PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 11 - numero 2217 di venerdì 24 luglio 2009

Dai lettori: le fasi operative della valutazione del rischio stress

Una procedura pratica per la valutazione dello stress lavoro-correlato: obiettivi, figure coinvolte, fasi operative, criticità. Un modello di valutazione orientato all'efficacia dei risultati e a una concreta propositività. Di L.Dal Cason e A.Cirincione.

google_ad_client

PuntoSicuro presenta il lavoro comune tra due professionisti che porta ad evidenziare la sinergia che un medico competente ed uno psicologo del lavoro condividono per realizzare il soddisfacimento dell'adempimento di legge innanzitutto, ma anche una proposta di procedura pratica per la valutazione dello stress lavoro-correlato, orientata all'efficacia dei risultati e ad una concreta propositività.

I risultati delle valutazioni eseguite ed in corso, saranno comunicati al 72° Congresso Nazionale di Medicina del Lavoro, che si svolgerà a Firenze dal 25 al 28 novembre 2009 (www.simlii.org).

Successivamente verrà monitorata l'effettiva ricaduta dei risultati ottenuti nei vari piani aziendali di miglioramento e quindi, la possibilità di verificare la congruità delle valutazioni nel tempo.

---- L'articolo continua dopo la pubblicità ----

Modello di valutazione del Rischio Stress Lavoro Correlato (*Work-Related Stress*)
In base al testo del D.Lgs. 81/08:
- art. 2 o) «salute»: stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità;
- art. 17 1. Il datore di lavoro non può delegare ... la valutazione di tutti i rischi con la conseguente elaborazione del documento previsto dall'articolo 28;
- art. 28 1. La valutazione ... 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
- art. 29 1. Il datore di lavoro effettua la valutazione ed elabora il documento ... in collaborazione con il responsabile del servizio di prevenzione e protezione e il medico competente, nei casi di cui all'articolo 41.

"Tradotto" in pratica *le legge prescrive di preservare la salute facendo prevenzione; questo è un obbligo del datore di lavoro, che a tal fine deve:*
- capire quali rischi siano presenti in azienda
- metterli per iscritto in un documento
- agire mediante misure gestionali, informative e comunicative

La collaborazione tra il Medico Competente e lo Psicologo del Lavoro, senza dimenticare l'RSPP, è certamente la strada maestra affinché la valutazione dello specifico rischio da stress lavoro-correlato non sia solo un tassello, benché obbligatorio, della valutazione dei rischi. L'obiettivo è quello di inquadrare l'intero tema della sicurezza in un contesto che considera anche i fattori umani, organizzativi e psicologici.

Valutazione dello stress o valutazione del rischio stress?
Il difetto retrostante al grande fraintendimento, che si sta consumando dietro alla questione del rischio da stress lavoro-correlato, è il pensiero di molti in merito alla misura del livello di stress dei lavoratori, quasi che ci sia necessità di uno "stressometro". Non è così.

La normativa (ed il buon senso) dice che bisogna valutare il "rischio stress lavoro correlato", non lo "stress correlato al lavoro".

La cosa sembra da poco, ma cambia completamente la prospettiva.

L'UNI, per voce della dott.ssa Paola Cenni (coordinatrice della Commissione UNI-ERGONOMIA che si occupa del problema) ribadisce che:

1. bisogna **distinguere i fattori di *stress* dalle conseguenze dello stress** (*strain*), anche con riferimento alla norma UNI EN ISO 10075 (1.2.3)

2. bisogna far riferimento all'Accordo Europeo 08/10/04 ed all'Accordo Interconfederale 09/06/08
- tutti i luoghi di lavoro sono potenzialmente esposti ma non è detto che tutti lo siano
- è comunque necessario formare alla consapevolezza (percezione soggettiva)
- è escluso dalla valutazione l'ambito delle violenze (es. mobbing) e del Disturbo Post-Traumatico da stress

3. lo *stress*
- può essere accompagnato da disturbi, ma non necessariamente; quindi il rischio va valutato a prescindere da manifestazioni evidenti
- bisogna tenere conto delle differenze individuali nel reagire a *stressors* simili
- non è una malattia
- può avere origini extra-aziendali

4. bisogna far emergere le cause di stress, nelle 4 aree dei fattori
- organizzativi
- ambientali
- comunicativo/sociali
- soggettivi

