoro rappresenta soltanto un mero onere burocratico aggiuntivo, o costituisce anche un'opportunità per migliorare l'organizzazione del lavoro e la struttura di business?

Il giudizio dei direttori del

personale è complessivamente positivo. Paolo Citterio, fondatore e presidente del Gruppo intersettoriale dei direttori del personale (Gidp), afferma: «Le aziende più avvedute in tema di *social responsibility* attuavano già questo tipo di verifiche. La nuova normativa è comunque un momento di importante riflessione per le Pmi, sia nella fase di valutazione iniziale, sia in quella eventuale di risoluzione dei problemi, per poter pianificare interventi di formazione del personale o di riorganizzazione dei carichi di lavoro.

Certo, per le piccole aziende la nuova normativa introduce dei costi in più. In mancanza di strutture interne devono affidarsi a consulenti esterni, pagando in media tra i 4mila e i 6mila euro».

Di simile avviso Roberto Savini Zangrandi, presidente dell'Associazione italiana per la direzione del personale (Aidp): «La nuova normativa è un passo avanti positivo ed equi-

brato. È vero che nelle imprese le situazioni di stress sono generalmente già note e ben monitorate. Ma il nuovo obbligo di valutazione regola passo

per passo questa attività di controllo e intervento, dandole una dimensione più scientifica, ufficiale. Utile anche per evitare i casi in cui i dipendenti tentano di attribuire la colpa dello stress al posto di lavoro, quando invece dipende da fattori personali e della vita privata». Certo, resta il problema dei costi per le Pmi: «Gli oneri di consulenza vanno a incidere sui margini delle piccole imprese. Per questo le associazioni datoriali dovrebbero fornire servizi di assistenza alle piccole aziende».

Gli indicatori di stress possono essere quantitativi, come gli indici infortunistici, le assenze per malattia, il tasso di turnover, le lamentele formali; più complessa la valutazione dei fattori qualitativi, come i sintomi psicologici e comportamentali dei singoli dipendenti (indecisione e insicurezza, aggressività, disturbi dell'alimentazione o dermatologici). In questo, il supporto di un medico del lavoro competente può essere fondamentale.

«I direttori hr - afferma Cristina Brusati, psicologa del lavoro e senior consultant di Mcs

management consulting&selection - dovrebbero capire che la nuova normativa rappresenta un'ottima occasione per recuperare le buone pratiche aziendali. Anziché limitarsi a misurare quantitativamente lo stress da lavoro, i responsabili delle risorse umane possono individuare l'origine e intervenire preventivamente».

Secondo Brusati, le cause principali dello stress sono poche e ben definite: «mancanza di formazione, per cui i dipendenti si trovano in posizioni di responsabilità senza sentirsi all'altezza; carenza di comunicazione interna, per cui non sono chiare le mansioni dei singoli professionisti oppure ci sono ristrutturazioni che determinano incertezza, confusione e paura ingiustificate; uno stile di leadership inadeguato, anche questo risolvibile con un migliore training dei dirigenti».

Agire preventivamente su questi fattori significa non solo ridurre lo stress, ma anche ridurre il turnover, aumentare la produttività della forza lavoro e, più in generale, creare un'azienda migliore.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

LE TAPPE

Entro fine giugno le procedure di analisi, mentre per fine anno va prodotto il documento di valutazione dei rischi

Tre passaggi clou



**31
DICEMBRE
2010**

Data di decorrenza dell'obbligo previsto dall'articolo 28, comma 1-bis, del Dlgs n. 81/2008, che impone alle aziende di valutare il rischio di stress da lavoro correlato



**30
GIUGNO
2011**

Termine entro il quale le aziende italiane devono dimostrare di aver avviato le procedure di valutazione dello stress lavoro correlato



**31
DICEMBRE
2011**

Le imprese devono produrre il documento di valutazione dei rischi (Dvr), secondo le linee guida del Welfare (circolare 18 novembre 2010)



Lavoro. Sondaggio Sole 24Ore-Ipr marketing sulle Pmi: il 45% ha attivato la valutazione, il 36% non ancora, ma il 19% non conosce l'obbligo

Le aziende fanno i conti con lo stress

Più della metà ha già speso fino a 2mila euro - Procedure semplificate per le piccole aziende

Francesca Barbieri

Imparare a riconoscere i campanelli di allarme, gli eventi sentinella, valutarne i rischi per la salute e poi, se necessario, individuare i rimedi. L'obiettivo è unico: dare la caccia allo stress dei dipendenti. Un obbligo, da inizio anno, per tutti i datori di lavoro: imprese grandi, medie e piccole, amministrazioni pubbliche e liberi professionisti.

A che punto siamo nella messa in pratica dell'adempimento? Il Sole 24 Ore insieme a Ipr Marketing ha acceso i riflettori sulle Pmi, con un sondaggio condotto la settimana scorsa su un campione rappresentativo di aziende. Ecco i risultati. L'81% dichiara di conoscere l'esistenza dell'obbligo di valutare lo stress, ma solo il 45% ha già attivato le procedure di "misurazione" necessarie, mentre il 19% ne ignora l'esistenza.

Una parte dei consapevoli, pari al 54% del campione, trova la nuova norma del tutto inutile: un mero adempimento burocratico, l'ennesimo.

