

## FAQ – Valutazione del rischio stress lavoro correlato

Cosa si intende per “rischio stress lavoro correlato” ?.....	2
Cosa si intende per rischio?.....	3
Cosa si intende per dati / indicatori "oggettivi" / “eventi sentinella” ?.....	6
Esistono dati oggettivi?.....	6
In che contesti può emergere il rischio stress? .....	7
Chi può fare la valutazione del rischio stress lavoro correlato in azienda? .....	9
Quale è la finalità della valutazione del rischio stress lavoro correlato ? .....	10
Quali aziende devono effettuare la valutazione del rischio stress lavoro correlato ?.....	11
Cosa sono queste sigle: RSPP, RLS, MC, DL? .....	12
L’RSPP e il Datore di Lavoro possono influenzare/essere influenzati dalla loro percezione nella compilazione dei dati oggettivi ?.....	13
La relazione prodotta dallo psicologo che va a valutare il rischio stress lavoro correlato va inserita nel DVR? .....	14
Quanto costa il nostro intervento ?.....	15

## Cosa si intende per “rischio stress lavoro correlato” ?

L' accordo Europeo sullo stress sul lavoro -siglato a Bruxelles l'8 ottobre 2004 e recepito nell'accordo interconfederale del 9 giugno 2008- definisce lo stress come "uno 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". Tale accordo è stato richiamato dal recente D.Lgs 81/2008, che prevede all'art. 28 comma 1 "L'obbligo per il datore di lavoro di valutare preventivamente tutti i rischi, ivi compresi quelli collegati allo stress lavoro correlato, secondo i contenuti dell'accordo quadro Europeo del 2004 (...)". La stessa definizione è stata ripresa dalla Commissione consultiva permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro (D.Lgs 81/08 art.6) nelle indicazioni del 17/11/2010 che sottolineano anche come "la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato è parte integrante della valutazione dei rischi e viene effettuata (come per tutti gli altri fattori di rischio) dal datore di lavoro avvalendosi del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) con il coinvolgimento del medico competente, ove nominato, e previa consultazione del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS/RLST)."

Tali definizioni rispecchiano il nuovo approccio nel contesto italiano alla tutela e prevenzione della salute e sicurezza sul lavoro, che sottolinea l'importanza del benessere organizzativo delle persone sul posto di lavoro nel senso più ampio del termine (Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulle "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo, 2004).

Secondo l'Organizzazione Internazionale del Lavoro le conseguenze dello stress da lavoro si correlano frequentemente ad un'insieme di reazioni fisiche ed emotive, che si manifestano quando le richieste della mansione, dell'ambiente di lavoro o dell'organizzazione del lavoro non corrispondono alle capacità, risorse o bisogni del lavoratore. Lo stress non è quindi considerabile una malattia, ma numerosi studi in letteratura confermano che una esposizione prolungata allo stress può ridurre l'efficienza sul lavoro e causare significativi problemi di salute. Lo stress da lavoro può essere causato da una molteplicità di fattori, quali ad esempio: ruolo organizzativo, caratteristiche fisiche ed ambientali, clima e struttura organizzativa e caratteristiche di personalità del lavoratore sintetizzati, sempre nelle indicazioni del 17/11/2010 in: eventi sentinella, contesto del lavoro e contenuto del lavoro. Secondo numerose fonti esistono delle variabili in grado di enfatizzare il fenomeno stress lavoro correlato, tra i quali: lavoro su turni e lavori straordinari con un numero di ore eccessivo, ritmo di lavoro accelerato e tempi di lavoro inadeguati, variazione dei cicli di lavoro e di riposo, lavoro notturno, lavoro ripetitivo e monotono, relazioni difficili con i colleghi e/o superiori, formazione inadeguata e scarsa comunicazione, interfaccia casa-lavoro.

In conclusione lo stress lavoro-correlato non è considerabile un livello di stress individuale del lavoratore, bensì un rischio specifico presente nell'ambiente lavorativo, che può causare sul lavoratore una serie di disturbi psicofisici, riduzione della produttività, aumento del rischio infortuni e malattie professionali. Tale concetto trova applicazione operativa nelle indicazioni della Commissione Consultiva Permanente del 17.11.2010, che, in riferimento all'indicazione per la procedura di valutazione, riporta: "... va chiarito che le necessarie attività devono essere compiute con riferimento a tutte le lavoratrici e a tutti i lavoratori, compresi dirigenti e preposti. La valutazione prende in esame non singoli ma gruppi omogenei di lavoratori (per esempio, per mansioni o partizioni organizzative) che risultino esposti a rischi dello stesso tipo secondo una individuazione che ogni datore di lavoro può autonomamente effettuare in ragione dell'effettiva organizzazione aziendale...".

