



Federazione
Italiana
Autonomie
Locali e
Sanità

STRESS DA LAVORO CORRELATO

**Guida per la prevenzione
dello stress nei luoghi di lavoro**

*A Cura del Dr. Cristian Livolsi
Psicologo e consulente per la valutazione del rischio da stress da lavoro
correlato*

FIALS NEWSLETTER

Federazione Italiana Autonomie Locali e Sanità

Proprietario:

FIALS Regione Lombardia

Direttore Responsabile: Angelo Greco

Redattori:

Salvatore Santo - Varese
Angelo Bonvissuto - Cremona
Stefano Lazzarini - Lodi
Santo Vetri - Pavia
Salvatore Falsone - Sondrio
Marco Mantovani - Mantova
Alfredo De Marchi - Bergamo
Antonio Cremonesi - Brescia

Redazione:

FIALS
Via Capuana 7/b
20157 Milano
c.p. 128 20026
Novate Milanese
newsletter@sindacatofials.it
www.sindacatofials.it

Indice

Sommario	Pag. 3
Introduzione	Pag. 4
Normativa di riferimento	Pag. 4
Fattori psicosociali	Pag. 5
Il mobbing	Pag. 7
Il burn-out	Pag. 9
La sindrome da corridoio	Pag. 10
Stress non sempre patologico	Pag. 12
Strategie per fronteggiare lo stress	Pag. 13
Coping	Pag. 14
Vivere bene la vita	Pag. 15
La corretta procedura per la valutazione del rischio da stress da lavoro correlato	Pag. 22
Dalla valutazione dello stress da lavoro correlato alla formazione e informazione dei lavoratori	Pag. 25

Introduzione

Circa un terzo dei lavoratori europei, ossia oltre 40 milioni di persone, dichiara di soffrire di stress sul lavoro. Per motivi da stress correlati al lavoro si perdono ogni anno milioni di giorni lavorativi imputabili a malattie ordinarie e professionali. Nonostante le dimensioni del problema, troppe sono le imprese che risultano cieche a questa piaga lavorativa. È la ragione per cui è nata questa guida da distribuire a tutti i lavoratori e operatori del settore socio-sanitario, per sensibilizzarli al problema dei rischi psicosociali. Attraverso l'informazione si vuole anche svolgere un percorso di prevenzione primaria su questi specifici rischi così come previsto dal D.lgs. 81/08 art. 36 e 37.

Negli ultimi 15 anni, in Europa, si è assistito ad un progressivo aumento delle cause per patologie stress lavoro correlate; contemporaneamente, il mondo del lavoro ha subito profondi cambiamenti, in parte legati al progresso tecnologico, in parte determinati dalla flessibilità occupazionale. Riccardo Giorgio Zuffo, professore di psicologia del lavoro e delle organizzazioni presso l'Università di Chieti, in un articolo della rivista "Direzione del Personale" n.149, dice:

“siamo un popolo strano che per mettere in atto comportamenti virtuosi, a vantaggio di chi li applica, ha bisogno della scure del legislatore (cinture in auto o casco in moto) e, anche questa volta, sono palpabili le resistenze da parte di molti imprenditori che cercano di sfuggire all'obbligo in modo furbesco lasciando così inalterata la situazione organizzativa ed esperenziale della propria azienda. La valutazione dello stress lavoro correlato in tutte le organizzazioni, così come prescritto dal D.lgs. 81/08, rappresenta una importante valutazione che può fornire informazioni utilissime sulla salute e sulla percezione del rischio da parte di tutti i lavoratori.”

Normativa di riferimento

Il riferimento legislativo cardine riguardante la valutazione dei rischi da stress è il nuovo D.lgs. 81 introdotto ad Aprile del 2008. Questo nuovo testo unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, sostituisce totalmente la vecchia normativa disciplinata dal D.lgs. 626/96. Rispetto a questo vecchio decreto, il nuovo TU sancisce l'obbligo per il datore di lavoro, a tutela della salute dei lavoratori, di valutare i rischi da stress lavoro correlato. Il D.Lgs 106/2009 correttivo del D.LGS 81/2008 modifica l'art. 28, facendo decorrere l'obbligo della valutazione dello stress-lavoro correlato a far data 1° gennaio 2011.

Lo stress-lavoro correlato deve essere annoverato tra i fattori di rischio che il datore di lavoro deve valutare? Sarebbe una domanda con risposta scontata, ma così non è. Infatti, il recente D.Lgs 81/08, all'art. 28 parla di valutazione dei rischi "collegati allo stress-lavoro correlato". Tali rischi in letteratura scientifica sono noti come rischi psicosociali conosciuti anche come "fattori di rischio del IV° tipo" o ancora come "rischi trasversali/organizzativi".

Il TU sulla sicurezza agli articoli 36 e 37 sancisce che la prima arma da utilizzare contro l'insorgere di un rischio è quella della informazione e formazione dei lavoratori. Questo opuscolo ha infatti l'obiettivo di informare tutti i lavoratori sui rischi psicosociali con lo scopo di sensibilizzarli, capirli e gestirli con le strategie di coping più adeguate.

Fattori psicosociali

L'uomo contemporaneo pensava di affrancarsi dal lavoro, pensava che l'impiego di nuove tecnologie e l'applicazione di una "razionalità spinta" ai processi produttivi e organizzativi, avrebbero ridotto o addirittura fatto scomparire la parte più onerosa della sua attività lavorativa. Invece constatiamo sempre più che l'uomo occidentale (ma il discorso comincia a valere anche per le realtà in via di sviluppo come Cina, India) continua ad impegnare nell'attività lavorativa non solo gran parte del proprio tempo (in termini di ore giornaliere e di anni), ma anche, e soprattutto, una parte massiccia delle proprie energie fisiche e mentali. Il logoramento che la dedizione al lavoro produce, si manifesta laddove il lavoro è vissuto come un mero dovere, un obbligo, un qualcosa di necessario alla sopravvivenza, e dunque imprescindibile, ma non gratificante, non armonizzato con la sfera vitale del soggetto, perché estraneo ad essa, se non distonico con essa. Il sistema produttivo dell'era (economica) globale, unito ad un mercato del lavoro sempre più frammentato, competitivo e precarizzato, ha in sé i germi del disagio che il singolo esperisce nella propria quotidianità lavorativa; tale disagio si ripercuote nella sfera privata e sociale.

Possiamo a ragione avvalorare il binomio lavoro-stress come realtà oggettiva, e non ritenerlo un semplice luogo comune, tant'è vero che dati recenti forniti dall'Agenzia Europea per la Sicurezza e Salute sul Lavoro, ci dicono che nell'Unione europea più di un lavoratore su quattro soffre di stress legato all'attività lavorativa, e che tale stress è tra le principali cause di problemi di salute, dell'aumento dell'assenteismo, della riduzione della produttività – con il rischio di minare la competitività delle aziende.

Insomma, sono poche le persone soddisfatte del proprio lavoro ed ancora meno quelle che lo svolgono con un atteggiamento positivo, perché sostenute da valide motivazioni, magari extramonetarie, o perché godono di condizioni climatiche favorevoli.

Abbiamo finora solo “menzionato” lo stress (in particolare, quello derivante dal lavoro), e lo abbiamo genericamente riferito ad una condizione di disagio imputabile a molteplici fattori (basti citare - sempre con uno sguardo al contesto lavorativo - le situazioni di mobbing o di burn-out). Tuttavia, una volta osservato che il termine è di fatto usato con estrema frequenza arrivando a denotare situazioni assolutamente diverse tra loro, ad identificare qualsiasi condizione di disagio, e a diventare sinonimo di vita caotica, di ritmi frenetici, di superlavoro, di eccesso di stimoli, riteniamo opportuno definire il concetto di stress, ovvero circoscriverne il significato e inquadrarlo, anche storicamente, in modo più preciso.