«Le imprese si stanno adeguando - rassicurano da Confartigianato - ma le piccole fanno più fatica perché la normativa è sbagliata, impone l'obbligo a tutti senza distinzione di settore e di dimensione». Secondo l'associazione andrebbe circoscritto

il circolo dei "forzati" a misurare lo stress «solo ad alcuni comparti realmente esposti a fattori dannosi per i dipendenti e sui quali si dovrebbero porre gli adeguati rimedi». Per ora insomma la maggior parte delle imprese piccole che ruotano intorno alla galassia di Confartigianato vive il nuovo adempimento come un onere burocratico. «Una montagna di carta da produrre che comporta anche dei costi» registrano gli artigiani. La conferma arriva dai risultati del sondaggio di Ipr Marketing che evidenziano come l'83% delle aziende che hanno attivato l'iter di valutazione dello stress abbia affidato a consulenti esterni l'incarico di decifrare la "metodologia" che le imprese sono tenute a seguire per non risultare fuorilegge.

Due le fasi previste: la prima, obbligatoria, di analisi preliminare; la seconda, eventuale, che entra in gioco solo quando siano emersi fattori di rischio da stress lavoro-correlato e le misure adottate non siano state idonee a ridurre o eliminare le condizioni di disagio. Per ora le imprese sono ferme alla prima fase: per attivare l'iter oltre la metà del campione (il 55%) ha speso fino a 2mila euro, il 10% tra i 2mila e i 4mila euro, mentre il 5% oltre i 4mila e tutti gli altri (il 30%) non indicano un importo.

«Lo stress lavoro-correlato - spiegano da Confindustria - non è una malattia ma una con-

dizione per la quale non esiste uno strumento di misurazione puntuale, come accade, ad esempio, per il rumore. Da qui nasce la difficoltà, soprattutto per le piccole imprese, su come affrontare un tema dai contorni ancora sfocati».

Oggi, però, il datore di lavoro può valutare lo stress con l'ausilio dei rappresentanti aziendali della sicurezza e seguendo le previsioni di legge (accordo europeo del 2004 e indicazioni della Commissione consultiva permanente costituita presso il ministero del Lavoro). «Si tratta di una valutazione complessiva - commentano da Confindustria - dei diversi fattori e indicatori di possibile stress lavoro-correlato, riferita non ai singoli ma a gruppi omogenei di lavoratori». Per questo le associazioni di categoria da mesi si impegnano a diffondere informazioni sul tema, in primis le indicazioni della Commissione consultiva permanente che, per le imprese fino a cinque dipendenti, ha previsto regole più semplici.

La valutazione per le micro aziende si realizza in molteplici modi, ad esempio tramite la compilazione di una check list relativa agli indicatori aziendali: una griglia da compilare indicando punteggi diversi a seconda che siano aumentati o diminuiti alcuni indicatori sentinella, come gli infortuni, le assenze per malattia, la percentuale di

ferie non godute, il numero di procedimenti disciplinari.

La presenza di un solo sintomo non è sufficiente ad accendere la spia rossa di allarme: «Se c'è solamente un alto tasso di assenteismo - spiegano da Confindustria - ma tutti gli altri indicatori risultano nella norma, questo non è sicuro indice di una situazione di stress dei dipendenti».

«Aver ottenuto una procedura semplificata per le piccole e medie imprese - osservano da Confcommercio - è stato un risultato importante perché permette di monitorare con maggiore agilità lo stato di salute dei dipendenti, anche per quanto riguarda lo stress».

I risultati del sondaggio di Ipr Marketing evidenziano però che a conti fatti per le Pmi la valutazione dello stress lavoro-correlato non è utile all'azienda nel 54% dei casi, è utile nel 38%, mentre è senza opinione l'8% degli intervistati. «Serve un cambio di mentalità - concludono da Confcommercio - per applicare con efficacia la nuova norma, perché avere dipendenti liberi da stress, soprattutto per chi lavora a contatto con il pubblico, come la stragrande maggioranza dei nostri associati, è un gran vantaggio competitivo per le imprese».

francesca.barbieri@ilsale24ore.com

© RIPRODUZIONE RISERVATA





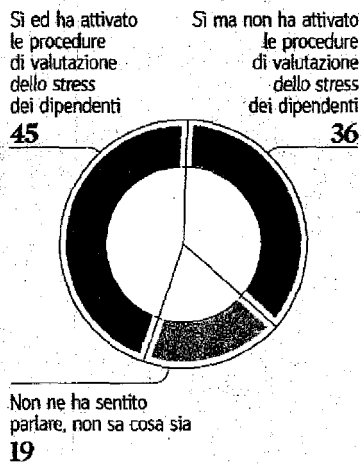
Stress lavoro correlato

● Lo stress lavoro-correlato viene descritto dall'Accordo europeo del 2004 come una «condizione, accompagnata da sofferenze o disfunzioni fisiche, psichiche, psicologiche o sociali, che scaturisce dalla sensazione individuale di non essere in grado di rispondere alle richieste o di non essere all'altezza delle aspettative». Lo squilibrio si può verificare quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste lavorative. Non tutte le manifestazioni di stress possono essere considerate rilevanti. Tutte le imprese, pubbliche e private, di ogni dimensione hanno l'obbligo dal 1° gennaio 2011 di avviare le valutazioni delle possibili fonti di stress, riportando nel documento di valutazione dei rischi la programmazione temporale della verifica interna e il termine finale

I risultati

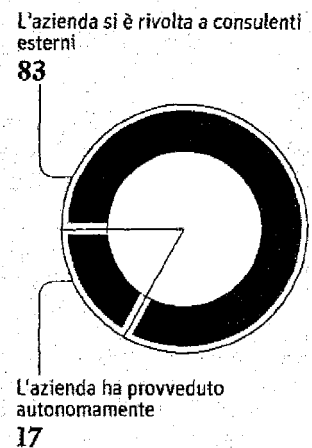
1 CHI SI È ADEGUATO

Dallo scorso anno è obbligatorio per le aziende la valutazione dello stress lavoro-correlato dei propri dipendenti e l'adozione degli interventi necessari per ridurre le cause come previsto dal Testo unico 81 del 2008. Lei ne era a conoscenza?



