

Premessa storico-legislativa

Chi non è stressato oggi? Chi si sente, tornato a casa da un turno di lavoro o da una giornata svolta in libera professione, tranquillo e rilassato? Lo stress è parte integrante della nostra vita, è fisiologico ed è una risposta più che naturale del nostro organismo a stimoli esterni che provengono dall'ambiente. Purtroppo (o per fortuna) non molti sanno che lo stress organico ha origine fin dalla respirazione: i radicali liberi, molecole chimicamente instabili, lesive di importanti componenti biologiche del nostro organismo sono introdotti con la dieta (sbagliata), con l'aria (inquinata) e, continuamente, dall'organismo. Quando la loro produzione supera le nostre capacità di eliminarle ci troviamo in uno stato biologico nocivo chiamato stress ossidativo: lo stesso invecchiamento appare essere accompagnato dallo stress ossidativo (Gorgone E. et al., 2005). Naturalmente dobbiamo fare un grande distinguo: c'è una parte dello stress che ci aiuta ad essere performanti, ad essere stimolati ed una parte che, diversamente, ci deprime, ci abbatte, ci scarica e mette a dura prova il nostro corpo conseguentemente alla nostra psiche. Per quanto concerne le caratteristiche dello stress, Selye (1936) che può senza ombra di dubbio essere considerato il padre della ricerca sullo stress, fu il primo ad identificare due diverse tipologie di stress che lui chiamò appunto di-stress o stress negativo ed eu-stress o stress positivo. Lo stress negativo o di-stress si ha quando stimoli stressanti, ossia capaci di aumentare le secrezioni ormonali, instaurano un logorio progressivo fino alla rottura delle difese psicofisiche. Si evidenziano cioè situazioni in cui *“le condizioni di stress, e quindi di attivazione dell'organismo permangono anche in assenza di eventi stressanti oppure che l'organismo reagisca a stimoli di lieve entità in maniera sproporzionata”* (P.G. Gabassi, 2003). Lo stress positivo o eu-stress si ha, invece, quando uno o più stimoli anche di natura diversa allenano la capacità di adattamento psicofisica individuale; l'eu-stress diviene quindi una forma di energia utilizzata per poter più agevolmente raggiungere un obiettivo. Il testo unico 81/2008, che recepisce in materia di stress lavoro-correlato l'accordo europeo del 2004, si riferisce chiaramente alla quota di di-stress dei lavoratori ovvero agli eventi stressanti che, vissuti nel contesto lavorativo, continuano la loro azione anche lontano da tale contesto generalizzando la risposta organica alla fatica anche alle situazioni che fatica non presentano, come i momenti di relax che potremmo vivere a casa o con gli amici o svolgendo attività che ognuno di noi ritiene piacevoli. La sintesi legislativa presente nell'articolo 28 del testo unico sulla sicurezza non può tener conto delle pregresse osservazioni ed evidenze che già, a partire dal 1790 circa, emergevano dagli studi sul fenomeno dello stress stesso. In quel periodo già T. Young (1773-1829) ufficializzò la legge di Hooke osservando che *“il rapporto fra il cambiamento di dimensioni di un oggetto e le dimensioni originali dovuto a forze esterne”* era imputabile al principio di stress ed in particolare al concetto di *“resilienza”*. Con tale termine, attraverso una definizione contemporanea, si può indicare la capacità di persistere nel perseguire obiettivi sfidanti, fronteggiando in maniera efficace le difficoltà e gli altri eventi negativi (Trabucchi, 2007). Successivamente Cannon (1914) postula la teoria della *“reazione d'allarme come risposta organica di un soggetto ad un pericolo esterno”* eseguendo studi e ricerche sulle ghiandole surrenali e sulla loro risposta a stimoli esterni. Proseguendo nella storia il già citato Hans Selye concettualizzò lo stress come *“la sindrome di adattamento a-specifica alle sollecitazioni dell'ambiente interno e/o esterno”*. Questa definizione è ancora oggi assolutamente attuale poiché rileva l'importanza sia dell'ambiente esterno che di quello interno come potenziali stimoli condizionanti per la salute del lavoratore: lo stress visto come la risposta non specifica dell'organismo umano di fronte a qualsiasi stimolo che innesca una reazione di adattamento che può arrivare ad essere patologica è ciò che si dovrebbe tener presente nella rilevazione dei fattori lavoro-correlati in azienda. Pensare di inserire nell'organico aziendale due persone diverse nella stessa mansione e quindi ottenere il

medesimo adattamento diviene non solo un'ingenuità ma anche un potenziale evento stressogeno che deve essere considerato come elemento stress lavoro-correlato e quindi debitamente affrontato. Persone *diverse* si adattano a *medesime* mansioni in modalità *diverse*! Questa in assoluto è la prima regola che dovrebbe essere considerata nella valutazione dei rischi da stress lavoro-correlati.