Se oggi c'è la tendenza ad identificare lo stress con tutto ciò che non funziona, che ci logora, in realtà tale termine si sarebbe adattato molto bene anche ad epoche storiche diverse da quella attuale, ovvero epoche caratterizzate da alta mortalità, epidemie, guerre, fenomeni naturali e che ponevano l'individuo in situazioni di precarietà, tanto grande era la distanza tra ambiente esterno e possibilità dell'individuo a farvi fronte. Il termine stress deriva dal latino *strictus*, il cui significato letterale è 'serrato', 'compresso'.

Nel XVII secolo per gli anglosassoni stress aveva il significato di 'difficoltà', 'afflizione'; studi più recenti, nel campo della fisica lo riconducono ad un concetto utilizzato in metallurgia, dove si usa 'mettere sotto stress' le travi metalliche per provarne la resistenza. In altri termini tensione e 'deformazione' si producono ogni volta che una forza incontra una resistenza. Storicamente il termine è stato usato per la prima volta sulla rivista "Nature" dal fisiologo di origine austriaca H. Selye che, nel 1936, interessandosi alle risposte fisiologiche degli organismi dietro somministrazione di sostanze nocive, introdusse in medicina tale concetto che poi si estese a molti altri ambiti.

La definizione che egli ne diede identificava lo stress come "la risposta non specifica dell'organismo ad ogni richiesta effettuata ad esso". Egli aveva evidenziato come gli animali, sottoposti a condizioni di stress, fossero più soggetti ad ammalarsi. Studi successivi a quelli di Selye hanno dimostrato che questo fenomeno si evidenzia come una risposta dell'organismo alle continue stimolazioni che provengono dall'ambiente e che minano l'equilibrio interno inducendo una situazione di crisi, qualora non si riesca a far fronte ai cambiamenti ed alle pressioni dell'ambiente cui si è sottoposti. Per quanto concerne le caratteristiche dello stress, sempre Selye - 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 *distress* o stress negativo ed *eustress* o stress positivo.

Questa distinzione fece emergere il concetto di stress inteso anche come processo finalizzato ad un migliore adattamento all'ambiente e quindi come stimoli necessari ad una reazione di adattamento. Lo stress negativo o *distress* 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, permangano anche in assenza di eventi stressanti oppure che l'organismo reagisca a stimoli di lieve entità in maniera sproporzionata". Lo stress positivo o *eustress* si ha, invece, quando uno o più stimoli, anche di natura diversa, allenano la capacità di adattamento psicofisica individuale. L'*eustress* è una forma di energia utilizzata per poter più agevolmente raggiungere un obiettivo e l'individuo ha bisogno di questi stimoli ambientali che lo spingono ad adattarsi.

Un aspetto particolarmente rilevante nell'ambito della problematica dello stress concerne il *coping*, ossia l'aspetto dello stress specificatamente collegato al concetto di adattamento.

In particolare lì dove l'individuo riesce a far fronte e quindi a mettere in atto un processo di *coping*, si adatta al sistema e assorbe la domanda riuscendo ad adattarsi. Con il termine *coping* ci si riferisce a particolari meccanismi di difesa che consentono al soggetto di fronteggiare situazioni pericolose. "To cope", infatti, significa "far fronte", "tener testa a", e comporta una serie di tentativi per fronteggiare gli eventi considerati difficili o comunque superiori alle proprie capacità.

Laddove invece l'intensità la frequenza e la durata dello stimolo non riescono ad attivare tale processo, si instaura una risposta di stress che non dipende tanto dalle caratteristiche dell'agente stressante quanto dalla risonanza psicologica soggettiva. Identiche situazioni stressanti inducono risposte completamente diverse, a seconda che si riesca o meno a mettere in atto una reazione difensiva.

Il mobbing

Si intendo per *mobbing* tutti quei comportamenti violenti che si verificano sul posto di lavoro attraverso atti, parole, gesti, scritti, vessatori, persecutori, intenzionali e, comunque lesivi dei valori di dignità di personalità umane e professionale, che arrecano offesa alla dignità o all'integrità fisica e psi-

cologica di una persona fino a mettere in pericolo l'impiego o di degradare il clima aziendale.

Una delle conseguenze tipiche del mobbing è l'auto licenziamento della vittima. Spesso non esistono colpe volontarie della vittima di mobbing. Problemi organizzativi persistenti e insoluti possono causare forti tensioni mentali negative nei gruppi di lavoratori, con una diminuita tolleranza dello stress.

Questo potrebbe indurre la mentalità del "capro espiatorio" e attivare comportamenti di mobbing verso alcuni soggetti. Alcune volte, l'essere costanti e professionali nel proprio operato suscita la gelosia e l'invidia di colleghi che proiettano tensione e frustrazione verso il lavoratore diligente.

Le cause possono dunque essere molteplici come pure i metodi di aggressione. Si comincia con un saluto negato, insulti, scherzi pesanti sino al sabotaggio degli strumenti di lavoro.

Spesso la vittima a questi comportamenti non trova il sostegno dei pochi colleghi che gli stanno vicino e si trova a reagire da solo a un fenomeno di dimensioni spaventose. Alcuni fattori che incidono sull'insorgere del mobbing sono: una cultura organizzativa che tollera il mobbing o non lo riconosce come un problema; un cambiamento repentino nell'organizzazione; l'insicurezza del posto di lavoro; la scarsa qualità del rapporto tra il personale e la direzione, nonché un basso livello di soddisfazione nei confronti della leadership; la scarsa qualità del rapporto tra i colleghi; i livelli estremamente elevati delle richieste che vengono avanzati al lavoratore; una politica del personale carente e valori comuni insufficienti; un aumento generalizzato del livello di stress legato all'attività lavorativa; conflitti di ruolo.

I sintomi psicosomatici per la vittima sono principalmente: gastriti, tremori e sudorazione alterata, tachicardia, dermatosi, psoriasi e calo delle difese immunitarie. Insonnia, sindromi depressive e altri disturbi psicologici sono poi tipici delle vittime di mobbing. Non tutti i conflitti all'interno delle organizzazioni sono da definirsi mobbing. Poiché questo possa essere considerato tale, devono sussistere alcune condizioni tra cui, la persistenza degli attacchi, in maniera costante, da almeno 3 mesi, il nascere di una sintomatologia di natura psicosomatica e il verificarsi di una serie di illeciti compiuti dai "Mobber" atti ad ostacolare volutamente l'attività lavorativa. Il mobbing non danneggia soltanto l'individuo ma anche l'organizzazione che vedrà un abbassamento della produzione e un ridimensionamento del clima aziendale.

Il burn-out

La sindrome da burn-out è l'esito patologico di un processo stressogeno che colpisce le persone che esercitano professioni d'aiuto (helping profession), qualora queste non rispondano in maniera adeguata ai carichi eccessivi di stress che il loro lavoro li porta ad assumere. E' la sindrome che colpisce in particolar modo, maestri, docenti, infermieri, medici, psicologi e chi in generale per mestiere si occupa di aiutare gli altri. Queste figure sono caricate da una duplice fonte di stress: il loro stress personale e quello della persona aiutata. Sono figure professionali che spesso si fanno carico eccessivo delle problematiche delle persone a cui badano, non riuscendo così più a discernere tra la propria vita e la loro. Il non discernere vita privata da vita lavorativa è il primo campanello d'allarme per questo tipo di sindrome. Questi lavoratori, nel lungo periodo cominciano a manifestare chiari sintomi riconducibili alla patologia: astenia, spossatezza e mancanza di energie e di capacità per sostenere e scaricare lo stress accumulato. La risposta a queste condizioni è spesso l'esaurimento emozionale, la depersonalizzazione ed un atteggiamento improntato al cinismo.