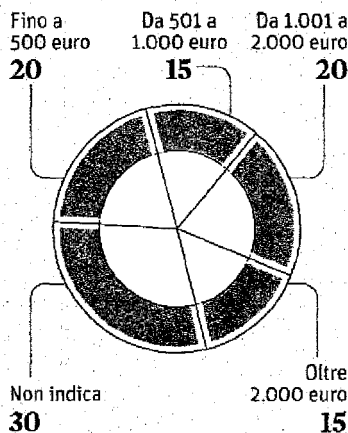
2 FAI-DA-TE O CONSULENZA

In particolare per attivare le procedure della valutazione dello stress dei dipendenti previste dalla normativa, la sua azienda si è affidata a consulenti esterni o ha provveduto autonomamente con le risorse interne?



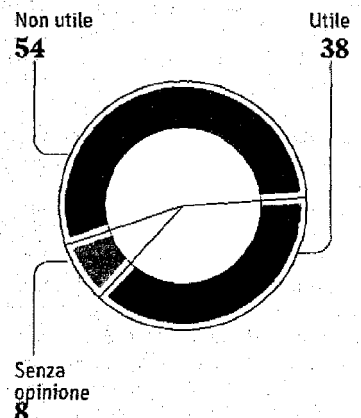
3 IL COSTO PER METTERSI IN REGOLA

Enel complesso quanto è costato all'azienda attivare le procedure di valutazioni dello stress dei dipendenti?



4 L'UTILITÀ PER L'AZIENDA

Comunque sia, Lei ritiene che sia una cosa utile o non utile per la sua azienda?



Nota: Titolo del sondaggio: Lo stato di attuazione delle procedure di valutazione dello stress lavoro-correlato; Soggetto realizzatore: Ipr Marketing; Committente: Il Sole 24 Ore; Acquirente: Il Sole 24 Ore S.p.A.; Data di realizzazione del sondaggio: 11 aprile 2011; Estensione territoriale: Nazionale; Campione: Casuale, stratificato per area geografica, classe di dimensione di addetti e forma giuridica; Tecnica di somministrazione delle interviste: Sistema C.A.T.I. con questionario strutturato; Consistenza numerica del campione; Contatti effettuati; Rifiuti/Sostituzioni. La documentazione completa è disponibile sul sito www.agcom.it



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

Malattie professionali Se la «tensione» è troppa l'equilibrio psicofisico si spezza. Accade in ufficio come in fabbrica, al manager come all'operaio

Stress da lavoro: che cos'è e come si dovrà scoprirlo

Ora le imprese, grandi e piccole, lo «misureranno»

Carichi di lavoro e ritmi troppo pesanti, il capo che non dà un attimo di tregua, l'ansia di fare tutto in poco tempo e, magari, come se non bastasse, anche la paura di perdere il posto. Prima o poi alla maggior parte di noi è capitato di sentirsi "sotto stress": non per questo siamo tutti malati. Ma le continue tensioni che s'insinuano tra scrivanie e catene di montaggio possono alla lunga minare la salute psicofisica. E se non si riesce più a reggere un'intensa pressione o si reagisce in modo insolito in una particolare fase della vita, ci si può ammalare di stress da lavoro. Nel nostro Paese ne soffre più di un lavoratore su quattro, secondo l'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro.

Per guidare le aziende nel valutare se troppo stress può mettere a rischio la salute dei lavoratori, sono arrivate le linee guida emanate dal Ministero del Lavoro, che indicano come attuare il Testo unico per la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro (decreto legislativo 81/2008 e sue successive modifiche con d.lgs. 106/2009). Così, dal primo gennaio c'è l'obbligo per tutti i datori di lavoro di "misurare" lo stress dei propri dipendenti, provvedendo, qualora esista, a eliminarlo o almeno a ridurlo. «Abbiamo dato indicazioni di metodo, brevi e semplici, adattandole alla realtà italiana fatta soprattutto di piccole e medie aziende» spiega Lorenzo Fantini, della direzione generale della tutela delle condizioni di lavoro del Ministero.

Il punto di partenza è l'Accordo-quadro, firmato nel 2004 a Bruxelles tra le parti sociali dell'

Unione europea, che definisce lo stress nei luoghi di lavoro: "una condizione, accompagnata da sofferenze o disfunzioni fisiche, psichiche, psicologiche o sociali, che scaturisce dalla sensazione individuale di non essere in grado di rispondere alle richieste o di non essere all'altezza delle aspettative".

Ma come individuare i segnali di allarme?

Le linee guida consentono una prima ricognizione degli indicatori e dei fattori di rischio da stress. In una prima fase, obbligatoria per tutte le aziende, il monitoraggio avviene su gruppi di lavoratori esposti a rischi dello stesso tipo, per esempio i turnisti o quelli che svolgono uguali mansioni, come gli operatori dei call center.