## Cosa si intende per rischio?

Il D.Lgs 81/08 all'art. 2 definisce:

s) il rischio come "probabilità di raggiungimento del livello potenziale di danno nelle condizioni di impiego o di esposizione ad un determinato fattore o agente oppure alla loro combinazione";

r) il pericolo come "proprietà o qualità intrinseca di un determinato fattore avente il potenziale di causare danni";

o) la salute come "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità".

All'interno del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), viene richiesto al datore di lavoro di valutare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, siano essi di carattere ambientale (es. vibrazioni, rumore, radiazioni ecc...) che di carattere psicosociale (es. stress lavoro correlato).

Tale valutazione si basa sui concetti di pericolo, rischio, probabilità e danno.

Nota circa le differenze, tra i concetti di rischio e pericolo in tema di sicurezza sul lavoro:

Pericolo = una proprietà o qualità intrinseca di un determinato fattore (materiali di lavoro, materie prime o intermedi, metodi di lavoro, macchine e strumenti) in grado di causare danni alle persone o all'ambiente (concetto deterministico).

Rischio = concreta probabilità che, nelle condizioni di impiego o di esposizione, sia raggiunto il livello potenziale di danno (concetto probabilistico).

Il rischio è misurabile secondo la seguente formula:

$$R = P \times D$$

R (rischio) = P (Probabilità o frequenza) x D (Danno o magnitudo)

### Probabilità (F)

Valore	Livello	Definizione / criteri
4	Altamente probabile	<i>Esiste una correlazione diretta tra la mancanza rilevata ed il verificarsi del danno ipotizzato per i lavoratori. Si sono già verificati danni per la stessa mancanza rilevata nella stessa azienda o in aziende similari o in situazioni operative simili. Il verificarsi del danno conseguente la mancanza rilevata non susciterebbe alcune stupore in azienda.</i>
3	Probabile	<i>La mancanza rilevata può provocare un danno anche se non in modo automatico o diretto. È noto qualche episodio in cui alla mancanza ha fatto seguito il danno. Il verificarsi del danno ipotizzato, susciterebbe una moderata sorpresa in azienda.</i>
2	Poco probabile	<i>La mancanza rilevata può provocare un danno solo in circostanze sfortunate di eventi. Sono noti solo rarissimi episodi già verificatisi. Il verificarsi del danno ipotizzato susciterebbe grande sorpresa.</i>
1	Improbabile	<i>La mancanza rilevata può provocare un danno per la concomitanza di più eventi poco probabili indipendenti. Non sono noti episodi già verificatisi. Il verificarsi del danno susciterebbe incredulità</i>

**Danno (M)**

Valore	Livello	Definizioni / Criteri
4	Gravissimo	<i>Infortunio o episodio di esposizione acuta con effetti letali o di invalidità totale. Esposizione cronica con effetti letali e/o totalmente invalidanti.</i>
3	Grave	<i>Infortunio o episodio di esposizione acuta con effetti di invalidità parziale- Esposizione cronica con effetti irreversibili e/o parzialmente invalidanti</i>
2	Medio	<i>Infortunio o episodio di esposizione acuta con inabilità reversibile Esposizione cronica con effetti reversibili</i>
1	Lieve	<i>Infortunio o episodio di esposizione acuta con inabilità rapidamente reversibile Esposizione cronica con effetti rapidamente reversibili</i>

<b>Probabilità</b> ↑	Altamente probabile	4	8	12	16
	Probabile	3	6	9	12
	Poco probabile	2	4	6	8
	Improbabile	1	2	3	4
		Lieve	Medio	Grave	Gravissimo
		<b>Gravità</b> →			

N.B. per gravità si intende Danno, (Magnitudo)

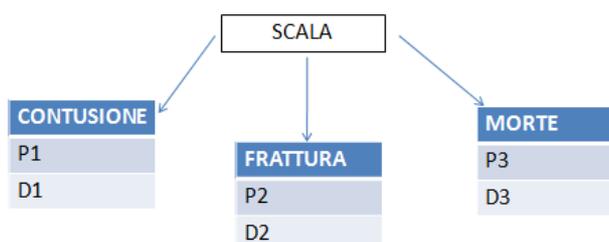
Esempi di applicazioni in contesti lavorativi:

Es. Utilizzo di un Coltello:

- pericolo che mi tagli
- danno una ferita di piccola entità o amputazione,
- probabilità cambia da cuoco a cameriere, a seconda dell'uso, che ne fa ciascun professionista.

Es. Utilizzo di una Scala:

-il "pericolo" costituito da **una scala**, che dà luogo ad una "situazione pericolosa" rappresentata dall'uso della scala, che può dar luogo all'"evento dannoso" costituito dalla caduta della scala.