Diverse ricerche psicologiche hanno dimostrato che le cause che possono portare all'insorgere di questo problema possono essere:

- eccesso di idealizzazione e aspettativa precedente all'entrata nel mondo del lavoro;
- mansione lavorativa frustrante o inadeguata rispetto alle aspettative;
- disorganizzazione del lavoro o comunque organizzazione non funzionale.

I sintomi possono essere riassunti in tre macro categorie: - comportamento che testimonia un importante disinvestimento sul lavoro - eventi autodistruttivi (disturbi psicosomatici, distrazione e incapacità di concentrazione con aumento del numero di incidenti) - eventi eterodistruttivi verso gli utenti (reazioni negative verso gli altri, indifferenza, aggressività, spersonalizzazione del rapporto). Dall'analisi statistica dei dati è possibile dedurre una correlazione importante che deve far riflettere. Nei soggetti affetti da sindrome di burn-out, cresce l'uso e l'abuso di alcol, sostanze psicoattive e aumenta il numero di suicidi. Esistono alcuni fattori personali che possono incidere sul verificarsi della sindrome:

1. Caratteristiche demografiche: l'incidenza del burn-out sembra maggiore nelle persone dai 30 ai 40 anni, non sposate e con livello culturale elevato.
2. Tratti psicosomatici: i soggetti che affrontano le difficoltà in maniera passiva e con atteggiamenti difensivi sono più a rischio di sviluppare burn-out, così come quelli nel cui tratto caratteriale predomina ansia,

ostilità, depressione, vulnerabilità, o che non mostrano apertura verso il cambiamento e che manifestano poco coinvolgimento nelle attività quotidiane e con scarso controllo sugli eventi.

3. **Attitudine verso il lavoro:** le persone che lavorano molto e duramente, perché hanno grosse aspettative nella loro professione, sia per la possibilità di successo e di guadagno sia perché vogliono rendere il loro lavoro sempre entusiasmante e soddisfacente, sono più a rischio di burn-out quando non vedono realizzare i propri progetti.

Le fasi del burn-out possono essere riassunte come di seguito. La prima, è quella dell'entusiasmo idealistico che spinge il soggetto a scegliere un lavoro di tipo assistenziale.

Nella seconda (stagnazione) il soggetto si sottoposto a carichi di lavoro e di stress eccessivi, inizia a rendersi conto di come le sue aspettative non coincidano con la realtà lavorativa. L'entusiasmo, l'interesse ed il senso di gratificazione legati alla professione iniziano a diminuire.

Nella terza fase (frustrazione) il soggetto affetto da burn-out avverte sentimenti di inutilità, di inadeguatezza, di insoddisfazione, uniti alla percezione di essere sfruttato, oberato di lavoro e poco apprezzato; spesso tende a mettere in atto comportamenti di fuga dall'ambiente lavorativo, ed eventualmente atteggiamenti aggressivi verso gli altri o verso se stesso.

Nel corso della quarta fase (apatia) l'interesse e la passione per il proprio lavoro si spengono completamente e all'empatia subentra l'indifferenza, fino ad una vera e propria "morte professionale".

La sindrome da corridoio

Per l'ISPESL (Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza sul lavoro) la sindrome da corridoio è la non capacità di distinguere tra la sfera lavorativa e la sfera della vita privata. "Nel contesto di vita contemporanea - si legge nell'opuscolo - si sono annullati i filtri che gestivano le singolarità del quotidiano lavorativo e di quello privato. Si è creato un corridoio senza soluzione di continuità tra gli stimoli propri dell'ambiente di lavoro e quelli della vita privata. Sempre più spesso quindi la famiglia genera o amplifica le tensioni fisiche, emotive e comportamentali restituendole al contesto lavorativo in un ciclo autogenerante".

La conseguenza è che di fronte a normali stimoli lavorativi, la soggettività individuale risulta a rischio di scompensi biologici e comportamentali. Gli psicologi da anni studiano questa sindrome sia dal punto di vista clinico

(effetti sull'individuo) che dal punto di vista laburistico (effetti sull'organizzazione e sul lavoro).

Dal punto di vista cognitivo, il passaggio dall'ambiente lavorativo a quello privato e viceversa crea "un corridoio" senza soluzione di continuità tra gli stimoli propri dell'ambiente di lavoro e quelli della vita privata o familiare. Si verificano situazioni in cui la famiglia genera o amplifica le tensioni fisiche, emotive, comportamentali, restituendole nel contesto lavorativo.

Allo stesso modo, le tensioni lavorative vengono trasportate nella vita privata, non strutturata per compensarle, e quando tali tensioni assumono carattere di cronicità e di eccesso possono provocare rotture comunicative e quindi incomprensioni, frustrazioni, solitudine ed aggressività, ricadendo nell'ambiente lavorativo. In sostanza questo corridoio rappresenta quello spazio metafisico che unisce indissolubilmente le gli ambienti "casa - lavoro" in un'unica soluzione e dunque consente di far passare da "una stanza ad un'altra" emozioni e pensieri (positivi e negativi).

Per meglio capire facciamo un esempio. Un uomo a cui viene a mancare la propria moglie in seguito ad un incidente stradale, inevitabilmente trasporta al lavoro tutta una serie di emozioni, che appartengono alla sfera privata. Sintomi fisici, psico-emozionali e comportamentali del lavoratore stressato sono la base per lo sviluppo di situazioni morbose ed infortuni che ricadono inevitabilmente sulla produttività, sull'equilibrio organizzativo dell'azienda, sulla sicurezza del personale, sull'immagine interna ed esterna dell'azienda, oltre che sulla spesa sociale e sanitaria. E' proprio per questo motivo che il nuovo testo unico sulla sicurezza identifica questa sindrome come meritevole di valutazione e impone al datore di lavoro l'obbligo di monitoraggio. La risposta efficace a questa problematica risulta quindi la Prevenzione:

- Primaria, per impedire l'insorgere di nuovi casi di patologie stress correlate. A tal fine è importante ottimizzare gli ambienti e gli orari lavorativi, promuovere una cultura d'impresa che solleciti la dignità umana, attuare condizioni di lavoro trasparenti, favorire la partecipazione e la condivisione degli obiettivi dell'organizzazione, valorizzare le risorse umane attraverso programmi adeguati di formazione, progettare compiti lavorativi individuali, informare e formare sullo stress;
- Secondaria, come diagnosi precoce di quei sintomi responsabili di un evidente cambiamento da una condizione psicofisica normale;
- Terziaria con l'istituzione di protocolli di riabilitazione supportati da competenza sanitarie specifiche.

Stress non sempre patologico

Selye definisce lo stress come una reazione aspecifica del corpo a qualunque esigenza interna e sostiene che, affinché si manifesti, si devono presentare queste condizioni:

- 1) percezione del pericolo;
- 2) fiducia di poterlo affrontare;
- 3) consapevolezza dei vantaggi da trarre dal respingere tale pericolo;
- 4) verifica di fenomeni organici e biochimici che accompagnano tale reazione.

Qualsiasi sollecitazione esterna è una richiesta che provoca una risposta di adattamento e quindi un certo livello di stress (l'assoluta mancanza di stress è la morte).

Selye, poi, sostiene che lo stress si manifesti attraverso tre fasi: reazione allo stimolo, resistenza ed esaurimento. La reazione si ha quando appaiono, nell'individuo, i primi cambiamenti tipici dell'esposizione stressante. Se questa perdura nel tempo appare la resistenza, in cui i segni di reazione scompaiono e si ha adattamento (superficiale o profondo). Se, però, lo stressor persiste allora si ha esaurimento, cioè il cedimento totale dell'individuo: lo stress.