«In un contesto lavorativo esistono innanzitutto condizioni oggettive di stress, che possono dipendere da ambiente, organizzazione e gestione del lavoro — spiega Paolo Fusari, presidente dell'Ordine degli psicologi del Friuli Venezia Giulia —. A indicare che in quell'azienda c'è un malessere possono essere, per esempio, un eccessivo assenteismo, la frequente rotazione del personale, un numero elevato di infortuni e malattie professionali.

Spesso a stressare i lavoratori sono orari troppo rigidi, o la "quantità" di lavoro che non si riesce a gestire, oppure uno scarso riconoscimento delle competenze professionali cui non corrisponde una mansione adeguata. E poi ci può essere la "pressione" emotiva di continui attriti o conflitti tra colleghi, o di un capo che bistratta.

Quando si passa a indagare la sfera soggettiva, la valutazione

dei rischi diventa più complessa dal momento che ciascuno ha una diversa soglia di tolleranza. I dati, in forma anonima, potranno essere raccolti tramite interviste, questionari o focus group di lavoratori. Alcuni campanelli d'allarme per il rischio stress possono essere, per esempio, la paura che un piccolo errore o una disattenzione possano avere conseguenze gravi, oppure la sensazione di non ricevere il rispetto che ci si merita e, quanto mai attuale in tempi di crisi, il senso di precarietà del posto di lavoro. E ancora, il lavoratore può trovarsi in una condizione di stress quando ritiene di essere nell'impossibilità di lamentarsi o di esprimere talenti e capacità personali, di non avere collaborazione da parte dei superiori, colleghi o subordinati,

«Una nuova sfida attende non solo le grandi aziende ma anche quelle di piccola dimensione — sottolinea Rolando Morelli, presidente dell'Associazione nazionale formatori sicurezza del lavoro (Anfos) —. Sarà monitorato non solo il mondo dei lavoratori dipendenti, ma anche il popolo delle partite Iva e i precari. Nella prima fase di valutazione del rischio stress, le aziende possono affidarsi a check list validate, come quella stilata dall'Ispepsi (Istituto Superiore Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro), o dalle regioni».

Già, ma in tempo di crisi le aziende ne terranno davvero conto? «Proprio perché esistono ancora realtà imprenditoriali in cui è difficile parlare di stress, si è deciso di adottare nel documento la logica della gradualità, semplificando il compito dei datori di lavoro» chiarisce il dirigente del Ministero. Ma attenzione, avverte Fantini: «Rimane l'obbligo legale di proteggere la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, che ora si applica anche ai problemi di stress; quindi, con i medesimi controlli e stesse sanzioni». Nei prossimi due anni l'attuazione della normativa sarà monitorata dalla Commissione istituita presso il Ministero del Lavoro.

«Il modello indicato dalla circolare ministeriale, se applicato seriamente, servirà anche a capire e a migliorare il clima aziendale e la gestione del lavoro — fa notare Angelo Manenti, medico del lavoro a Milano —. Un ambiente di lavoro più salubre è una risorsa non solo per il lavoratore, ma anche per l'azienda».

Maria Giovanna Faiella

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Le linee guida del Ministero del Lavoro danno le indicazioni di metodo

o ancora quando percepisce la quantità di lavoro da eseguire come eccessiva o troppo scarsa, o di avere un tempo insufficiente per portare a termine il lavoro in modo soddisfacente.

«Abbiamo lasciato alle aziende l'autonomia di scegliere se rivolgersi o meno a figure professionali specifiche per valutare lo stress dei lavoratori — chiarisce Fantini —. Certo, se un'azienda riterrà di organizzare focus group, è implicito che servirà uno psicologo».

La valutazione Si affinano gli strumenti per individuare i problemi nell'organizzazione e nelle relazioni personali

Dai focus group fino ai test sugli ormoni per captare subito i segni di malessere

Dai tradizionali strumenti utilizzati dagli psicologi, come check list, questionari, interviste o focus group, alla misura dello stress tramite un mix di esami: rilevazione dei livelli di cortisolo, ma anche ecocardiografia. E, ultima frontiera, lo studio di marker precoci che potrebbero essere utilizzati per predire, e quindi prevenire, alcune malattie dovute a troppo stress. Strumenti e metodi più adeguati, dunque, a seconda del contesto in cui si lavora e delle reazioni soggettive di ciascun lavoratore.

«La ripetitività, per esempio, è un fattore oggettivo di stress, come pure l'alternanza di turni diurni e notturni, perché può alterare il ritmo sonno-veglia. Ma non è detto che ne soffrano tutti — afferma Michele Maisetti, psicologo della salute organizzativa e membro del comitato tecnico scientifico dell'Associazione professionale italiana ambiente e sicurezza —. Per una cassiera della grande distribuzione il lavoro ripetitivo può essere monotono, per un'altra invece è la manna dal cielo, perché le permette di chiacchierare coi clienti o con i colleghi delle casse accanto. Così, chi alterna i turni di lavoro potrebbe averne vantaggi in termini di quali-

tà della vita, perché ha più tempo da dedicare alla famiglia e alle altre attività. La stessa persona, poi, può risultare non stressata in determinati periodi e in altri invece sì, perché si riduce la sua resilienza, cioè la possibilità di resistere a stimoli esterni».

