

LO STRESS LAVORO CORRELATO

- ✓ *Procedure di valutazione del rischio*
- ✓ *Profili di responsabilità e sanzioni*
- ✓ *Orientamenti ministeriali*

ASPETTI INTRODUTTIVI

Aspetti introduttivi: *La risarcibilità del danno prima del D.Lgs 81/08*

E' da oltre un ventennio che la giurisprudenza ha riconosciuto l'esistenza del fenomeno dello stress in ambito lavorativo, confermando la risarcibilità del danno ed inquadrandolo nella più ampia fattispecie del danno esistenziale.

Il danno esistenziale si distingue dal danno morale e dal danno biologico, per la sua caratteristica di abbracciare quelle **compromissioni dell'esistenza quotidiana che siano naturalisticamente accertabili e percepibili, traducendosi in modificazioni peggiorative del normale svolgimento della vita lavorativa, familiare, culturale, di svago.**

Aspetti introduttivi: *La risarcibilità del danno prima del D.Lgs 81/08*

Il presupposto per la risarcibilità del danno da stress lavorativo era stato ricondotto all'art. 2043 cod. civ. (*Qualunque fatto doloso o colposo che cagiona ad altri un danno ingiusto, obbliga colui che ha commesso il fatto a risarcire il danno*).



Qualora un danno alla salute psico-fisica del lavoratore possa essere messo in relazione all'eccessivo impegno lavorativo ed alla non efficiente organizzazione del "luogo di lavoro" (nell'accezione più ampia che il termine può avere, non limitata quindi all'ufficio o alla fabbrica ma allo spazio operativo all'interno del quale si esplica la prestazione lavorativa comprendendo in esso qualsiasi spostamento, trasferta o missione il lavoratore abbia a compiere in ragione delle mansioni a cui è preposto) **al dipendente malato od infortunato sarà sufficiente dimostrare che vi è stata una carenza di misure di protezione per vedersi riconosciuto il diritto alla liquidazione del danno esistenziale.**

Aspetti introduttivi: *La risarcibilità del danno prima del D.Lgs 81/08*

E ciò sia nel caso l'eccesso di prestazione sia dovuto ad **un'oggettiva inadeguatezza organizzativa** (insufficienza di organici, distribuzione irrazionale dei carichi di lavoro) sia se esso risulti il frutto di **eccessi volontari del lavoratore** che di sua iniziativa ha effettuato prestazioni straordinarie, ha rinunciato a riposi, ferie e festività **con il consenso tacito dell'azienda che si è astenuta dall'impedire l'eccessiva dilatazione dei tempi di lavoro e dal pianificare i turni di riposo e le ferie obbligatorie.**



Art. 2087 cod. civ.
Tutela delle condizioni di lavoro

L'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro.

Aspetti introduttivi: *Lo stress alla luce del D.Lgs 81/08*

È stata **introdotta** (Art. 2, comma 1, let. o) del D.Lgs 81/08) la definizione di salute, corrispondente alla definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità.

La **salute** è lo stato di completo benessere **fisico, mentale e sociale**, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità.

Dalla nuova definizione di salute, e dalle conseguenti disposizioni sulla valutazione dei rischi da stress lavorativo, discendono:



Nuovi diritti a favore dei lavoratori

Nuovi doveri a carico dei datori di lavoro (valutazione del rischio, misure preventive, ecc.)

Gli elementi costitutivi dello stress

Dalla **nuova definizione di salute**, intesa come **benessere fisico, mentale e sociale**, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità, **discende l'estensione della normativa prevenzionale anche al c.d. stress lavoro correlato**, ovvero lo stato che si accompagna a **malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali** e che consegue dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti.

Tre, quindi, sono gli elementi in cui può sostanziarsi lo stress lavorativo.



Il **primo** è determinato dalle caratteristiche avverse oppure dannose dell'ambiente di lavoro: **la causa ambientale, cioè, di cattive condizioni di salute (elemento oggettivo)**.

Il **secondo** è invece rappresentato dagli effetti fisiologici comuni di un'ampia gamma di stimoli avversi o dannosi, quindi una **specifica reazione fisiologica ad un ambiente intimidatorio oppure dannoso (elemento soggettivo)**.