La valutazione del rischio stress lavoro-correlato, con la stima del rischio e conseguente definizione di livello, permette di identificare all'interno dell'organizzazione quali i fattori (pericoli) in grado di causare danno compromettendo lo stato di salute e di sicurezza dei lavoratori.

La valutazione implica, che tutte le metodologie arrivino alla valutazione del rischio attraverso una prima fase di raccolta degli indicatori oggettivi, a cui seguono le attività di prevenzione, mantenimento, miglioramento e monitoraggio; ed eventualmente una seconda fase che implica la raccolta degli elementi soggettivi a cui pure seguono le attività di prevenzione, mantenimento, miglioramento e monitoraggio.

## Cosa si intende per dati / indicatori "oggettivi" / "eventi sentinella" ?

### Esistono dati oggettivi?

I dati / indicatori oggettivi esistono e la loro valutazione nella prima fase preliminare permette di individuare e definire il livello di rischio stress lavoro-correlato, con l'obiettivo di attivare e pianificare gli interventi per eliminare o ridurre i fattori di rischio. Gli indicatori oggettivi vengono considerati dati verificabili "ove possibile numericamente apprezzabili appartenenti quanto meno a tre distinte famiglie:

- I. 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 sulla base di parametri omogenei individuati internamente all'azienda (es. andamento nel tempo degli indici infortunistici rilevati in azienda).
- II. 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.
- III. 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)." Commissione consultiva permanente 17.11.2010.

La valutazione preliminare di rilevazione dei dati/indicatori oggettivi può essere effettuata utilizzando liste di controllo o check-list (applicabili anche dai soggetti aziendali della prevenzione) che consentano una valutazione oggettiva, complessiva e, quando possibile parametrica dei fattori di cui ai punti I, II, III che precedono.

Un esempio applicabile di lista di controllo per la valutazione dello stress lavoro-correlato è quella proposta dal Gruppo di Lavoro del Network Nazionale per la Prevenzione Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro reperibile presso il seguente link [http://prevenzione.ulss20.verona.it/stress\\_lavoro.html#proposta-metodologica](http://prevenzione.ulss20.verona.it/stress_lavoro.html#proposta-metodologica) .

## In che contesti può emergere il rischio stress?

Il rischio stress lavoro-correlato può emergere potenzialmente in tutte le organizzazioni, di conseguenza tutte le aziende, così come definite all'art 2 lettera c) "il complesso della struttura organizzata dal datore di lavoro pubblico o privato", sono tenute ad effettuare la valutazione.

A tal proposito di seguito si citano articoli relativi all'Accordo Europeo sullo stress sul lavoro (ottobre 2004), di cui proponiamo l'art. 1 e 5, l'art. 28 del D.Lgs 81/08 e alcuni riferimenti utili presenti all'interno della proposta metodologica ISPESL (marzo 2010).

### **Accordo europeo sullo stress sul lavoro (8.10.2004)**

#### **1.Introduzione**

..."lo stress, potenzialmente, può colpire in qualunque luogo di lavoro e qualunque lavoratore, a prescindere dalla dimensione dell'azienda, dal campo di attività, dal tipo di contratto o di rapporto di lavoro". ...

#### **5. Responsabilità dei datori di lavoro e dei lavoratori**

"In base alla **direttiva quadro 89/391** (quella che ha origine la 626- ndt), tutti i datori di lavoro sono obbligati per legge a tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori. Questo dovere riguarda anche i problemi di stress da lavoro in quanto costituiscono un rischio per la salute e la sicurezza. Tutti i lavoratori hanno il dovere generale di rispettare le misure di protezione decise dal datore di lavoro. I problemi associati allo stress possono essere affrontati nel quadro del processo di valutazione di tutti i rischi, programmando una politica aziendale specifica in materia di stress e/o attraverso misure specifiche mirate per ogni fattore di stress individuato".

### **D.Lgs 81/08**

#### **28. Oggetto della valutazione dei rischi**

1. La valutazione di cui **all'articolo 17, comma 1, lettera a)**, anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici impiegati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro, 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**, e quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, secondo quanto previsto dal **decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151**, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri Paesi e quelli connessi alla specifica tipologia contrattuale attraverso cui viene resa la prestazione di lavoro.

1-bis. La valutazione dello stress lavoro-correlato di cui al comma 1 è effettuata nel rispetto delle indicazioni di cui all'articolo 6, comma 8, lettera m-quater, e il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni.