«Misurare il rischio di stress da lavoro è complicato» ammette Francesco Tomei, ordinario di Medicina del Lavoro all'Università La Sapienza di Roma. Ma gli attuali strumenti utilizzati dagli psicologi, basati su metodologie scientificamente provate, sono utili anche per misurare lo stress da lavoro? «Di sicuro possono essere validi e affidabili — spiega il presidente del Consiglio nazionale dell'Ordine degli psicologi, Luigi Palma —. Ma serve un approccio multidisciplinare di figure professionali competenti, che abbia come riferimento anche il sistema organizzativo in cui operano i lavoratori». I ricercatori stanno affinando le procedure per misurare lo stress da lavoro, ma non è esattamente come valutare lo stress in senso lato. «Esistono diversi test utilizzati da psicologi e convalidati dalla comunità scientifica — aggiunge Tomei —. Però per valutare lo stress percepito da un lavoratore abbiamo bisogno di test fatti "su misura". Ancora non ci sono

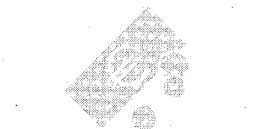
specifici test codificati universalmente, ma li stiamo sperimentando su categorie di lavoratori, come insegnanti, poliziotti, infermieri. Per esempio, in uno studio che ha coinvolto i vigili urbani di Roma, abbiamo somministrato un questionario sperimentale, messo a punto dal nostro gruppo di ricerca della Sapienza, che analizza le risposte individuali alle situazioni di stress e le divide in cinque dimensioni: ansia, depressione, somatizzazione, aggressività e perdita del supporto sociale».

I risultati? Un disagio psichico maggiore per i più esposti al traffico. Circa il 60% dei lavoratori ha manifestato condizioni di stress, moderato o severo. E le vigilesse sono risultate più stressate. Gli studiosi hanno poi incrociato i dati, valutando alcuni parametri biologici per capire se potevano modificarsi in lavoratori esposti per professione ad inquinamento urbano, come i vigili. E hanno rilevato un aumento significativo nel sangue di alcuni ormoni come il cortisolo o il progesterone. Tra gli "stressor" che agiscono sui vigili ci sono poi, oltre a quelli fisici come il rumore, o psicosociali come l'organizzazione del lavoro e i turni svolti, anche quelli chimici, come benzene e monossido di carbonio.

M. G. F.

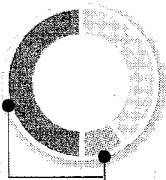
© RIPRODUZIONE RISERVATA

Ricadute per le aziende



20 miliardi di euro

Quanto le aziende europee pagano ogni anno per gli effetti dello stress lavoro-correlato



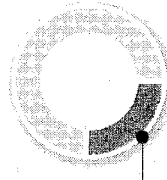
Il 50-60%

di tutte le giornate lavorative perse ogni anno è riconducibile allo stress



Il 79%

degli imprenditori europei è preoccupato per i rischi derivati dallo stress sul lavoro e per gli incidenti che ne possono derivare



Ma solo

il 26% adotta misure per ridurre le cause di stress



Tra le aziende che più s'impegnano, nella prevenzione dello stress quelle

- Irlandesi
- Britanniche
- Olandesi
- Scandinave

Fonte: Agenzia europea per la salute e sicurezza sul lavoro (2009); Ispesit

D'ARCO

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

Dal 1 gennaio

Operative le norme del testo unico per la sicurezza dei lavoratori

Le regole

Sanzioni per chi non rispetta i nuovi obblighi

Norme antistress in vigore da gennaio, con la circolare del Ministero del Lavoro che indica alle aziende il percorso metodologico che rappresenta il livello minimo di attuazione della legge. I datori di lavoro, con il supporto dei responsabili della prevenzione, dei medici competenti e dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, dovranno attuare un programma di valutazione dei rischi dovuti a stress. Se non si registrano segnali negativi, il datore di lavoro è tenuto comunque a indicarlo nel documento di valutazione del rischio e a prevedere un piano di monitoraggio. Nel caso invece siano rilevati rischi da stress lavorativo, vanno presi opportuni interventi correttivi. E, qualora le misure adottate si rivelino inefficaci, si passa alla seconda fase della valutazione più approfondita, quella soggettiva. Le indicazioni valgono per tutte le aziende, pubbliche e private, di qualsiasi dimensione. Sono coinvolte tutte le categorie di lavoratori: dai quadri ai dirigenti, dagli impiegati agli operai, ai Co.co.co. Per chi non rispetta le regole sono previste le stesse sanzioni previste per la violazione di altre norme sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro: da 2.500 a 6.400 euro e la reclusione da tre a sei mesi.

Tecnostress

Quando telefoni e pc diventano i padroni

In Italia c'è voluto un magistrato come Raffaele Guariniello, perché lo stress causato da nuove tecnologie soprattutto informatiche trovasse un primo riconoscimento giuridico. Il procuratore aggiunto di Torino indagò sui lavoratori nei call center e nel 2007 la sua sentenza riconobbe il tecnostress come una nuova malattia professionale. «L'evoluzione del problema è