Lo stress, secondo la Commissione Europea sulla salute e sicurezza dei lavoratori, può essere considerato "il sale della vita" se il lavoratore riesce ad essere "padrone della situazione"; in caso contrario, lo stress può determinare uno stato di crisi e delle conseguenze negative per la salute individuale e organizzativa. Se una tale condizione viene avvertita come parte integrante dell'esperienza quotidiana di lavoro, essa influirà sul ritmo con il quale hanno luogo i processi di "usura" dell'organismo. Anche secondo Lazarus, lo stress psicologico non è né buono, né cattivo, ma "ciò che importa è in quale misura, di quale tipo, in quali particolari momenti della vita, e in quali condizioni personali e sociali esso si dimostra benefico (eustress) o dannoso (distress)" (cfr. Farnè, 1999).

Per questo motivo, lo stress deve essere considerato un fenomeno normale presente nelle organizzazioni: "si possono realizzare situazioni lavorative che non siano soltanto fonte di malattia e di delusione, ma anche occasioni di autorealizzazione, di maggiore creatività ed efficienza organizzativa" (La Rosa, 1992), come nel caso dell'eustress. Tendenzialmente una sollecitazione o stimolazione contenuta entro un certo "livello soglia" è da considerarsi positiva sia per l'individuo che per l'organizzazione. L'opposto di stimolazione accettabile sarebbe da intendersi come una situazione piatta,

passiva e priva di stimoli, situazione non certo ricercata da tutti i lavoratori.

Strategie per fronteggiare lo stress

Esistono diverse strategie per fronteggiare lo stress o per mantenere viceversa un buon livello di eustress, che agiscono a seconda delle cause. In particolare:

- imparare a comunicare con coloro con cui abbiamo problemi, in modo attento e accurato, al fine di costruire relazioni basate sulla fiducia... “conosciamo e facciamoci conoscere meglio” !
- imparare a dire no (rispetto a ciò che non mi compete), riducendo il carico di responsabilità e prendendo consapevolezza dei propri limiti... “non possiamo fare tutto per tutti”!
- imparare tecniche di gestione del tempo... “fare tutto entro il tempo prefissato”!
- evitare di esser troppo perfezionisti e di voler fare tutto da soli, seguendo il pensiero del “se lo voglio fatto bene, devo farlo io”!. Imparare a delegare alcuni compiti (quando diventano troppo pressanti) o se possibile richiedere un aiuto, vi permetterà di alleggerire il carico di stress troppo elevato.
- richiedere la collaborazione e l'aiuto rispetto ad uno specifico compito e/o criticità, vi consentirà di non aspettare che siano gli altri ad accorgersi che qualcosa non va. Proporre eventuali soluzioni, permetterà di aiutare il vostro collaboratore/responsabile a sentirsi meno solo e percepire di far parte di una squadra che lavora per migliorare l'organizzazione.

Per agire positivamente sul nostro corpo e dunque migliorare la reazione che abbiamo rispetto a stimoli di stress oltre il livello soglia suggeriamo:

- imparare le tecniche di rilassamento, al fine di immagazzinare energia, che possa essere utilizzata in seguito su richiesta; per prendere consapevolezza del proprio comportamento e delle reazioni allo stress.
- evitare l'uso eccessivo di alcool.
- praticare un regolare esercizio fisico.

Per rispondere ulteriormente allo stress si può anche:

- utilizzare la tecnica “Star Trekking”: per 10 minuti al giorno in un ambiente più tranquillo, provando a visualizzare immagini rilassanti (una spiaggia, un falò, una cascata o sdraiati in una vasca idromassaggio

all'aperto in una calda notte d'estate) e prestando attenzione ad ogni dettaglio;

- ricercare e scrivere frasi che incrementino lo stato di benessere e ripetersele. Ad esempio "oggi mi sento bene", "non prendere le cose troppo sul serio", e lasciarle attaccate in luoghi che frequentiamo spesso. Le frasi potranno essere scritte su un post-it e poste nei luoghi più a rischio, sia a lavoro che a casa propria (nei pressi di ad uno specchio, sulla porta del frigo);
- praticare la meditazione e/o la preghiera per aumentare l'attenzione, la concentrazione e ridurre lo stress (ridurre la frequenza cardiaca, la pressione sanguigna, etc.).

Coping

Il concetto di coping, indica l'insieme di strategie mentali e comportamentali che sono messe in atto per fronteggiare una certa situazione. La capacità reattiva dell'individuo ai vari stimoli provenienti dall'ambiente, determina l'influenza che ha questo sull'individuo. Quanto meno siamo capaci di affrontare adeguatamente le situazioni che incontriamo, tanto maggiore sarà la nostra dipendenza da esse. Il grado di reattività dipende infatti dal coinvolgimento con i fattori esterni e cambierà in relazione al tipo di stimolazione che si riceve: alcuni stimoli ci portano ad essere più svegli, altri non ci colpiscono o non ci interessano affatto.

Questa capacità di reazione di un individuo è molto elastica e variabile e quindi non possiamo affermare che esistano soggetti totalmente passivi e rassegnati, ed altri attivi e anticonformisti. E' utile sapere, dunque, che tutti abbiamo la possibilità di migliorare la capacità reattiva. Tutti possiamo sviluppare le nostre abilità di coping. La capacità di coping si riferisce non soltanto alla risoluzione pratica dei problemi, ma anche e soprattutto alla gestione delle proprie emozioni e dello stress derivati dal contatto con i problemi. Ne consegue che il coping è una strategia di tipo cognitivo fondamentale per il raggiungimento del benessere percepito. Un soggetto con un elevato livello di reattività riesce ad avere un migliore adattamento alla realtà e, dunque, a risolvere più velocemente i problemi.

La stessa logica vale nel senso contrario, ossia gli individui che si sentono bene emotivamente e fisicamente, sono più disposti e spinti ad affrontare positivamente le situazioni problematiche: cercano di superarle o di ridurne i possibili svantaggi. I meccanismi individuali di adattamento si relazionano sia alla capacità di attivare le risorse interne preesistenti, che a quella di adottarne nuove, ossia alla possibilità di imparare ad allargare il proprio

“repertorio di strategie”. In questa direzione si inserisce il concetto di empowerment, capacità individuale di praticare e rendere operative le proprie risorse individuali, che contribuisce al percorso individuale verso il benessere. Il coping e l’empowerment sono determinati rispettivamente da due fattori: il primo dalle caratteristiche ed il secondo dal contesto sociale.

Entrambi i fattori favoriscono l’incremento e la gestione delle risorse personali, promuovendo così, un miglioramento della propria condizione e un positivo coinvolgimento sociale. Grazie a tale percorso, si arriva a quello che è per noi il concetto di benessere personale, dove l’individuo è partecipe della realtà nella quale vive. Ecco, quindi, che lo stato di benessere è raggiungibile in realtà attraverso un equilibrio tra le volontà della persona e la possibilità di realizzarle in sintonia con il contesto in cui vive, potenziando quindi, le sue risorse interne e quelle disponibili nell’ambiente.