Proseguendo poi nel percorso storico-legislativo un passo avanti è realizzato dalla Direttiva-quadro 89/391 art. 6 Consiglio delle Comunità Europee dove si dichiara l'obbligo da parte del datore di lavoro di *“adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne...la scelta...dei metodi di lavoro...in particolare per attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute”*. Sempre a carico del datore di lavoro spetta la *“programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro”*. Intermedio quindi il passaggio con il D.Lgs. 626/94 art. 3 dove viene sancito che è opportuna una *“programmazione della prevenzione mirando ad un complesso che integra...le condizioni tecniche produttive ed organizzative dell'azienda nonché l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro...rispetto dei principi ergonomici...nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e produzione...per attenuare il lavoro monotono e quello ripetitivo”*. Tale principio ulteriormente rinforzato dall'Accordo Europeo stress sul lavoro (Bruxelles 8 ottobre 2004), trova in Lombardia con L.R. n°8/07 art. 6 com. 2 un ulteriore approfondimento che consiste nell'obbligo fatto al datore di lavoro di *“...svolgere attività di vigilanza e controllo...in base sia al livello di rischio, che al grado di motivazione e capacità, di autocontrollo che posseggono in materia di sicurezza e salute sul lavoro”*. Si arriva quindi al D. Lgs. 81/08 art. 28 che prevede che la valutazione dei rischi: *“deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004”*. In aggiunta si impone il D. Lgs. 106/09 che rileva la necessità di affidare alla Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro il compito aggiuntivo di elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato e, a livello regionale, al DDG n° 13559 del 10-12-2009 con il quale si istituisce il Laboratorio di approfondimento “stress e lavoro” che determina gli indirizzi generali per la valutazione e gestione del rischio stress lavorativo alla luce dell'accordo europeo 8.10.2004. In ultima analisi il 18/11/2010 con lettera circolare, il Ministero del Lavoro Direzione Generale della tutela delle condizioni del lavoro in ordine all'approvazione delle indicazioni necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato, afferma alcune linee guida per la rilevazione dei fattori di stress e distingue fra due procedure: quella preliminare ed obbligatoria per tutte le aziende a partire dal 31/12/2010 e quella approfondita da mettere in atto qualora le misure di correzione adottate a seguito della rilevazione preliminare si rivelino inefficaci. Ma questo già introduce il paragrafo successivo con il quale cercheremo di impostare un percorso di rilevazione che tenga conto dei molteplici fattori e della complessità all'interno della quale ci muoviamo ogni qual volta utilizziamo un termine che, solo apparentemente, si riferisce ad un generico stato di malessere quale quello di “stress”.

Metodologia: un esempio di rilevazione dei fattori da stress lavoro-correlato

In ordine cronologico e quindi metodologico (sempre che si voglia utilizzare modalità al passo con i tempi) il documento più recente elaborato dal Ministero del lavoro, che ancora aspetta la declinazione Regionale da parte della Commissione consultiva permanente per la salute e



sicurezza sul lavoro, delinea un percorso di rilevazione dei fattori rischio stress lavoro-correlati abbastanza articolato e completo anche se scarsamente connotato da indicazioni strumentali che siano in grado di cogliere e rilevare indici ritenuti importanti nella fase di valutazione stessa. In altri termini ciò che è indicato assume una natura squisitamente qualitativa e scarsamente

quantitativa e quindi parametrica ovvero confrontabile fra diverse realtà in modo trasversale oppure fra medesime realtà impiegate all'interno degli stessi settori. Lo stato dell'arte, sia legislativo che metodologico, impone quindi una rilevazione orientata alla raccolta di dati "qualitativi" e quindi imputabili a categorie omogenee di lavoratori dai quali, per ulteriori elaborazioni, è molto difficile estrapolare indici numerici e probabilistici per una valutazione dei rischi intesa in "senso stretto". Se di stress vogliamo parlare, come ben evidenziato dal modello di Cooper per la dinamica dello stress sul lavoro pubblicato dall'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (2000), non possiamo escludere la variabile "individuale" che rende ogni tentativo di indicizzazione ed omologazione piuttosto vano. A partire da questo

modello sono evidenziabili fattori o fonti di stress che agiscono sull'individuo che quindi, come diretta conseguenza, emette e manifesta sintomi di stress come risposta alle pressioni contestuali e struttura, se l'azione di tali stressors è prolungata nel tempo, malattie sia a livello individuale che organizzativo. Alla luce di questa premessa redigere una relazione che, come da disposizione legislative, si possa allegare al Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) non è compito semplice qualora si voglia tener conto della complessità e molteplicità degli elementi in gioco. Inoltre, come anticipato nel paragrafo precedente, nella valutazione è necessario tener presente due fasi definite "preliminare" ed "approfondita" all'interno delle quali si possono e si devono operare due raccolte diverse di dati con strumenti a loro volta differenti.