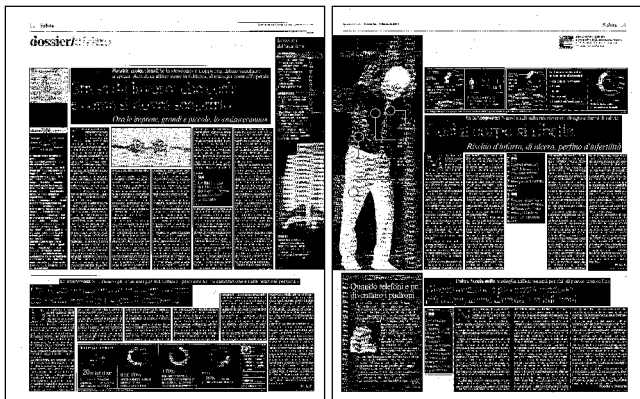
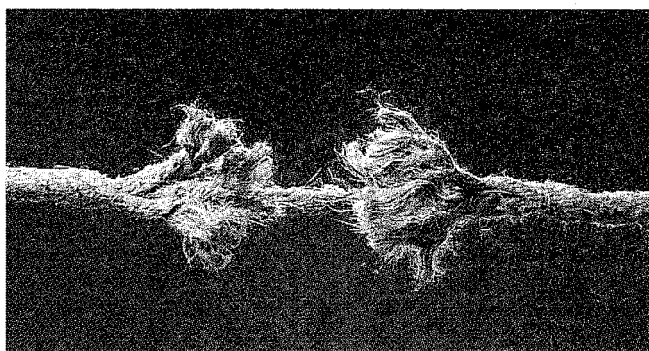


diventato oggetto del Testo unico che introduce la valutazione del rischio da stress lavorativo» rivendica con un certo orgoglio Guariniello. Perdita di concentrazione, affaticamento, ipertensione, sbalzi d'umore improvvisi, disturbi della digestione, insonnia: sono questi i sintomi della probabile sindrome da tecnostress, termine coniato

nel 1984 dallo psicologo americano Craig Brod. Anche l'ultimo rapporto dell'Osservatorio europeo sulle condizioni dei lavoratori mette in guardia dai «rischi considerevoli» per la salute, derivanti da un utilizzo eccessivo di computer, telefonini e altri mezzi tecnologici. Le soluzioni? Si può cominciare staccando da tutto almeno per un giorno, come propone l'associazione Netdipendenza Onlus che ha organizzato la «No Tecnostress Day». Magari funziona.

R. CO.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

Le conseguenze Nuovi studi sulla relazione tra disagio e danni di salute

Così il corpo si ribella

Rischio d'infarto, di ulcera, perfino d'infertilità

Mal di testa, difficoltà a concentrarsi e a prendere decisioni, mancanza di energie, facile irritabilità, demotivazione. Segnali di malessere passeggero, ma anche primi sintomi di stress da lavoro, soprattutto se associati a un aumento della pressione e della frequenza cardiaca.

«E come se non si dormisse per più giorni di seguito — spiega Michele Maisetti, psicologo della salute organizzativa e membro del Comitato tecnico scientifico dell'Aias, Associazione italiana ambiente e sicurezza —. Successivamente, possono comparire disturbi dell'umore, del sonno e anche del comportamento: per esempio, si comincia a fare abuso di alcol e farmaci, o si fumano troppe sigarette. Così si crea un circolo vizioso: "Sto male e mi metto in condizioni di stare peggio"».

«A lungo termine, poi — prosegue l'esperto — si possono manifestare depressione e patologie a carico dell'apparato cardiocircolatorio, endocrino, o digerente. Esempio classico: l'ulcera».

Al Centro per i disturbi da disadattamento lavorativo presso l'Azienda ospedaliero-universitaria Pisana, dal 2002 a oggi sono state visitate circa mille persone, molte affette da gravi forme di malessere causate da stress lavorativo. I motivi?

Ritmi insostenibili spesso dovuti a carenza di personale, precariato, competitività eccessiva in azienda. «A circa un paziente su dieci abbiamo fatto una diagnosi psichiatrica collegata al lavoro — dice il coordinatore del Centro, Rodolfo Buselli, medico del lavoro e membro del network nazionale dell'Ispesl sullo stress da lavoro —. Tra le cause scatenanti: cambiamento dei dirigenti ai vertici, per esempio in seguito alla fusione di aziende, e troppa competitività».

Al dipartimento di Medicina del Lavoro dell'Università La Sapienza di Roma si occupano di monitorare la relazione tra stress da lavoro e malattie professionali, in particolare gli effetti sulla salute dell'eccessiva esposizione al rumore. Ebbene, troppi decibel possono "stressare" le orecchie, ma non solo. «Dai nostri studi emerge che troppi decibel possono provocare malattie a carico dell'apparato cardiovascolare — afferma Francesco Tomei, ordinario di Medicina del Lavoro all'ateneo romano —. Nei lavoratori esposti a forte rumore è doppia l'incidenza dell'alterazione dell'elettrocardiogramma e addirittura tripla l'incidenza dell'ipertensione rispetto ai colleghi non sottoposti a questo stress. È la conferma che lo stress da rumore può essere considerato un fattore di rischio cardiovascolare e i suoi effetti sono collegati con l'intensità e il tipo di esposizione.

Un caso limite lo abbiamo registrato in una fabbrica di materassi a molle, dove circa il 70% dei lavoratori risultava iperteso e il 30% aveva problemi cardiologici: il rumore era intorno agli ottantacinque decibel, insostenibile».

Uno studio finlandese ha riscontrato addirittura un rischio doppio di decessi per malattie cardiovascolari in lavoratori stressati che non presentavano nessun altro fattore di rischio per tali patologie. E, una recente ricerca svolta negli Stati Uniti dall'*American Heart Association*, ha evidenziato come lo stress da lavoro sia un fattore di rischio soprattutto per il cuore delle donne: dopo 10 anni di studi e osservazioni su circa 17 mila lavoratrici, i ricercatori hanno scoperto che il rischio di malattie cardiovascolari nelle donne che svolgono lavori stressanti è superiore del 40% rispetto a quelle che hanno un'occupazione meno stressante. Addirittura, l'88% di quelle sotto stress rischia infarto o ictus. E secondo gli studiosi lo stress sarebbe una conseguenza non tanto di eccessivi carichi di lavoro o di ruoli di responsabilità, quanto di lavori frustranti. Quello che fa più male alle lavoratrici è dunque la mancanza di responsabilità in ambito lavorativo o l'impossibilità di prendere decisioni. Questo eccessivo stato di frustrazione comporta una produzione di adrenalina e cortisolo oltre il normale; l'eccesso di

queste sostanze nel corpo potrebbe causare, appunto, problemi cardiovascolari.