Vivere bene la vita

E’ importante pensare positivo e appassionarsi a ciò che si fa. Esiste un modo, o più modi, per imparare a vivere felici? Se è vero che il buonumore è un mix di predisposizioni - genetiche e non - altrettanto lo è il fatto che alcune regole da applicare quotidianamente possono trasformare il nostro modo di approcciare gli eventi, anche quelli negativi: perché tutto accade prima dentro di noi. Esaminiamo come possiamo comportarci:

1° - accetta il presente: accettare il presente e non perdere mai la speranza, fatta di un’attesa fiduciosa e predittiva, che favorisca gli eventi desiderati: è una delle tante, semplici vie che conducono ad una esistenza, a emozioni più gratificanti, osserva lo psicologo Edoardo Giusti. Questa accettazione positiva del presente include, tra l’altro, anche uno dei principi portanti del pensiero orientale (Zen in particolare): vivere pienamente qualsiasi cosa si faccia, anche la più banale e usuale.

2° - Come ridurre lo stress: immagina il futuro in modo positivo e controlla meglio il presente; emana positività e le cose belle arriveranno con maggiore facilità! La mancanza di una base inferiore stabile, di un sottofondo di sicurezza e fiducia, non solo ci mantiene in uno stato costante di insoddisfazione, ma ci espone anche ai rischi del momento.

A questo atteggiamento si può contrapporre la cosiddetta via della speranza; lo psicologo Luigi Anolli dona il seguente consiglio: se si immagina il futuro in modo positivo si riesce a controllare meglio anche il presente e accumulare, di conseguenza, minor stress». Se iniziamo a emanare positi-

vità per primi, nel presente, apprezzare le cose belle, gli eventi piacevoli, i contatti interpersonali positivi arriveranno con maggior facilità.

Tutto questo non significa accettare passivamente qualsiasi cosa, rapportarsi agli altri in termini acritici. Significa conoscere i limiti che tutti abbiamo e, proprio per questo, mettersi in discussione, confrontarsi con colleghi di lavoro, amici e conoscenti, “in senso lato, è importante imparare a farsi amare per quello che realmente siamo, non per le “maschere “ che talvolta siamo indotti ad indossare nei rapporti con gli altri», spiega lo psicologo Edoardo Giusti. Sembra che “fare qualcosa per gli altri sia un ottimo lascia-passare per il buon umore”. Uno studio condotto su 3617 soggetti da un gruppo di ricercatori dell’Università di Nashville (Tennessee) ha appurato che le persone più soddisfatte si dedicavano più facilmente ad attività di volontariato. Inoltre, dopo tre anni di attività a favore dei più bisognosi, le stesse persone beneficiavano di livelli di benessere ancora maggiori.

3° - Cerca le due vie dell’ottimismo: sviluppa una predisposizione all’ottimismo; impara a trovare il lato più piacevole di ogni situazione; Generalmente è il nostro atteggiamento nei confronti della vita, quindi del lavoro, che ci pre-dispone alla stessa vita e ci permette di ottenere più o meno la stessa moneta che spendiamo ogni giorno quando vediamo la luce de sole. Generalmente otteniamo dalla vita le stesse risposte che diamo coi nostri atteggiamenti; tendiamo a lamentarci su tante cose che ci riserva il lavoro e più in generale la vita e meno spesso tendiamo a ringraziare perchè tutte le mattine posso alzarmi dal letto visto che ho una salute sufficiente che mi permette di farlo, posso mangiare perchè ho un lavoro che altre persone non hanno.

Un’altra importante via verso la felicità? Sviluppare sia l’ottimismo disposizionale, ossia la predisposizione mentale all’ottimismo, sia l’ottimismo attribuzionale, quello, per intenderci, che induce a vedere il “bicchiere mezzo pieno anziché mezzo vuoto”. «L’ottimismo disposizionale consente di ottenere una maggiore valutazione delle proprie possibilità in determinate situazioni, anche di difficoltà, di avere un maggior controllo e perseveranza nel raggiungimento degli obiettivi. Gli effetti di questo tipo di ottimismo sono davvero sorprendenti.

Basta citare, per esempio, il cosiddetto Nuns study, l’Indagine condotta nel 2002 da tre ricercatori americani, Danner, Snowdon e Friesin, su un gruppo di suore di clausura. Il campione di suore ottimiste, infatti, è risultato avere una prospettiva di sopravvivenza di circa 12 anni maggiore rispetto al gruppo di suore pessimiste», ricorda Luigi Anolli. Dunque, chi ha una predisposizione ottimistica, e quindi ha una migliore gestione dello stress, spesso

vive più a lungo: queste condizioni e stati d'animo producono, infatti, degli effetti biochimici.

A livello fisiologico infatti l'ottimismo scatena la produzione di tutta una serie di reazioni endocrine che migliorano la nostra percezione e qualità di vita. Come noto, le persone ottimiste, in genere godono di un sistema immunitario più efficiente di quelle pessimiste, dunque, hanno una minore probabilità di contrarre malattie. Inoltre, beneficiano di una minore incidenza di disturbi cardiovascolari e di una ridotta vulnerabilità a somatizzazioni e disturbi vari come cefalee, sindrome da colon irritabile, allergie. Per tutta questa serie di ragioni è utile obbligarsi a trovare il lato più piacevole di tutte le situazioni e abituare la nostra mente a elaborare automaticamente pensieri sempre positivi.

FAQ

1. Cosa è lo stress lavoro correlato?

L'accordo europeo sullo stress lavoro correlato dell'ottobre 2004 lo definisce come "una condizione fisiologica che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale, conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro". Lo stress occupazionale riguarda dunque la sola sfera professionale di ogni individuo, con risvolti sintomatologici organizzativi, ma anche fisici, psicologici e relazionali.

2. In cosa consiste la valutazione del rischio stress lavoro-correlato?

La valutazione del rischio stress lavoro correlato non misura il livello di stress di ciascun lavoratore, ma definisce la probabilità bassa, media o alta che variabili oggettive (contesto aziendale, organizzazione del lavoro, clima organizzativo, etc.) e soggettive (percezioni, emozioni, attitudini, sintomi fisici e psicologici, comportamenti, etc.) possano generare stress occupazionale per una particolare categoria di lavoratori o area aziendale.

3. Si tratta di una valutazione clinica del disagio individuale dei dipendenti?

No. La valutazione del rischio stress lavoro correlato non è assolutamente un'indagine di tipo clinico-diagnostico sui singoli lavoratori, ma è un'indagine del tutto anonima e riservata su un gruppo e/o più gruppi di lavoratori inerente al rischio di stress occupazionale legato a variabili oggettive e soggettive che caratterizzano il proprio lavoro e le proprie percezioni.

4. I risultati della valutazione del rischio stress sono pubblici?

No. I risultati della valutazione del rischio stress sono del tutto anonimi e di esclusiva proprietà dell'organizzazione che ha effettuato la rilevazione. I risultati possono tuttavia essere consultati dai dipendenti, dai consulenti dell'area sicurezza, dai pubblici ufficiali e dagli ispettori di enti pubblici che ne facciano richiesta.

5. Cosa si intende per “strumento validato” nella valutazione soggettiva del rischio stress?

Per strumento validato si intende qualsiasi strumento sia stato sottoposto a procedura di validazione, ovvero di verifica della validità, attraverso l'applicazione di precisi criteri scientifici, metodologici e statistici. Gli strumenti validati non solo offrono una garanzia di attendibilità, ma offrono tutela ed hanno piena validità anche in sede giudiziaria, sia civile che penale. Gli strumenti validati possono essere reperiti ed utilizzati solo da professionisti accreditati per il loro utilizzo ed elaborazione. Esistono comunque altri tipi di strumenti per la rilevazione del rischio stress che non sono validati, dunque non offrono le medesime garanzie.