Il **terzo** è dato dall'**interazione dinamica tra la persona e l'ambiente di lavoro in cui opera (nesso eziologico)**.

Stress e mobbing

- Il tema specifico delle **molestie e della violenza sul posto di lavoro** non sono oggetto dell'accordo sullo stress lavoro-correlato
- Tuttavia molte delle dinamiche messe in atto per esercitare violenza morale sono le stesse che possono essere presenti come fattori di stress in organizzazioni inadeguate, anche senza una precisa volontarietà lesiva
- Valutare e tenere sotto controllo tutti i possibili fattori di stress legati all'organizzazione del lavoro e ai rapporti interpersonali sul lavoro, crea un contesto lavorativo che scoraggia l'esercizio di forme di violenza di natura intenzionale

IL PROCEDIMENTO DI VALUTAZIONE

Le fasi della valutazione dello stress

La valutazione si articola in **due fasi**: una necessaria (**valutazione preliminare**); l'altra eventuale (**valutazione approfondita**), da attivare nel caso in cui la valutazione preliminare riveli elementi di rischio da stress lavoro correlato e le misure di correzione adottate a seguito della stessa, dal datore di lavoro, si rivelino inefficaci.

Valutazione preliminare (necessaria): analisi condizioni oggettive

Se l'organizzazione aziendale consente di individuare gruppi omogenei di lavoratori potenzialmente esposti a rischio stress, occorre valutare l'esistenza, nell'organizzazione o nell'ambiente di lavoro, **di indicatori oggettivi di stress**. Ad esempio, tra i segnali che possono denotare la presenza del problema l'accordo interconfederale (art. 4, comma 1), indica:

- alto tasso di **assenteismo**
- **elevata rotazione** del personale
- frequenti **conflitti** interpersonali
- **lamentele** da parte delle persone
- **infortuni**
- richieste di cambio mansione/settore
- **disfunzioni** o episodi di interruzione/rallentamento dei flussi comunicativi
- **ricambio** di personale
- carico e **ritmi di lavoro**
- orario di lavoro e **turni**
- specifiche **mansioni** lavorative

Valutazione preliminare (necessaria): analisi condizioni oggettive

La Commissione consultiva ha previsto che il datore di lavoro debba rilevare, in questa prima fase, gli **indicatori oggettivi e verificabili**, ove possibile numericamente apprezzabili, appartenenti quanto meno a tre distinte famiglie:

- 1. Eventi sentinella** quali ad esempio: 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 anche sulla base di parametri omogenei individuati internamente alla azienda (es. andamento nel tempo degli indici infortunistici rilevati in azienda).
- 2. Fattori di contenuto** del lavoro quali ad esempio: ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti.
- 3. Fattori di contesto** del lavoro quali ad esempio: ruolo nell'ambito dell'organizzazione, autonomia decisionale e controllo; conflitti interpersonali al lavoro; evoluzione e sviluppo di carriera; comunicazione (es. incertezza in ordine alle prestazioni richieste).

Valutazione preliminare (necessaria): analisi condizioni oggettive

In questa prima fase possono essere utilizzate **liste di controllo** applicabili anche dai soggetti aziendali della prevenzione che consentano una valutazione oggettiva, complessiva e, quando possibile, parametrica dei fattori dei punti che precedono.

In relazione alla valutazione dei fattori di contesto e di contenuto di cui sopra (punti 2 e 3 dell'elenco) occorre **sentire i lavoratori** e/o i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS/RLST). Nelle aziende di maggiori dimensioni è possibile sentire un campione rappresentativo di lavoratori. **La scelta delle modalità tramite cui sentire i lavoratori è rimessa al datore di lavoro anche in relazione alla metodologia di valutazione adottata.**

Valutazione preliminare (necessaria): analisi condizioni oggettive

Per gli aspetti riguardanti le liste di controllo relative ai fattori di contesto e fattori di contenuto del lavoro, occorre sentire un campione di lavoratori o, in alternativa, i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS). La consultazione dell'RLS/RLST deve essere:

preventiva rispetto alla valutazione:

- sulle liste di indicatori e fattori;
- sui gruppi omogenei (quanti e quali)
- sui tempi della valutazione

preventiva rispetto alla formalizzazione in ordine a:

- esiti della valutazione
- eventuali misure da adottare (qualora risulti la presenza di rischio stress)

Valutazione preliminare (necessaria): analisi condizioni oggettive

In mancanza della riunione periodica (se già effettuata o non obbligatoria per le aziende fino a 15 dipendenti) dovrà essere effettuata una convocazione apposita.