Per concludere quindi una premessa metodologica almeno alla “valutazione preliminare” è necessario specificare ulteriormente che cosa si intende per fattori “sentinella”, fattori di



“contenuto” e fattori di “contesto”. A tal proposito può risultare esplicativo il diagramma che, in corrispondenza di ogni fattore, rileva quali sono gli indici/indicatori di massima relativi e che quindi, direttamente, suggerisce un’osservazioni degli stessi per poter determinare il livello di rischio stress lavoro-correlato per i lavoratori di una specifica realtà aziendale. Un tentativo è stato compiuto presso un ente di

pubblica amministrazione della Provincia di Bergamo. Tale ente della PA gestisce i Fondi Nazionali per le Politiche Sociali ed il Fondo Sociale Regionale per l’attuazione dei Piani di Zona così come proposti dalla legge 328/2000 istitutiva degli Uffici di Piano. Partendo dall’organigramma aziendale e tenendo conto delle linee programmatiche della circolare ministeriale, sono stati individuati gruppi omogenei di lavoratori e, attraverso il questionario dell’Istituto Superiore di Sanità, validato da A. Gigantesco e collaboratori (2004), si è proceduto alla rilevazione dei fattori stress lavoro-correlato. L’indagine quindi ha seguito due binari paralleli per quanto riguarda il personale operativo (assistenti sociali) ed il personale amministrativo (segretarie/centraliniste e responsabili amministrativi) tenendo quindi conto del raggruppamento per gruppi omogenei di lavoratori declinato in questo caso per mansione. Dopo un breve colloquio introduttivo per la metodologia che sarebbe stata applicata e che ha visto coinvolto tutto il personale si è proceduto alla somministrazione del questionario, reso rigorosamente in forma anonima per non minare la veridicità delle risposte presentate, che raggruppa in se tutti gli indici elencati nelle famiglie dei fattori per la valutazione preliminare. L’analisi fattoriale del questionario, che si compone di 47 item qualitativi su scala likert riferita alla soddisfazione in un continuum dicotomico pessimo/ottimo o sempre/mai o per niente/moltissimo, rende possibile individuare ed eseguire un’indagine sui seguenti fattori in qualità di potenziali stressors quotidiani dei lavoratori:

1. Fattore organizzazione lavoro
2. Fattore relazioni
3. Fattore stress fisico
4. Stress mentale
5. Fattore condizioni ambientali
6. Fattore orario

Il confronto fra i 6 fattori, basato sulla valutazione media riportata dai gruppi omogenei di lavoratori, permette infine di individuare quale area necessita, prioritariamente, di un intervento correttivo da parte dell’azienda. Generalmente, nella redazione della relazione rischio stress lavoro-correlato, possono essere osservate le distribuzioni percentuali delle risposte fornite ad ogni area omogenea e si valutano le medie riportate in ogni area. Per verificare che i lavoratori afferenti ad ogni ufficio rientrino nel campione osservato sono inoltre valutate le deviazioni standard dalla media così che si possa verificare l’appartenenza di ogni singolo soggetto al

campione individuato, superando il limite legato alla numerosità del campione stesso; con questo metodo è quindi possibile vedere se, rispetto ad un trend medio di soddisfazione, tutti i lavoratori intervistati appartengono a quell'insieme (e quindi mediamente non stressati) oppure non appartengono a quell'insieme (e quindi più stressati rispetto alla media). Sarà quindi possibile isolare le aree problematiche e procedere al successivo miglioramento. Di seguito sono presentati alcuni elementi distressanti così come emersi dalle analisi dei questionari suddivise per aree in corrispondenza delle potenziali azioni correttive considerate come strumenti utili al processo di gestione del rischio specifico e quindi anche utilizzabili per azione/intervento tratte dal DDG n°13559 ed elaborate dal Laboratorio di approfondimento "Stress e lavoro":