2. Il documento di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a), redatto a conclusione della valutazione, può essere tenuto, nel rispetto delle previsioni di cui all'articolo 53 del decreto, su supporto informatico e deve essere munito anche tramite le procedure applicabili ai supporti informatici di cui **all'articolo 53**, di data certa o attestata dalla sottoscrizione del documento medesimo da parte del datore di lavoro nonché, ai soli fini della prova della data, dalla sottoscrizione del responsabile del servizio di

Il testo di questo provvedimento non riveste carattere di ufficialità e non è sostitutivo in alcun modo della pubblicazione ufficiale cartacea.

prevenzione e protezione, del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza o del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza territoriale e del medico competente, ove nominato e contenere:

- a) una relazione sulla valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa, nella quale siano specificati i criteri adottati per la valutazione stessa. La scelta dei criteri di redazione del documento è rimessa al datore di lavoro, che vi provvede con criteri di semplicità, brevità e comprensibilità, in modo da garantirne la completezza e l'idoneità quale strumento operativo di pianificazione degli interventi aziendali e di prevenzione;
- b) l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a);
- c) il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- d) l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere, a cui devono essere assegnati unicamente soggetti in possesso di adeguate competenze e poteri;
- e) l'indicazione del nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione, del rappresentante dei

lavoratori per la sicurezza o di quello territoriale e del medico competente che ha partecipato alla valutazione del rischio;  
f) l'individuazione delle mansioni che eventualmente espongono i lavoratori a rischi specifici che richiedono una riconosciuta capacità professionale, specifica esperienza, adeguata formazione e addestramento.

3. Il contenuto del documento di cui al comma 2 deve altresì rispettare le indicazioni previste dalle specifiche norme sulla valutazione dei rischi contenute nei successivi titoli del presente decreto.

3-bis. In caso di costituzione di nuova impresa, il datore di lavoro è tenuto ad effettuare immediatamente la valutazione dei rischi elaborando il relativo documento entro novanta giorni dalla data di inizio della propria attività.

**Proposta metodologica ISPESL, marzo 2010:** "E' da sottolineare che ai fini del decreto legislativo 81/08 e successive integrazioni (D.Lgs 106/09) e dell'accordo europeo sullo stress, il target di riferimento per la valutazione dello stress non è il singolo lavoratore, ma il benessere organizzativo nel suo insieme, anche se talvolta acquisito tramite la percezione delle singole persone. L'elaborazione dei dati, ancorché raccolti con strumenti soggettivi, dovrà essere fatta tenendo presente il gruppo di riferimento e non i singoli lavoratori. D'altro canto: "la valutazione soggettiva dell'individuo rappresenta l'unica misura valida di benessere disponibile" (Levi, 1992). Secondo le indicazioni dell'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute del lavoro, mutuata dagli studi di Hacker (1991) e Hacker et al. (1983), i fattori di rischio correlati allo stress si possono suddividere in due grandi categorie:

quelli relativi al contesto di lavoro di natura gestionale (i flussi comunicativi, il ruolo dell'organizzazione, il grado di partecipazione, l'interfaccia casa/lavoro, ecc); quelli relativi al contenuto del lavoro di natura organizzativa (le problematiche connesse con l'ambiente di lavoro, quali i rischi tradizionali, i rischi infortunistici, quelli fisici, chimici, ecc. ma anche problematiche legate alla pianificazione dei compiti, ai carichi e ritmi di lavoro, all'orario di lavoro, ecc.)".

## Chi può fare la valutazione del rischio stress lavoro correlato in azienda?

La valutazione del rischio stress lavoro-correlato D.Lgs 81/08 art. 28, rientra nella valutazione di tutti i rischi art. 17, pertanto anche la valutazione del rischio stress lavoro-correlato è responsabilità del datore di lavoro.

La Commissione consultiva permanente per la valutazione dello stress lavoro-correlato del 17/11/2010 fornisce tali indicazioni: "la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato è parte integrante della valutazione dei rischi e viene effettuata (come per tutti gli altri fattori di rischio) dal datore di lavoro avvalendosi del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) con il coinvolgimento del medico competente, ove nominato, e previa consultazione del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS/RLST)."

Eseguire la valutazione del rischio stress lavoro-correlato vuol pertanto significare eseguire la valutazione di un rischio specifico all'interno della valutazione complessiva dei rischi presenti nell'organizzazione entro la quale le persone prestano attività lavorativa.

La valutazione del rischio stress lavoro-correlato non è dunque necessariamente di competenza dello psicologo, né di altre specifiche figure quali il medico competente ad esempio, ma è responsabilità del datore di lavoro.

Il datore di lavoro, per effettuare la valutazione di tutti i rischi e quindi anche del rischio stress lavoro-correlato, può comunque avvalersi di professionalità (risorse interne e/o consulenti esterni) esperti nella materia specifica e ciò in virtù anche delle indicazioni fornite dallo stesso D. Lgs. n. 81/2008 con l'art. 31 comma 3 in base al quale "il datore di lavoro può avvalersi di persone esterne alla azienda in possesso delle conoscenze professionali necessarie, per integrare, ove occorra, l'azione di prevenzione e protezione del servizio".