In mancanza dell'RLS/RLST è comunque necessario sentire almeno i lavoratori sulla valutazione delle liste di fattori di contesto e di contenuto del lavoro prima della formalizzazione nel DVR o della integrazione dell'autocertificazione.

Valutazione preliminare (necessaria): analisi condizioni oggettive

- ➡ Ove dalla valutazione preliminare **non emergano elementi di rischio da stress** lavoro correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, **il datore di lavoro sarà unicamente tenuto a darne conto nel Documento di Valutazione del Rischio (DVR) e a prevedere un piano di monitoraggio.**
- ➡ Diversamente, **nel caso in cui si rilevino elementi** di rischio da stress lavoro correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, **si procede alla pianificazione ed alla adozione degli opportuni interventi correttivi** (ad esempio, interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi, etc) e si procede ad una nuova **valutazione preliminare.**
- ➡ **Ove gli interventi correttivi risultino inefficaci**, si procede, nei tempi che la stessa impresa definisce nella pianificazione degli interventi, alla fase di **valutazione successiva** (c.d. valutazione approfondita).

Valutazione approfondita (eventuale): analisi condizioni soggettive

In presenza di condizioni di **rischio non basso** che possono denotare la presenza di stress nel luogo di lavoro, **si deve verificare quale sia la reazione soggettiva dei singoli lavoratori interessati in termini di percezione dello stress**. Si deve, cioè, indagare che tipo di percezione hanno i singoli lavoratori facenti parte di un determinato gruppo, rispetto all'organizzazione o all'ambiente di lavoro.

La percezione soggettiva dei lavoratori può essere valutata attraverso differenti strumenti quali questionari, focus group, interviste semistrutturate, sulle famiglie di fattori/indicatori (prima riportati). Tale fase fa riferimento ovviamente ai gruppi omogenei di lavoratori rispetto ai quali sono state rilevate le problematiche.

Valutazione approfondita (eventuale): analisi condizioni soggettive

Nelle **aziende di maggiori dimensioni** è possibile che tale fase di indagine venga realizzata tramite un campione rappresentativo di lavoratori.

Nelle **imprese che occupano fino a 5 lavoratori** in luogo dei predetti strumenti di valutazione approfondita, il datore di lavoro può scegliere di utilizzare modalità di valutazione (es. riunione) che garantiscano il coinvolgimento dei lavoratori nella ricerca delle soluzioni e nella verifica della loro efficacia.

Valutazione approfondita (eventuale): analisi condizioni soggettive

Questionari

I questionari sono strumenti di rilevazione dei vissuti e della percezione soggettiva del gruppo dei lavoratori e **permettono di fotografare lo stato di salute/malessere dei lavoratori** in relazione all'organizzazione.

Focus group

Il focus group è una **tecnica che serve a raccogliere**, in un gruppo ristretto, **informazioni su temi multidimensionali e complessi** (nel nostro caso, gli aspetti stressanti del lavoro). E' diretto da un conduttore/moderatore che guida e anima la discussione del gruppo; è presente anche un assistente/osservatore che prepara il setting e rileva le dinamiche interne a quel gruppo.

Interviste semi-strutturate

L'intervista semi-strutturata rappresenta una variazione rispetto all'intervista classica, nella quale si seguono in modo rigido e preciso le domande stabilite prima dall'intervistatore. Nell'intervista semi-strutturata invece l'intervistatore, utilizzando una **varietà di domande** (domande aperte, semi-aperte, domande indirette, metafore ecc.) e adeguandole al singolo intervistato, è in grado di raccogliere e registrare dati più precisi e approfonditi, rispetto a una intervista classica. Questa modalità facilita l'espressione di tematiche che altrimenti rimarrebbero nascoste, forse per "resistenze" e paure dell'intervistato.