5. bisogna agire per prevenire gli effetti mediante
- azioni collettive e/o individuali
- con misure specifiche sul singolo fattore stressogeno individuato
- ricorrendo se necessario a competenze esterne
- attuando azioni follow-up

L'UNI chiede metodologie scientifiche affidabili e modalità formali di valutazione. *Deve quindi essere bandito il fai-da-te e l'improvvisazione documentale.*

Viene richiesto il ricorso ad esperti per usare gli strumenti, e suggeriti metodi non "monosillabici", ovvero evitare un solo indice omnicomprensivo (che in realtà sarebbe incomprensibile).
Ne consegue che le (emanande) Linee Guida prevedono una procedura multimetodo, contenenti:
- misure oggettive = analisi dei dati
- misure osservative (dirette) = sopralluogo
- misure soggettive = questionario e/o interviste.

In attuazione dei principi espressi, bisogna attivarsi in questa sequenza:
1. Prendere *consapevolezza* del problema, che riguarda tutti in azienda, compreso il Datore di Lavoro, che per legge deve occuparsene; è necessario costruire una *compliance* del management aziendale
2. Riconoscere il pericolo costituito dalle *fonti di stress*. Per fare questo è necessaria una partecipazione attiva dei lavoratori (almeno attraverso la rappresentanza)

3. Analizzare e valutare il *rischio* collegato, relativo allo *stress lavoro-correlato*
4. Scegliere e mantenere in essere misure di *prevenzione, protezione collettiva* e *protezione individuale* (questa misure vanno indicate nel DVR)
5. Fare *formazione* ai lavoratori ed a tutti i soggetti interessati, compresi i dirigenti
6. Fare attenzione ai *processi interpersonali*, in particolare a quelli comunicativi
7. *Circoscrivere* l'alveo dello stress, escludendo altri fenomeni psicosociali quali la violenza sul lavoro, il mobbing e lo stress post-traumatico, che vanno gestiti specificamente

Obiettivo
Redigere, a valutazione effettuata, il documento di cui all'art. 17 del Testo Unico, contenente:
- La valutazione dei rischi ed i criteri adottati
- L'indicazione delle misure da adottare
- Un programma di mantenimento nel tempo
- Le procedure da seguire e chi se ne deve occupare (dotato di competenza e potere)
- I nominativi delle figure previste (RSPP, Medico Competente, etc.)

Risultati attesi
- Produrre conoscenza del fenomeno stress e dei sintomi, individuali ed organizzativi, ad esso correlati
- Applicare un modello di prevenzione e gestione dello stress

Gli attori del processo valutativo
- L' **RSPP**: questi è a conoscenza delle dinamiche aziendali, sia per gli aspetti organizzativi sia per gli aspetti relazionali
- L'**RLS**, il **Responsabile HR**: se presenti in azienda, sono figure significative ed utilissime
- Il **Medico Competente**: questi può risultare decisivo nel processo valutativo, sia perché osservatore privilegiato delle sintomatologie, sia per il rapporto individuale che ha coi lavoratori
- Lo **Psicologo del Lavoro**: questi è la figura più adeguata per l'*analisi del bisogno* e la gestione degli strumenti di misura. In realtà è anche la figura qualificata per la competenza specifica nella raccolta della parte soggettiva dello stress. E' altresì la figura a cui compete la decodifica dei risultati strumentali (= esiti testistici) e la proposta di priorità d'intervento

Le fasi operative
1. Individuazione e descrizione di indicatori
- Quali pericoli / fonti di stress sono rilevabili?
- Uso di check list

2. Analisi osservativa
- Raccolta di dati
- Analisi organizzativa (organigramma funzionale, mansionari, ruoli, ambiente, flussi di comunicazione, etc.)