Lo psicologo in tale contesto può svolgere pertanto la funzione di consulente esterno all'organizzazione (o risorsa interna con specifiche competenze).

Sempre la Commissione consultiva permanente, attraverso le linee guida, evidenzia come per monitorare gli elementi oggettivi 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. La proposta metodologica ISPESL (marzo 2010) sottolinea come tali dati possono essere acquisiti "dal Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) insieme dalla parte generale del documento di valutazione dei rischi, dal servizio del personale, dal responsabile dell'ufficio legale, dal medico competente, dal RLS, etc."; ma ricorda anche che "per la rilevazione della percezione di stress, il questionario può essere sostituito, o accompagnato, da altri strumenti soggettivi come il focus group o l'intervista semi-strutturata" la cui utilizzazione richiede sempre personale specializzato.

## Quale è la finalità della valutazione del rischio stress lavoro correlato ?

Coerentemente con il processo di valutazione degli altri rischi, anche la valutazione del rischio stress lavoro correlato ha la finalità di valutare tale rischio per gestirlo nella maniera più efficace possibile nell'ottica di ridurlo e depotenziarlo significativamente.

Pertanto ci troviamo di fronte non solo ad una "cogenza legislativa" (art. 28 d.lgs. 81/08), ma anche ad una opportunità di far emergere ed attivare azioni correttive, se viene rilevato il rischio, o, in caso contrario, per evidenziare come monitorare la situazione così da garantirne la continuità nell'ottica del miglioramento continuo.

La valutazione del rischio stress lavoro correlato è potenzialmente in grado di fornire delle preziose indicazioni sugli elementi di sviluppo andando a costituire un vero acceleratore dei processi legati al "benessere organizzativo" a supporto dei risultati delle organizzazioni e delle persone che lavorano al loro interno.

L'individuazione e la gestione delle azioni di miglioramento rappresentano una fase importante, e imprescindibile, del processo di valutazione. Lo Psicologo, se adeguatamente formato nell'area dell'organizzazione, gestione e sviluppo dei processi di cambiamento/miglioramento organizzativo, anche in team con altri esperti di tematiche aziendali/organizzative, può dare un contributo particolarmente efficace nella realizzazione delle azioni correttive coerentemente con i risultati emersi dalle prime fasi della valutazione del rischio stress lavoro correlato.

Tale attività, indipendentemente dalle novità introdotte dal d.lgs 81/08, rappresenta un tratto caratteristico della Psicologia applicata alle organizzazioni che fa del miglioramento e benessere, delle persone e delle organizzazioni, uno dei suoi tratti maggiormente specifici e distintivi.

## Quali aziende devono effettuare la valutazione del rischio stress lavoro correlato ?

Il D.Lgs 81/20081, in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro e le successive disposizioni integrative e correttive, obbligano il datore di lavoro ad effettuare la valutazione dello stress correlato al lavoro secondo quanto previsto dall'Accordo Quadro Europeo, siglato a Bruxelles l'8 ottobre 2004 tra UNICE, UEAPME, CEEP E CES, recepito in Italia con l'Accordo Interconfederale del 9 giugno 2008.

Tale obbligo è esteso ad ogni azienda in quanto il pericolo stress lavoro-correlato, e il relativo possibile rischio, può riguardare ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore. Non è possibile quindi escludere a priori nessuna realtà lavorativa.

Lo stress può colpire pertanto qualsiasi luogo di lavoro e lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività, dal livello gerarchico o dalla tipologia del rapporto di lavoro. (\*)

Per i dettagli sugli step previsti per la valutazione del rischio stress lavoro correlato, ed in particolar modo per mettere a fuoco la differenza tra "valutazione preliminare obbligatoria" e "valutazione approfondita eventuale", si rimanda alla lettura del sintetico testo emanato dalla "Commissione consultiva permanente per la valutazione dello stress lavoro-correlato" scaricabile a questo link:

[http://prevenzione.ulss20.verona.it/docs/Spisal/StressLavoro/Commissione\\_StressLC.pdf](http://prevenzione.ulss20.verona.it/docs/Spisal/StressLavoro/Commissione_StressLC.pdf)

Chiarito che tutte le organizzazioni sono potenzialmente coinvolte nella valutazione del rischio stress lavoro correlato, è fondamentale utilizzare strumenti e pratiche coerenti con il numero dei lavoratori, individuando, in caso di aziende di medio o grandi dimensioni, la suddivisione in gruppi omogenei della popolazione in esame facendo sempre attenzione a non valutare lo stress dei singoli ma dell'organizzazione.