Area AMMINISTRATIVA

FATTORE DISTRESSANTE	% di insoddisfazione	AZIONE CORRETTIVA
Possibilità di carriera	100%	Coinvolgere i lavoratori nella presa di decisione degli aspetti che riguardano il loro lavoro ed il posto di lavoro
Possibilità di frequentare corsi o altre iniziative di formazione	100%	Avviare un adeguato programma formativo, valutare i bisogni di formazione e addestramento dei lavoratori.
Possibilità di imparare e fare cose nuove sul lavoro	100%	Attuare provvedimenti atti a eliminare o ridurre la monotonia e la ripetitività nei compiti
Chiarezza dei ruoli/responsabilità	100%	Migliorare la programmazione delle attività e la distribuzione dei compiti
Ritmi particolarmente veloci o intensi	100%	Verificare la correttezza dei parametri che influiscono sul carico di lavoro fisico e mentale
Necessità di avere particolari abilità e/o notevole esperienza	50%	Accertare la reale corrispondenza tra capacità e competenza dei lavoratori e richieste dei compiti e dell'attività
Mancanza di regole, troppo è lasciato alla tua iniziativa	100%	Migliorare la programmazione delle attività e la distribuzione dei compiti. Verificare e migliorare l'esercizio della leadership nei capi.

Area SERVIZI SOCIALI

FATTORE DISTRESSANTE	% di insoddisfazione	AZIONE CORRETTIVA
Ricevere informazioni sufficienti e non contraddittorie dai tuoi superiori	100%	Formare i responsabili alla gestione dei conflitti in ambito lavorativo e sulla gestione dei comportamenti illeciti
Chiarezza dei ruoli/responsabilità (chiarezza dei tuoi compiti e di cosa ci si attende da te)	100%	Migliorare la programmazione delle attività e la distribuzione dei compiti
Ritmi particolarmente veloci o intensi	100%	Verificare la correttezza dei parametri che influiscono sul carico di lavoro fisico e mentale

Rilevati i fattori ed impostate le relative azioni correttive sarà quindi possibile, a distanza di due anni circa per il follow-up, valutare quali e quanti miglioramenti sono stati apportati nel profilo stress lavoro-correlato verificando l'efficacia degli interventi e predisponendo, qualora si rendesse necessario, un piano per una valutazione approfondita. Concludendo ricordiamo come, per obbligo di legge, la relazione da allegare al DVR sullo stress lavoro-correlato debba fornire una serie di evidenze per azioni correttive e di miglioramento per prevenire o ridurre gli incidenti e promuovere la salute nei luoghi di lavoro. Anche dalle indicazioni I.S.P.E.L.S. (Istituto Superiore Prevenzione e Sicurezza del Lavoro, 2008), che con D.L. 78/2010 attribuisce all'INAIL le sue funzioni, appare chiaro come la gestione del rischio stress lavoro-correlato e la rilevazione dei fattori influenti possa incidere almeno su tre livelli della vita professionale dei lavoratori:

- Salute: benessere e qualità della vita
- Sicurezza: minore rischio di infortuni
- Sviluppo organizzativo: maggiore produttività

Possiamo quindi osservare come un'adeguata valutazione dei rischi da stress possa offrire l'opportunità di individuazione di elementi critici all'interno del processo produttivo ed impostare anche un Piano Formativo adeguato e personalizzato sui bisogni specifici dell'azienda: rispondendo quindi ad un obbligo di legge le realtà aziendali possono anche ottenere una serie di rilanci per il miglioramento e l'adeguamento dei livelli formativi dei lavoratori. Le informazioni raccolte da questa metodologia sono quindi in grado di fornire al management aziendale ulteriori indicazioni sulle strategie di sviluppo organizzativo e sulla gestione dei rischi lavoro-correlati. Compiere "un viaggio ed ottenere due servizi" diviene un'efficacia elemento di questa metodologia.

Bibliografia

- C.M. del 18/11/2010 Direzione Generale della tutela delle condizioni del lavoro in ordine all'approvazione delle indicazioni necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato
- DDG n° 13559/2009 Indirizzi generali per la valutazione e gestione del rischio stress lavorativo alla luce dell'accordo europeo 8/10/2004.
- D.Lgs. 81/08
- Gigantesco A. et al. (2004) La valutazione della condizione lavorativa in popolazioni del settore sanitario. *Medicina del lavoro*, 95,6: 431-440.
- Gorgone E. et al. (2005) Nutrienti nella prevenzione dello Stress Ossidativo. *Biochimica clinica*, 29, 320-324.
- Gabassi P.G. (2003). *Psicologia del lavoro nelle organizzazioni*, F. Angeli, Milano, 2003, 167.
- Selye H. "Stress and disease". *Science*, Oct.7, 1955; 122: 625-631
- Selye H. (1936) A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents, *The Journal of Neuropsychiatry and Clinical Neurosciences*
- Trabucchi (2007) *Resisto dunque sono*, Corbaccio, Milano