A quello lavorativo si aggiunge poi, in famiglia, lo stress da lavoro di cura. Uno studio che ha seguito più di centomila residenti di Torino, dal 1991 al 2005, ha messo in rilievo che le donne con il "doppio carico" hanno un maggior rischio di malattie coronariche; un rischio che raddoppia nelle lavoratrici non sposate con figli. «Senza contare che — aggiunge Tomei — lo stress incide in maniera pesante sul sistema endocrino, con effetti sul ciclo mestruale e sulla fertilità».

M. G. F.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



I primi sintomi: mal di testa, poca concentrazione, mancanza di energie, irritabilità



Spesso si arriva a fare abuso d'alcol, di farmaci: si sta male, si finisce per stare peggio

L'altra faccia della medaglia Effetti pesanti per chi «il posto» non ce l'ha

Disoccupazione e precarietà rendono più fragili, anche davanti alle infezioni

Non c'è bisogno di scomodare il piccolo villaggio austriaco di Marienthal, dove negli anni '30 fu condotta la prima ricerca psicologica «di massa» sull'argomento. Allora, la grande crisi economica provocò la chiusura dell'unica filanda del paesino e fece perdere il lavoro a quasi tutti gli abitanti. La disoccupazione sconquassò le loro vite e li segnò per sempre.

Oggi, la condizione psicologica di chi non può lavorare, perché non trova un posto o lo perde, è forse ancora più drammatica. Il mercato della globalizzazione ha imposto modalità di lavoro completamente diverse e in un quadro di continuo mutamento. «Solo una minoranza di persone è in grado di affrontare queste trasformazioni, perché ha la capacità economica e gli strumenti culturali adeguati», dice Vando Borghi, sociologo all'università di Bologna. Da un punto di vista clinico, la maggior parte dei disoccupati accusa sintomi anche molto gravi di stress e può arrivare purtroppo a gesti estremi.

«Esiste uno stress da superlavoro, ma anche da ipoattività — spiega Renato Gilioli, neuropsichiatra occupazionale e tra i fondatori del Centro per il disadattamento lavorativo

della Clinica del lavoro di Milano —. Sia l'inoccupazione che la disoccupazione sono fonte di stress e di solito il disagio si manifesta con i sintomi della depressione». La condizione psicologica del disoccupato viene definita di «stress cronico» ed è caratterizzata da un senso di frustrazione e insieme di ansia causata da un'attesa che non si realizza. Le ricadute sullo stato di salute sono state «misurate» in base al livello di cellule-killer presenti nell'organismo, che sono una «spia» di solito attendibile dell'efficienza del sistema immunitario.

Gli studi scientifici hanno così confermato in generale che lo stress prolungato indebolisce il sistema immunitario, lo rende meno efficiente nella sua funzionalità ed espone l'organismo a maggiori rischi di infezioni e malattie. Una serie di pubblicazioni, tra cui una della Medicina del lavoro dell'università di Chieti del 2009, hanno poi stabilito un nesso causale diretto anche tra lo stress da disoccupazione e il cattivo funzionamento del sistema immunitario. Ma una ricerca condotta da un gruppo di studiosi dell'università di San Francisco, pubblicata sulla rivista *Psychosomatic Medicine* ha portato un'altro dato questa volta confortante: il sistema immunitario torna rapidamente a svolgere bene i suoi compiti

non appena il disoccupato trova un nuovo lavoro. Dunque le condizioni psicologiche di ciascuno di noi producono influenze formidabili sulla nostra salute.

Ecco perché gli specialisti insistono sull'importanza della capacità di reazione e più ancora di risposta individuale al problema, soprattutto nei casi di disoccupazione. «Diventa fondamentale la percezione personale del problema — dice Daniela Lucini specialista di Psicologia clinica all'università degli Studi di Milano —. Occorre mettere da parte le emozioni per un momento e assumere un atteggiamento un po' più razionale. Bisogna in primo luogo lavorare su noi stessi: definire quale sia il nostro obiettivo; guardarsi intorno e fare un'esame della realtà; trovare le risorse e far scaturire i comportamenti più idonei ad avvicinarci all'obiettivo. È duro come messaggio e molti non lo accettano».

Come rileva l'Istituto per la prevenzione e la sicurezza del lavoro, in Italia accanto al disagio da disoccupazione sta crescendo un altro fenomeno: lo stress da «sotto-occupazione». Colpisce gli under 30, vittime della flessibilità esasperata del mercato del lavoro.