E' comunque da dire che nella fase di valutazione approfondita si deve distinguere tra le imprese che occupano fino a cinque dipendenti e le altre.

Anche su tale aspetto si rimanda al testo emanato dalla "Commissione consultiva permanente per la valutazione dello stress lavoro-correlato" in cui si evidenzia come in caso di valutazione (eventuale) approfondita: "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. riunioni) che garantiscano il coinvolgimento diretto dei lavoratori nella ricerca delle soluzioni e nella verifica della loro efficacia".

Allo stesso tempo è importante evidenziare come i risultati del processo di valutazione devono essere inseriti nel DVR obbligatoriamente per tutte le aziende che superano i 10 lavoratori mentre, fino al 2012, le aziende con meno di 10 lavoratori possono avvalersi di un'autocertificazione.

*(\*) Lo stress non è una malattia, ma una modalità fisiologica di adattamento (eustress o stress positivo) alle sollecitazioni/richieste (stressor) dell'ambiente. In condizioni particolari, la risposta di adattamento può divenire disfunzionale, ossia non è più in grado di soddisfare l'obiettivo (in questo caso si parla di distress o stress negativo) (Hans Selye). Questo può verificarsi o perché le richieste sono eccessivamente intense o perché durano troppo a lungo, superando quindi le possibilità di compensazione del soggetto.*

*Secondo Cox e Griffiths (1995), i rischi psicosociali, vale a dire le richieste dell'ambiente di lavoro in grado di modificare le risposte fisiologiche di stress, possono essere definiti come "quegli aspetti di progettazione del lavoro e di organizzazione e gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni fisici e psicologici".*

## Cosa sono queste sigle: RSPP, RLS, MC, DL?

### **RSPP – RESPONSABILE SICUREZZA PREVENZIONE E PROTEZIONE**

Il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) è la “persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all’articolo 32 designata dal datore di lavoro, a cui risponde, per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi” D.Lgs 81/08 art. 2, punto f)

Le capacità ed i requisiti professionali del RSPP sono individuati dall’art. 32, mentre i compiti del Servizio di Prevenzione e Protezione sono dettagliati all’art. 33.

Ai sensi dell’art. 34, salvo alcuni casi, tale ruolo può essere ricoperto direttamente dal datore di lavoro, previo svolgimento di uno specifico corso di formazione.

### **RLS – RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA**

Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) è la “persona eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro” D.Lgs. 81/08 art 2, lettera i)

In tutte le aziende, o unità produttive, è infatti eletto o designato il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (eventualmente sostituito dal Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza territoriale (RLST) con riferimento a tutte le aziende o unità produttive del territorio o del comparto di competenza nelle quali non sia stato eletto o designato il RLS).

La figura del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza e le sue attribuzioni sono normate dagli art. 47-50

### **DL – DATORE DI LAVORO**

Il datore di lavoro (DL) è il “soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l’assetto dell’organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell’organizzazione stessa o dell’unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa. [...]” D.Lgs 81/08 art. 2 lettera b)

Gli obblighi del Datore di lavoro in materia di salute e sicurezza sono disciplinati in particolare dagli art. 17-18.

### **MC - MEDICO COMPETENTE**

Il medico competente (MC) è il “medico in possesso di uno dei titoli e dei requisiti formativi e professionali di cui all’articolo 38, che collabora, secondo quanto previsto all’articolo 29, comma 1, con il datore di lavoro ai fini della valutazione dei rischi ed è nominato dallo stesso per effettuare la sorveglianza sanitaria e per tutti gli altri compiti di cui al presente decreto” D.Lgs. 81/08 art. 2; lettera h)

Il medico competente effettua la **sorveglianza sanitaria** nei casi previsti dalla normativa vigente o qualora il lavoratore ne faccia richiesta e la stessa sia ritenuta dal medico competente correlata ai rischi lavorativi.

Gli obblighi del M.C. sono previsti dall’art. 25; alla sorveglianza sanitaria sono invece dedicati gli art. 38-42 che disciplinano i Titoli e requisiti del medico competente (art. 38); lo Svolgimento dell’attività di medico competente (art. 39); i Rapporti del medico competente con il Servizio sanitario nazionale (art. 40); la Sorveglianza sanitaria strettamente intesa (art 41) e i Provvedimenti in caso di inidoneità alla mansione specifica (art. 42).

## L'RSPP e il Datore di Lavoro possono influenzare/essere influenzati dalla loro percezione nella compilazione dei dati oggettivi ?