Valutazione approfondita (eventuale): analisi condizioni soggettive



Se, nonostante l'evidenza di una reazione individuale da parte dei lavoratori, **non vengono manifestati collegamenti con l'organizzazione e con l'ambiente di lavoro**, la valutazione del rischio potrebbe concludersi con l'impegno a monitorare, nel tempo, eventuali comportamenti anomali, magari su segnalazione del medico competente o degli uffici del personale.



Se, al contrario, la reazione individuale evidenzia un **collegamento causale tra organizzazione o ambiente di lavoro e manifestazione di stress**, occorre un **intervento di tipo organizzativo**, psicologico o medico per affrontare e ridurre o eliminare il rischio.

MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Misure di prevenzione e protezione

Nei casi in cui la valutazione si concluda con l'evidenziazione di un problema di stress lavoro correlato, occorre adottare **misure di prevenzione o protezione**. Nello scegliere le misure ed i provvedimenti di prevenzione adeguati, dato il carattere variabile del fenomeno stress, legato a fattori "imprevedibili" (es. le diverse reazioni dei gruppi - o del singolo - nei confronti della medesima scelta aziendale o di un evento che subentra nella vita di una persona), si potrebbero adottare **differenti misure**. Tra queste:

- misure tecniche, organizzative, procedurali
- potenziamento di automatismi tecnologici
- alternanza di mansioni nei limiti di legge e di contratto
- riprogrammazione dell'attività
- particolare formazione e addestramento
- forme di comunicazione
- forme di coinvolgimento
- particolare sorveglianza sanitaria.

Tali misure possono essere ascrivibili a due diverse linee di intervento

Misure di prevenzione e protezione

Soluzioni di prevenzione collettiva

⇒ Soluzioni che intervengono sull'organizzazione, attraverso misure tecniche (potenziamento degli automatismi tecnologici...), **misure organizzative sull'attività lavorativa** (orario sostenibile, alternanza di mansioni nei limiti di legge e contratti, riprogrammazione attività...), **misure procedurali** (definizione di procedure di lavoro...), **misure ergonomiche** (progettazione ergonomica dell'ambiente e dei processi di lavoro) e **misure di revisione della politica aziendale** (azioni di miglioramento della comunicazione interna, della gestione, delle relazioni, ecc.)

⇒ Soluzioni di **interfaccia con i gruppi di lavoratori** (formazione post-valutazione);

Ad esempio:

Se la valutazione del rischio evidenzia aspetti di **criticità di tipo relazionale** (conflittualità), gli interventi saranno quelli sul **miglioramento dell'interfaccia individuo-organizzazione** (es. gestione dei conflitti, conoscenze necessarie per ben operare e comunicare, ecc.).

Se la valutazione del rischio evidenzia invece **aspetti critici relativi alle condizioni ed all'ambiente di lavoro**, gli interventi dovranno essere rivolti al **miglioramento ergonomico** (interventi strutturali su impianti/apparecchiature, orari, ecc.).

Misure di prevenzione e protezione

Soluzioni rivolte agli individui

- ➔ Soluzioni di **supporto** ai singoli lavoratori (counselling, consultori interni, sportelli di ascolto), nelle aziende medio-grandi;
- ➔ **Sorveglianza sanitaria** con il medico competente, in caso di rischio medio-alto non eliminabile con le misure di prevenzione collettiva

Nelle piccole imprese l'intervento di supporto (*counselling...*) potrà essere effettuato dal medico competente, se presente, anche al di fuori della sorveglianza sanitaria preventiva e periodica.

Misure di prevenzione e protezione

Piano di monitoraggio

Le condizioni di rischio individuate e l'efficacia degli interventi preventivi/protettivi effettuati dovranno essere monitorati nel tempo. Il piano di monitoraggio dovrà essere concordato e partecipato attraverso la consultazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e dei lavoratori e dovrà prevedere:

- ⇒ Indicazione della tempistica di rivalutazione del rischio soprattutto in relazione a modifiche strutturali / organizzative di rilievo;
- ⇒ Il monitoraggio, secondo tempi definiti dell'efficacia degli interventi di prevenzione.