6. Quali strumenti vengono utilizzati per effettuare la valutazione?

La valutazione del rischio stress lavoro correlato viene effettuata solitamente in 2 fasi. Nella prima fase avviene un'analisi delle variabili oggettive attraverso l'acquisizione di precisi dati aziendali definiti dall'ISPELS (oggi INAIL), le interviste ai ruoli coinvolti nella sicurezza dei lavoratori come Datore di lavoro, Rsp, Rls, Medico Competente, la consultazione del DVR complessivo e del manuale qualità. Nella seconda fase avviene un'analisi delle variabili soggettive attraverso la somministrazione di strumenti diagnostici (meglio se validati) ai lavoratori e l'utilizzo di altre tecniche di indagine come colloqui e/o focus group.

7. Cosa è il DVR Documento Valutazione Rischi Stress Lavoro Correlato?

Il DVR sui rischi stress lavoro-correlato è un'appendice obbligatoria del DVR complessivo che sintetizza in modo chiaro, misurabile e definito i risultati della valutazione. In caso emergano aree di rischio medio o alto di stress, il DVR contiene anche le azioni di miglioramento consigliate all'organizzazione per una migliore prevenzione e protezione.

8. Cosa sono le “azioni di miglioramento” inserite nel DVR stress?

Le azioni di miglioramento sono azioni correttive inserite nel DVR stress lavoro correlato, legate all'emersione di aree a rischio medio o alto. Con-

sistono in suggerimenti operativi che riguardano esclusivamente l'organizzazione del lavoro ed abbiano un impatto sulla prevenzione e protezione psicosociale dei lavoratori. Le azioni di miglioramento non possono assolutamente riguardare il campo clinico dei singoli o dei gruppi di lavoratori.

9. A quale normativa fa riferimento l'obbligo di valutazione del rischio stress?

La valutazione del rischio stress lavoro correlato fa riferimento innanzitutto all'Accordo Europeo sullo Stress Occupazionale dell'ottobre 2004, dove gli stati membri dell'unione si impegnavano a legiferare a livello nazionale. L'Art. 28 del Dlgs. 81/2008 (Testo Unico sulla Sicurezza) è il primo riferimento normativo circa la necessità di valutare i rischi psicosociali nelle organizzazioni, senza per. definire modalità specifiche di rilevazione, n. scadenze temporali. L'Art. 6 Comma 2 del Dlgs. 106/2009 stabilisce che è compito del Ministero del Lavoro emanare procedure standardizzate necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro correlato. In attesa di tali indicazioni, il Comitato Tecnico Interregionale nel Marzo 2010, poi l'Istituto Superiore Prevenzione Sicurezza sul Lavoro (ora assorbito dall'Inail) nel Giugno 2010 hanno definito alcune linee guida assimilabili, sulle quali il Ministero del Lavoro ha già dichiarato si baserà.

10. Ho meno di 10 dipendenti, dunque non sono obbligato ad effettuare la valutazione?

No. La valutazione del rischio stress lavoro correlato è obbligatoria per tutti i Datori di Lavoro pubblici e privati, anche con un solo dipendente. Quello che cambia sono le modalità per effettuare tale valutazione. Sulla base delle linee guida vigenti, nelle organizzazioni con meno di 10 dipendenti è possibile effettuare un'autocertificazione sul rischio stress e solo se emergesse un valore medio o alto scatta l'obbligo di una valutazione più approfondita. Tale autocertificazione può essere effettuata dal Datore di Lavoro stesso su apposito format, ma non esime dal dover utilizzare precisi criteri di rilevazione e misurazione. In tal senso, anche se la normativa consente questa legittima facilitazione alle micro-organizzazioni, l'assenza di precisi criteri di rilevazione e misurazione potrebbe non tutelare adeguatamente il Datore di Lavoro in caso di infortunio grave, malattia professionale da stress o causa di lavoro. In queste situazioni, sarebbe infatti necessario esplicitare comunque i criteri utilizzati per l'autovalutazione del rischio stress.

11. Ho più di 10 dipendenti, dunque sono obbligato a fare solo la valutazione oggettiva del rischio stress?

No. Alla valutazione oggettiva del rischio stress lavoro correlato, obbligatoria per tutti i Datori di Lavoro pubblici e privati, deve seguire la valutazione

soggettiva se la prima fase valutativa ha fatto emergere aree di rischio medio o alto o se il datore di lavoro, insospettito da eventuali possibilità di vertenze sindacali o cause di lavoro vorrà approfondire le tematiche del disagio organizzativo. La valutazione oggettiva, non esime dal dover utilizzare precisi criteri di rilevazione e, se necessario, approfondire l'intervento. In tal senso, anche se la normativa consente la sola valutazione oggettiva, l'assenza della valutazione soggettiva potrebbe non tutelare adeguatamente il Datore di Lavoro in caso di infortunio grave, malattia professionale da stress o causa di lavoro. In queste situazioni, sarebbe infatti necessario esplicitare comunque non solo i criteri utilizzati per la valutazione oggettiva del rischio stress, ma dettagliare i motivi per cui non si è proceduto ad una valutazione più approfondita e soggettiva.

12. La valutazione stress può essere eseguita dal Datore di Lavoro?

Si, attraverso apposita autocertificazione e solo nel caso in cui l'organizzazione abbia meno di 10 dipendenti. Per ulteriori approfondimenti si veda domanda numero 10.

13. La valutazione stress può essere eseguita dal Consulente Sicurezza?

Si. Le linee guida non individuano professionalità specifiche per la valutazione del rischio stress lavoro correlato, ma definiscono esclusivamente dei criteri generali di attuazione. In tali criteri è stabilito che la valutazione deve essere effettuata da personale specializzato attraverso strumenti e criteri validi. Sta nella scelta del Datore di Lavoro e nella specializzazione del professionista coinvolto riconoscere la validità e l'adeguatezza del proprio intervento, sia esso Medico Competente, Consulente Sicurezza, Psicologo, etc.

14. La valutazione stress può essere eseguita dal Medico Competente?

Si, vedi domanda numero 13.

15. La valutazione stress può essere eseguita dallo Psicologo?

Si, vedi domanda numero 13. Lo Psicologo, oltre ad essere uno specialista della valutazione di rischi psico-sociali, ha la possibilità, come soggetto accreditato, di utilizzare i migliori strumenti diagnostici validati per la valutazione soggettiva del rischio stress.

16. La valutazione stress va eseguita una tantum?

La valutazione del rischio stress lavoro correlato va eseguita al massimo ogni 2 anni circa, per verificare che non ci siano stati mutamenti oggettivi o soggettivi nell'organizzazione del lavoro a forte impatto psico-

sociale.

17. Per effettuare la valutazione stress occorre un qualsiasi strumento di rilevazione?

No. Per effettuare la valutazione del rischio stress occorre seguire una procedura strutturata e valida, in base alle linee guida attualmente in vigore. Ciò prevede, nella valutazione oggettiva, l'utilizzo di specifiche schede e modelli per l'acquisizione dei dati aziendali ed organizzativi ai quali attribuire un particolare punteggio che porta ad un rischio stress basso - medio - alto. Nella valutazione soggettiva, ancor più delicata, è previsto l'utilizzo di strumenti validati (normalmente utilizzati da medici e psicologi).

18. Quali sono le sanzioni previste in assenza della valutazione del rischio stress?

Il datore di lavoro che non rispetta l'art. 28 si espone alla sanzione dell'arresto da quattro a otto mesi o l'ammenda da 5.000 a 15.000 euro.

19. A seguito della valutazione sullo stress sono sempre necessarie azioni di miglioramento?

No. Le azioni di miglioramento sono previste solo se nella valutazione oggettiva e/o soggettiva emergessero aree di rischio medio o alto. Tali azioni vengono inserite all'interno del DVR stress lavoro correlato e sono obbligatorie per il datore di Lavoro al fine di essere a norma con la normativa sulla sicurezza dei lavoratori.