Il rischio di errore in processi di valutazione basati sulla lettura ed interpretazione di dati ed informazioni è comunque insito nel fatto che i valutatori possono essere influenzati da una serie di fattori ben noti a chi si occupa di psicologia (in ogni sua specializzazione). A solo titolo esemplificativo, ricordiamo l'errore **di pre-giudizio**, l'errore per **effetto alone**, l'errore di **tendenza centrale** etc.

L'analisi dei dati oggettivi, seppur in misura minore di altre rilevazioni (come ad esempio un colloquio) si presta comunque a tali errori soprattutto quando si analizzano dati di contesto e contenuto del lavoro.

La rilevazione dei dati oggettivi è strutturata, come noto, in tre grandi aree:

- 1- Eventi sentinella
- 2- Contesto del lavoro
- 3- Contenuto del lavoro

All'interno di queste tre aree vi sono dati che derivano dal sistema di amministrazione del personale, altri da riscontri oggettivi comunque che non si prestano a letture diverse a seconda del punto di vista infine altri ancora legati a prassi operative ma che non sono standardizzate.

A titolo esemplificativo:

Un dato inconfutabile che non si presta ad interpretazioni è per esempio quello relativo agli indici infortunistici. Vi sono dei riscontri oggettivi rilevabili da una visita in azienda e da verifiche a campione su comunicazioni passate per verificare la presenza o meno di un sistema di comunicazione aziendale "strutturato" (bacheca, internet, busta paga, volantini)

Esistono però delle prassi aziendali non documentabili su cui dover effettuare una valutazione in cui la parte soggettiva/interpretativa della realtà è molto significativa. Ad esempio, per poter attestare che i lavoratori hanno sufficiente autonomia operativa è necessario avere una conoscenza capillare dei propri collaboratori. Un banale "effetto alone" legato a pochi esempi positivi di autonomia rispetto ad un 95% di forti vincoli potrebbe far dire al Datore di Lavoro e/o all'RSPP che vi è autonomia quando in effetti non è così se non per poche eccezioni.

Lo stesso accade in qualsiasi Audit di Sistema Qualità e la soluzione consiste nel far effettuare gli Audit da persone appositamente addestrate in tale ruolo (Auditor Interni) validando periodicamente i risultati attraverso Audit cosiddetti "di terza parte" (cioè svolti da Auditor Esterni).

Mutuando tale metodologia nel processo di analisi dello Stress Lavoro Correlato emerge la necessità di non sottovalutare il processo valutazione del rischio avendo non solo cura di addestrare e formare sul tema il Datore di Lavoro, l'RSPP, il Medico Competente e gli RLS (per il monitoraggio costante) ma pure altresì coinvolgendo figure professionali preparate su tali materie. In questo caso lo Psicologo opportunamente formato si può rilevare una figura particolarmente adeguata a svolgere tale ruolo in quanto sia in grado di supportare i responsabili aziendali nel processo di valutazione del rischio, ma soprattutto in grado di aiutarli nel pianificare e mettere in atto azioni correttive e di miglioramento.

## La relazione prodotta dallo psicologo che va a valutare il rischio stress lavoro correlato va inserita nel DVR?

Si va inserita; la relazione, in termini di valutazione del rischio stress lavoro-correlato indica oltre alle criticità che determinano il livello di rischio, anche le azioni di prevenzione, miglioramento, mantenimento, monitoraggio e data di rivalutazione del rischio, come per qualsiasi altro rischio - D.Lgs. 81/08, art 28 comma 1,2,3.

Non sono mai relazioni individuali o che possono comunque minacciare la Privacy, in quanto il mandato è la valutazione del rischio stress lavoro-correlato art.28. comma 1, 1-bis

La relazione deve pertanto essere allegata al documento di valutazione dei rischi e riportare tutte le fasi della valutazione del rischio includendovi le azioni di prevenzione, mantenimento, miglioramento, azioni di monitoraggio e la data della rivalutazione del rischio.

Anche nel documento della Commissione Consultiva Permanente per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato del 17/11/2010, è ribadito che il datore di lavoro è tenuto a dare conto di quanto emerso dalla valutazione dei rischi (pertanto anche quello da stress lavoro-correlato) nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) ed 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 all'adozione degli opportuni interventi correttivi....."

Per cui lo psicologo, in quanto consulente interno o esterno e facente parte del gruppo preposto alla valutazione del rischio specifico, collabora anche attraverso la sua relazione alla definizione del livello di rischio, delle azioni di miglioramento e del conseguente piano di monitoraggio che andrà a costituire la valutazione del rischio specifico stress lavoro-correlato all'interno del documento di valutazione dei rischi (DVR).

Lo psicologo sintetizza pertanto tutti i risultati emersi (dalla valutazione del rischio stress lavoro correlato) che confluiranno poi all'interno della sua relazione che pertanto va allegata al DVR.