Ruggiero Corcella

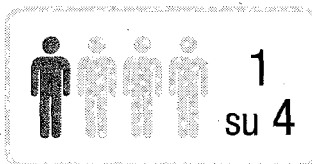
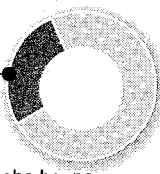
© RIPRODUZIONE RISERVATA

Per reagire bisogna lavorare su se stessi: definire quale sia l'obiettivo, fare un esame della realtà, trovare risorse interne e far scaturire i comportamenti più idonei

Le cifre

27%

la quota dei lavoratori italiani (pari a 4 milioni) che hanno problemi di stress legato all'attività lavorativa

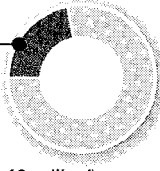


gli occupati che ritengono che il loro orario di lavoro mal si concili con gli impegni sociali e familiari

in Lombardia si arriva al **42%**

22%

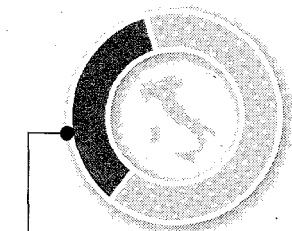
i lavoratori stressati nell'Unione Europea (pari a 40 milioni)



In Europa lo stress è il secondo problema di salute legato all'attività lavorativa. Più a rischio di stress i giovani e le donne

I settori in cui i lavoratori europei sono più stressati:

- Agricoltura (non in Italia)
- Scuola
- Sanità
- Forze armate
- Pubblica amministrazione
- Trasporti



In Italia è colpito da stress il **35%** dei lavoratori della scuola e della sanità

Fonte: Indagini dell'Agenzia europea per la salute e sicurezza sul lavoro (2009); Regione Lombardia: Rapporto "Stress e attività lavorativa"

D'ARCO

Le reazioni dell'organismo

LA MINACCIA

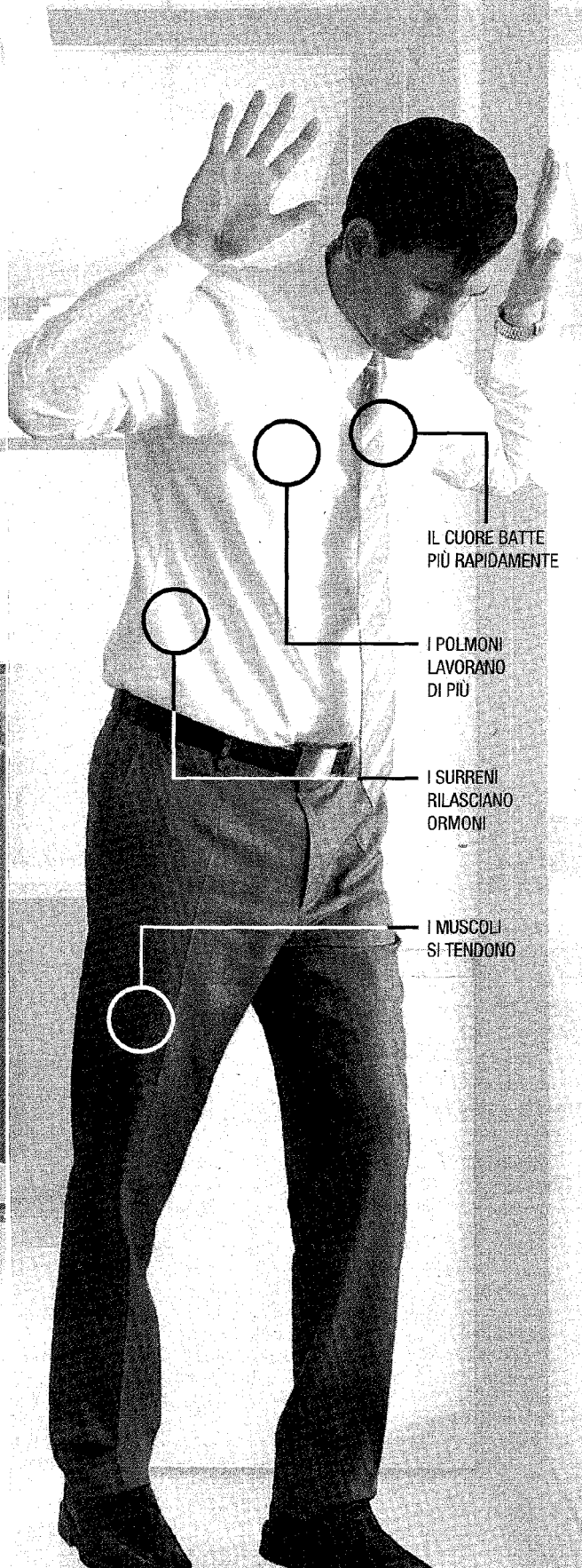
Quando viene rilevato uno stimolo «stressante» (una «minaccia») alcune aree cerebrali (**ipotalamo, ipofisi, amigdala**) si attivano e cominciano a secernere sostanze ormonali e a inviare segnali nervosi affinché l'organismo si metta in condizione di reagire prontamente

LA RISPOSTA

Le ghiandole surrenali, attivate dai segnali provenienti dalle ghiandole cerebrali e dal sistema nervoso, cominciano a rilasciare in grande quantità **adrenalina, noradrenalina, cortisolo e aldosterone**, ormoni che, nel loro complesso, accelerano il battito cardiaco, agiscono sulla pressione, aumentano il lavoro dei polmoni, tendono i muscoli e influenzano il metabolismo in modo da rendere disponibile più energia possibile

I DANNI

Quando la minaccia passa il sistema va incontro a un riequilibrio, ma se il senso di pericolo diventa cronico, l'azione prolungata degli ormoni dello stress può causare danni a diversi organi e apparati



IL CUORE BATTE PIÙ RAPIDAMENTE

I POLMONI LAVORANO DI PIÙ

I SURRENI RILASCIANO ORMONI

I MUSCOLI SI TENDONO