20. In caso di grave infortunio, malattia occupazionale o causa di lavoro il Datore di Lavoro è tutelato?

A seguito della valutazione del rischio stress lavoro correlato effettuata in base ai criteri enunciati dalle linee guida vigenti, il Datore di Lavoro è in regola con la normativa, ma è opportuno che tali criteri si applichino attraverso l'utilizzo di professionalità adeguate e strumenti validati. In caso di infortunio grave, malattia professionale da stress o causa di lavoro il Datore di Lavoro potrebbe infatti dover esplicitare criteri e strumenti utilizzati per la valutazione oggettiva e/o soggettiva del rischio stress e risultare inattaccabile sul profilo della validità ed affidabilità della valutazione.

21. Esistono vantaggi fiscali derivanti dall'adeguamento alla valutazione sullo stress?

Sì. Il TU sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, prevede infatti che l'adeguamento delle aziende a tutti gli obblighi di valutazione in materia di sicurezza, dia la possibilità di richiedere all'INAIL uno sgravio sul premio versato annualmente.

22. Cosa prevede la Circolare del Ministero del Lavoro del 18-11-2010?

La Circolare del Ministero del Lavoro del 18-11-2010 contiene le linee guida per la valutazione del rischio stress lavoro correlato, che sono corrispondenti a quelle definite dal Comitato Tecnico Interregionale nel marzo 2010 e dall'ISPESL Istituto Superiore Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro (ora Inail) nel Giugno 2010. La definizione delle linee guida Ministeriali il . molto generale e fornisce esclusivamente le indicazioni necessarie ad avviare il processo di valutazione "minimale", lasciando al datore di lavoro la scelta del metodo scientifico da adottare per la propria azienda.

La corretta procedura per la valutazione del rischio da stress da lavoro correlato

La circolare del 18 novembre 2010, ha in parte chiarito quella che è la valutazione minima necessaria e obbligatoria in tutte le aziende pubbliche e private. Secondo il modello proposto, tuttavia, una valutazione completa dovrebbe necessariamente essere più articolata e divisa in più fasi di indagine, al fine di catturare il maggior numero di informazioni di ricerca, sia qualitative che quantitative.

Fase 1 – analisi della cultura organizzativa attraverso il modello Trentini-Bellotto

Nella valutazione dello stress lavoro correlato, l'analisi del clima e della cultura organizzativa sono strategici e inevitabili per contestualizzare i dati raccolti sia a livello oggettivo che soggettivo. Le valutazioni, condotte da non psicologi peccano di questa variabile che in realtà non può non essere presa. La cultura organizzativa può essere monitorata con questionari affini al modello di Trentini-Bellotto ed il clima organizzativo con il modello di Enzo Spaltro.

Fase 2 – analisi dei dati aziendali attraverso l'utilizzo di apposite check list

Si tratta di griglie da utilizzare per monitorare dati oggettivi rispetto all'organizzazione, al contenuto del lavoro, all'organizzazione del lavoro, agli indici di infortuni, gli indici di malattia, le possibilità di carriera, la cultura organizzativa, il clima organizzativo, gli orari di lavoro e altre variabili utili al fine di "diagnosticare" la presenza o assenza di campanelli d'allarme che meritano una eventuale attenzione maggiore. La check list IPESL rientra in questa categoria.

Fase 3 – incontro con il medico competente, RSPP e RLS, al fine di valutare insieme eventuali dati o informazioni da loro conosciute

Durante il processo di valutazione è bene raccogliere informazioni da tutti i referenti della sicurezza sul lavoro al fine di recuperare dati che diversamente potrebbero sfuggire alla ricerca.

Fase 4 – somministrazione ANONIMA a tutto il personale di uno strumento psicodiagnostico di valutazione dello stress da lavoro correlato

La psicodiagnostica è la disciplina che si occupa della valutazione e della diagnostica psicologica, personologica e psicopatologica, attraverso l'uso di un repertorio integrato di questionari, inventari di personalità, batterie e tecniche testistiche (psicometriche) colloqui clinici, esami neuropsicologici e valutazioni osservative; il tipo di tecniche e strumenti usati variano di volta in volta, in base al contesto lavorativo e dallo scopo della valutazione (per esempio confermare una ipotesi o valutare delle dimensioni specifiche). E' bene ricordare che la valutazione del rischio da stress lavoro correlato attraverso l'utilizzo di questionari psicodiagnostici, è consentita solo ed esclusivamente a psicologi iscritti all'Ordine professionale. Ogni altra professionalità che ne fa uso, commette reato ai sensi dell'art. 348 del codice penale.

I migliori test psicologici per misurare lo stress, monitorano le seguenti dimensioni:

- ■ fonti di stress intrinseci al lavoro;
- ■ ruolo manageriale;
- ■ relazioni con le altre persone;
- ■ comunicazione;
- ■ carriera e riuscita;
- ■ clima e struttura organizzativa;
- ■ interfaccia casa lavoro;
- ■ atteggiamento verso la vita;
- ■ ambizione;
- ■ forze organizzative;
- ■ influenze individuali;
- ■ empowerment, involvement, need to achievement;
- ■ impostazione struttura organizzativa;
- ■ salute fisica;
- ■ salute psicologica;
- ■ criticità organizzative;
- ■ criticità logistiche;
- ■ ambiente di lavoro;
- ■ spazi di lavoro;

I principali inventari sullo stress sono: TSI di Fiam, NNS di Gray e Tofe, SDS di Matteson, Questionario di Tung e Koch, SRRS di Holmes, Hassless Sca-

le di Lazarus, ADE di Stone e Neale, Check list di Hynglei e Cooper, Osi di Cooper, Osi di Osipow e Spokane, Scala di tipo A di Bortner, JSS di Warr e Cook, CCEI di Crown e Crisp, Work Environment Inventory di Schmitt, TSI di Pettegrew e Wolf, MODH di Avallone, JSQ di Karasek, NSI di Harris, IRES di Bluen e Barling, OCI di Sarason e Johnson, SACL di Mackay, JRQ di Payne, JRT di Kahn, JRS di Indik, STAI di Spielberger, Tedium Scale di pines, SNC di Tiberi, ELBOS di Emener, Hopkins Sympton Check list di Derogatis, GHQ di Goldberg, GWCL di Cox, Scala dei sintomi psicosomatici di Favretto, Somatic complaints scale di Caplan, AIECSV di Valecha e Ostrom, SQ di Kellner, SRT di Kellner, NHP di Martini e Hunt, Questionario di Mayer e l'OPRA.

Fase 5 – focus group (per tutti i lavoratori)

Il focus group è una tecnica di ricerca che nasce negli Stati Uniti ad opera di due sociologi degli anni '40 del Novecento, K. Levin e R. Merton, al fine di focalizzare un argomento e far emergere le relazioni tra i partecipanti, non deve durare meno di 90 minuti e non oltre i 120 minuti, viene normalmente gestito da due persone: un animatore che conduce la discussione e un osservatore che esamina le dinamiche di relazione del gruppo. Possiamo definire il focus group come una sorta di intervista di gruppo oppure come un'osservazione fatta su un gruppo di soggetti.

Fase 6 – Produzione del documento di valutazione del rischio DVR- sezione stress da lavoro correlato

Al termine di tutto il lavoro di ricerca, il D.lgs. 81/08 impone la produzione di un documento di valutazione del rischio, che spieghi in maniera scientifica e dettagliata, come si è valutato il rischio, quali sono stati gli strumenti di rilevazione e come si è conclusa l'indagine. Mediamente un buon documento di valutazione del rischio da stress è un elaborato piuttosto articolato che si estende per 200-300 pagine, in cui vengono inseriti grafici, valutazioni e suggerimenti prescrittivi per la diminuzione del rischio (laddove presente).