Come dice l'Art. 28 del 81/08 al comma 2, il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) "...redatto a conclusione della valutazione ... deve ..contenere:

- a) una relazione sulla valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa, nella quale siano specificati i criteri adottati per la valutazione stessa. La scelta dei criteri di redazione del documento è rimessa al datore di lavoro, che vi provvede con criteri di semplicità, brevità e comprensibilità, in modo da garantirne la completezza e l'idoneità quale strumento operativo di pianificazione degli interventi aziendali e di prevenzione;
- b) l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a);
- c) il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
- d) l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere, a cui devono essere assegnati unicamente soggetti in possesso di adeguate competenze e poteri;

.....

- f) l'individuazione delle mansioni che eventualmente espongono i lavoratori a rischi specifici che richiedono una riconosciuta capacità professionale, specifica esperienza, adeguata formazione e addestramento..."

Nella guida operativa delle Regioni (Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato, marzo 2010) si sintetizza efficacemente come "... il documento di valutazione del rischio, nella parte specifica relativa alla valutazione/gestione del rischio stress lavoro-correlato, deve documentare l'effettuazione dei seguenti interventi:

- le azioni di sensibilizzazione ed informazione effettuate, i soggetti coinvolti e gli strumenti adottati;
- l'analisi documentale in ordine alla descrizione dell'organizzazione del lavoro, della gestione del sistema di sicurezza e tutela della salute e dei flussi informativi inerenti gli indicatori aziendali di stress lavoro-correlato;
- le azioni formative intraprese per le varie figure interne (strumenti adottati e durata delle iniziative);
- il processo valutativo effettuato con gli strumenti di indagine oggettiva / soggettiva utilizzati ed il report di analisi dei dati con il livello di rischio per aree/gruppi omogenei;
- il programma delle misure di prevenzione/protezione collettiva ed individuale da attivare con la tempistica di intervento ed il ruolo dei soggetti aziendali che vi devono provvedere;
- l'eventuale sorveglianza sanitaria mirata ai gruppi a rischio, implementata nel piano sanitario esistente, compresi i programmi di promozione della salute su base volontaria;
- il piano di monitoraggio / follow-up con relativa tempistica."

## Quanto costa il nostro intervento ?

Così come accade per altre tipologie di prestazioni nel campo della consulenza organizzativa anche le tariffe relative al processo di valutazione del rischio stress lavoro correlato rientrano in una logica di mercato e pertanto non è possibile individuare una tariffa minima (cfr. decreto Bersani: decreto-legge n. 223 del 4 luglio 2006 e definitivamente convertito dalla Legge n. 248 del 4 agosto 2006) né una fascia di riferimento.

Premesso questo si coglie l'occasione per sottolineare come, coerentemente con l'articolo 23 del codice deontologico, non rappresenta un comportamento coerente con tale codice il non pattuire con il Cliente un compenso per la valutazione del rischio stress lavoro correlato con la garanzia di erogare, questa volta a pagamento, le prestazioni relative alle azioni di miglioramento.

Tale comportamento infatti svalorza la nostra professionalità nelle fasi iniziali e centrali della valutazione rischiando di comprometterne la qualità stessa nonché, aspetto questo molto significativo, la valenza di tale processo agli occhi dell'organizzazione committente.

Il decreto Bersani abroga, di fatto e di diritto, ogni vincolo alla definizione di forme tariffarie minime non liberalizzate (ma non le massime!). Il codice deontologico è reso nullo nel vincolare un professionista a tariffe minime, ma non nel vincolarlo a "buone prassi" conformi con il Codice Deontologico (Capo II) che obbligano il Professionista ad esplicitare:

- la pattuizione del compenso in fase iniziale del rapporto (art. 23)
- le informazioni adeguate rispetto la prestazione (art. 24)
- i parametri tecnico-professionali inerenti la metodologia di intervento (art. 25)
- l'esclusione commistioni varie (artt. 26,27,28 e 30)

Per quantificare l'entità del lavoro legato al processo di valutazione è importante considerare la dimensione dell'organizzazione e quanto questa sia complessa in termini di strutture, servizi offerti e numerosità di lavoratori. Tale analisi organizzativa consentirà di preventivare il tempo che il consulente dovrà dedicare per rispondere alle esigenze del Cliente. Oltre a tale analisi sarà utile, per stilare un preventivo, valutare gli strumenti che si decidono di impiegare per la rilevazione degli indicatori oggettivi (obbligatori) ed eventualmente anche di quelli soggettivi (fase eventuale come specificato dalle linee guida emanate dalla commissione permanente) sempre parametrando il tutto alla dimensione/tipologia dell'organizzazione e numero di lavoratori.