3. Analisi sperimentale
- Questionari, Focus Group, Interviste, etc. (è bene utilizzare uno strumento internazionalmente validato)
- Elaborazione esiti

4. Stesura del DVR
- Questa è la fase che *soddisfa la legge*
- E' soprattutto la fase che *indirizza gli interventi*

5. Restituzione risultati

6. Esiti attuativi

Tipologia delle misure attuative
A. Misure collettive
- L'Art. 30 del Testo Unico parla di "*modelli di organizzazione e di gestione*", con riferimento alle Norme OHSAS ed alle Linee Guida UNI INAIL del 2001 (per la cui adozione, in aziende fino a 50 lavoratori, si possono ottenere finanziamenti ex art. 11 del D.Lgs. 81/08)
- Accrescimento di responsabilità e controllo sul lavoro

- Migliorare le condizioni ambientali (fisiche ed organizzative)
- Facilitare l'informazione e la consultazione

B. Misure individuali
- Agire sulla consapevolezza soggettiva, mediante attività di *formazione* e di *coaching*
- Coinvolgere i vari livelli aziendali, affrontando le resistenze culturali al cambiamento
- *E' sempre fondamentale* promuovere informazione, formazione e partecipazione dei lavoratori, fin dall'assunzione

Criticità
Le attività legate alla valutazione del rischio stress-correlato presentano criticità legate:
A. al timore degli imprenditori che la valutazione dei rischi (in generale) sia innanzitutto un costo e che, nello specifico, l'emergere di problemi legati allo stress possa creare problemi
- La sfida è portare la sicurezza aziendale da "dovere" ad "*asset di valore aziendale*"
- Nello specifico la sfida è quella di rilevare gli elementi di *discomfort* stressogeno affinché le *risorse energetiche* di chi lavora in azienda siano convogliate di più nella produttività e di meno nel fronteggiare lo stress (= *riduzione dello spreco di risorse energetiche umane*)
B. al timore dei lavoratori dipendenti che la valutazione del rischio stress-correlato sia un'invasione della privacy individuale:
- La presenza dell'esperto Psicologo del Lavoro, l'azione competente del Medico, il ruolo di RSPP assegnato a persona adeguata e formata, queste ed altre attenzioni prevengono un'azione casuale ed improvvisata. E' la qualità a fare la differenza.
- Nello specifico bisogna evitare che la valutazione del rischio stress sia gestita da persone prive dei requisiti di professionalità ed esperienza, che potrebbero essere causa di problemi.

Prospettive scientifiche
È necessario prestare molta attenzione agli studi biomedici e neuroradiologici che stanno sperimentando nuovi modelli diagnostici oggettivi clinici. Molte esperienze già svolte o in corso di validazione, scientifica e/o statistica, sono suggestivi per l'individuazione di marcatori o di segni patognonomici per il riscontro di un "danno da stress".

In definitiva
Affidandosi ai principi della *Evidence Based Medicine*, bisogna evitare approcci di tipo aneddotico ed intuitivo. Gli aspetti principali da inserire in un processo di valutazione appartengono alle *quattro classi di rischio* identificate:
1) nella percezione ambientale
2) nel clima organizzativo
3) nell'eventuale stato di ansia, e nei disturbi psicosomatici rilevabili
4) nelle strategie di coping

L'azione valutativa prevede quindi, come previsto già fin dal D.Lgs. 626/04 (non è una "novità" del D.Lgs. 81/08), un coinvolgimento di chi lavora in azienda, affinché il metodo sia partecipativo. In questo senso il Servizio di Prevenzione e Protezione, nelle proprie azioni periodiche deve poter valutare anche gli indici di malessere organizzativo, prevedendo poi attività mirate a:
- realizzare piani di comunicazione e formazione, agendo anche sulle *soft skills* (assertività, decisione, *problem solving*, *decision making*, etc.)
- introdurre e/o modificare norme e procedure, specie in area controllo e supervisione
- intervenire sull'organizzazione del lavoro, per esempio sul *job design*
- facilitare meccanismi di mediazione e negoziazione rispetto ai conflitti

Dato che dal punto di vista giuridico l'attenzione ai fattori psicosociali è legata all'esistenza di un danno alla persona, è essenziale un approccio preventivo, che legga in particolare le seguenti aree:
caratteristiche della leadership; programmazione dei tempi e dei carichi lavorativi; flusso delle informazioni; grado di autonomia in funzione della complessità del compito; modalità dei controlli; distribuzione dei compiti e delle risorse; fenomeni di marginalizzazione

Alle aziende potranno essere consegnate tabelle che, dal punto di vista grafico, saranno utilizzabili per offrire garanzia di sinteticità ed attendibilità, mista ad una facilità d'uso.

Dott. Luigi Dal Cason Dott. Andrea Cirincione

Spec. Medicina del Lavoro
Ergonomo

Psicologo del Lavoro
e delle organizzazioni

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it