Fase 7 - restituzione dei risultati alla committenza

Terminata la valutazione SLC è bene restituire alla committenza i dati e gli esiti del processo valutativo. Il fine non è solo quello di rispettare gli obblighi normativi, quanto piuttosto quello di creare una alleanza con la committenza, affinché si possa, laddove possibile, programmare gli interventi di miglioramento proposti e provvedere alla calendarizzazione nel tempo degli stessi.

Fase 8 – restituzione dei risultati a tutti i lavoratori

Una delle fasi più importanti del processo di valutazione, anche se da molti esperti sottovalutata, è proprio quella legata alla restituzione dei dati della

valutazione a tutti i lavoratori. Nell'ottica di un empowerment organizzativo, la condivisione delle informazioni rappresenta il primo passo per una migliore e più efficace politica di gestione delle risorse umane. Anche i dati della valutazione sono informazioni importanti e strategiche che devono essere restituiti ai lavoratori, anche e soprattutto, affinché questi ultimi non vedano nella valutazione SLC uno strumento sterile e privo di significato. Tutti i lavoratori, insieme nelle piccole realtà, o suddivisi in gruppo, devono essere riconvocati per una riunione di restituzione, in cui, gli esperti hanno la possibilità di esprimere i propri giudizi sulla valutazione condotta, e i lavoratori hanno la possibilità di intervenire e porre domande sui risultati.

La conduzione di una valutazione SLC priva di uno dei precedenti step, rappresenta una ricerca che potrebbe rispettare gli obblighi legislativi imposti dal TU sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, ma non valutare attentamente un fenomeno complesso e sottostimato che è quello dello stress nei luoghi di lavoro.

Dalla valutazione dello stress da lavoro correlato alla formazione e informazione dei lavoratori

Dopo la valutazione dello stress, alle organizzazioni che mostrano un livello di rischio medio o elevato, si deve passare ad una fase successiva che è atta a far diminuire i livelli di stress e di conseguenza diminuire i rischi di malattia/infortunio professionale. In questa fase il ruolo del formatore è strategico.

Il tipo di formazione del personale sulle dinamiche relative allo stress nelle organizzazioni, deve essere orientata alla produzione di un cambiamento organizzativo. Il cambiamento deve essere proiettato ad un miglioramento nella messa in atto delle "best practices" per la sicurezza sul lavoro e relazionali per migliorare i "comportamenti e le relazioni organizzative" a tutela della salute del lavoratore. Agire sul cambiamento significa spesso far emergere quegli aspetti latenti che l'organizzazione tende a sottostimare. Tutto ciò che non viene dichiarato espressamente rimane latente; "il non detto" da parte dei vertici aziendali rappresenta un significato poco chiaro e questo aspetto permette ad una organizzazione di vivere nell'ambiguità. Permettere alle risorse di conoscere o creare le "regole non dette" dell'organizzazione alla quale appartengono, consentirebbe loro di rasserenarsi e rassicurarsi rispetto a possibili interpretazioni errate del vissuto aziendale che si ripercuotono spesso nella qualità delle mansioni espletate da ciascun ruolo contribuendo in questo modo, a far emergere un livello di stress poco accettabile.

Da questo punto di vista siamo ancora ad un primo livello di informazione. Agire sulla formazione del personale significa agire sul cambiamento. Già di per sé l'informazione del personale, rappresenta un cambiamento perché agisce sulla presa di consapevolezza (del nuovo sapere) del modo di vedere l'organizzazione anche solo per il che un'agente esterno (il formatore) informa il personale su aspetti che loro davano per scontati e per i quali non erano a conoscenza.

Nella formazione del personale al fine di abbassare i livelli di stress è necessario agire su un'informazione volta a permettere alla risorsa di comprendere cosa significa stress. Spesso si usa il termine stress in termini negativi senza sapere che tale termine non dice niente se non è abbinato ad una desinenza; di-stress riguarda un aspetto cronico che si manifesta in un disagio prolungato nel tempo da parte della risorsa. Eu-stress riguarda invece un tipo di stress acuto che permette alla persona di migliorare le proprie capacità e incrementare le competenze sul lavoro al fine di migliorare la propria prestazione lavorativa.

Tante sono le scuole che si sono succedute nel tempo e così tante le tecniche messe in atto per migliorare il benessere organizzativo e quindi ridurre lo stress percepito all'interno dell'organizzazione.

Da un certo punto di vista non è necessario distinguere l'intervento informativo da quello formativo per i motivi già esplicitati, quindi l'informazione può essere data contemporaneamente alla formazione basata su interventi specifici.

Indipendentemente dal tipo di organizzazione e di come questa viene percepita dalle risorse, è doveroso creare coinvolgimento. Non è un caso infatti che l'intero processo formativo dovrebbe essere orientato anche a migliorare il livello di empowerment ed involvement organizzativo.

MILANO

Responsabili: ANGELO GRECO
ROCCO FERRARA

Recapiti: Via Capuana n° 7/B
20157 Milano
Tel. 0233202026
Fax 0233202078

Sito web: www.sindacatofials.it
Email: info@sindacatofials.it

BERGAMO

Responsabile: ALFREDO DE MARCHI
Recapiti: Via Partigiani, 5

24028 Bergamo
Tel. 328/4740953
Fax 035704459

Sito web: <http://bergamo.sindacatofials.it>
Email: segr_bergamo@fials.net

BRESCIA

Responsabile: ANTONIO CREMONESI
Recapiti: Via Monte Cengio, 10

25128 Brescia
Tel. 0303385165
Fax 0303398223

Sito web: <http://brescia.sindacatofials.it>
Email: segr_brescia@fials.net

SONDRIO

Responsabile: SALVATORE FALSONE
Recapiti: Via Roma n. 46

23033 Grosio Sondrio
Tel.Fax 0342 848346

Sito web: <http://sondrio.sindacatofials.it>
Email: segr_sondrio@fials.net

COMO

Responsabile: SALVATORE MONTAGNA
Recapiti: Via Diaz n° 46 - 22100 Como

Tel. 3385404976
Fax 031270942 - 031263651
Email: segr_como@fials.net

LODI

Responsabile: STEFANO LAZZARINI
Recapiti: Viale Rimembranze n°35

26900 Lodi
Tel. 0371425005
Fax 0371422880 - 0691270997
Cell. 3356645120

Sito web: <http://lodi.sindacatofials.it>
Email: lodi@sindacatofials.it

CREMONA

Responsabile: ANGELO BONVISSUTO
Recapiti: Via Ghisleri, 68/E

26100 Cremona
Tel. 037235653 - Cell. 3384374006
Fax 0372027046

Sito web: <http://cremona.sindacatofials.it>
Email: segr_cremona@fials.net

VARESE

Responsabile: SANTO SALVATORE
Recapiti: Via Puccini n°7

21100 Varese
Tel. 3481469662
Fax 03311834081

Sito web: <http://varese.sindacatofials.it>
Email: segr_varese@fials.net

PAVIA

Responsabile: SANTO VETRI
Recapiti: Via Genova n°51

27100 Pavia
Tel. 3392201764 - Fax 0382 049316

Sito web: <http://pavia.sindacatofials.it>
Email: segr_pavia@fials.net

MANTOVA

Responsabile: MARCO MANTOVANI
Recapiti: Via Manzoni n° 21

46047 Porto Mantovano
Tel. 3472783146
Fax 0376397287

Sito web: <http://mantova.sindacatofials.it>
Email: segr_mantova@fials.net



Via Capuana, 7/B
20157 MILANO
Tel. 02 33202026
Fax 02 33202078

www.sindacatofials.it
info@sindacatofials.it