

La valutazione dello stress lavoro-correlato e le possibili azioni positive: le indagini di clima e gli accordi di clima

ANNALISA ROSIELLO

Premessa

Nei precedenti numeri si è dato ampio conto delle patologie da stress lavoro correlato e, in generale, delle patologie legate alle disfunzionalità organizzative; inoltre si è sottolineata l'importanza di un adeguato sistema di prevenzione volto ad individuare i fattori di rischio e ad approntare ogni misura finalizzata a scongiurare l'insorgenza di malattie derivanti da stress, mobbing, straining, ecc. (v. *Mobbing: Definizione e fonti di responsabilità per il datore di lavoro*, n. 81/2008; *stress occupazionale, burnout e straining: fattispecie e responsabilità del datore di lavoro*, n. 11/2008; *Il mobbing di genere: definizione, interventi di tutela e fonti di responsabilità del datore di lavoro*, n. 16/2008; *Stalking e molestie sessuali sui luoghi di lavoro*, n. 21/2008).

Veniamo con il presente contributo ad affrontare brevemente quali sono gli **obblighi delle aziende** sul tema in questione e quali le possibili **azioni positive** atte a integrare, nel concreto, l'adempimento del dovere di protezione in tali ambiti, anche in vista dell'imminente entrata in vigore degli obblighi di valutazione sugli aspetti dello stress, prevista - salvo ulteriori proroghe - per il 16 maggio 2009.

Gli obblighi

delle aziende di prevenzione dei rischi da stress lavoro-correlato

La disposizione principale in materia è l'art. 28 del d.lgs n° 81 del 9 aprile 2008 che ha previsto l'obbligo di valutare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori (v. anche art. 15 d.lgs. n° 81/08), *"ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004, e a quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età e alla provenienza da altri paesi"*.

L'entrata in vigore di tale previsione è stata recentemente prorogata al 16 maggio 2009. Ciò limitatamente all'obbligo di valutazione dei rischi da stress lavoro-correlato. E' invece in vigore dal 1° gennaio 2009 l'obbligo della valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza e quelli connessi alle differenze di genere, all'età e alla provenienza da altri Paesi.

La valutazione dei rischi presenti

nei luoghi di lavoro è un obbligo indelegabile da parte del datore di lavoro (la cui violazione è sanzionata anche penalmente a mente dell'art. 55 del d.lgs. cit.), attuato in collaborazione con il servizio di prevenzione e protezione, con il medico competente e previa consultazione del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (art. 29 D.lgs. cit.). Il datore di lavoro ha peraltro facoltà, a mente dell'art. 31 del D.lgs. 81/08 di avvalersi di competenze professionali esterne, necessarie per integrare, ove occorra, l'azione di prevenzione e protezione del servizio. Nello specifico dello stress lavoro-correlato si ricorre, normalmente, alla consulenza di psicologi o medici del lavoro.

Ulteriore esplicita previsione in materia è quella dettata dall'art. 32 del D.lgs. n° 81/08, che stabilisce l'obbligatorietà della formazione specifica per le figure della sicurezza, disponendo che "per lo svolgimento della funzione di responsabile del servizio prevenzione e protezione", è necessario possedere "un attestato di frequenza, con verifica dell'apprendimento, a specifici corsi di formazione in materia di prevenzione e protezione dei rischi, anche di natura ergonomica e da stress lavoro-correlato".

Le modalità di effettuazione della

valutazione dei rischi da stress lavoro-correlato

Con riguardo alle modalità da seguire per effettuare la valutazione dei rischi è lo stesso D.lgs. n° 81/08, art. 28, a richiamare l'accordo europeo sullo stress lavoro-correlato stipulato a Bruxelles l'8 ottobre 2004 e recepito in data 9 giugno 2008 per via di Accordo Interconfederale (v. Gottardi, *Lo stress lavoro-correlato: il recepimento dell'accordo quadro europeo*, in Guida al lavoro il Sole 24 ore, 2008, n° 26, pag. 20).

Detto accordo ha la finalità di accrescere la sensibilità dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti sui problemi legati allo stress, di offrire ai datori di lavoro e ai lavoratori un quadro di riferimento per individuare, prevenire ed affrontare i problemi di stress lavoro-correlato.

Lo stress è definito nell'accordo europeo come una condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono adatti a corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro. L'individuo, si legge nell'accordo, è assolutamente in grado di sostenere una esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, ma ha maggiori difficoltà a sostenere una esposizione prolungata ad una pressione intensa. Inoltre, individui diversi possono reagire diversamente a situazioni simili e lo stesso individuo può reagire diversamente di fronte a situazioni simili in momenti diversi della propria vita.

Lo stress, viene precisato nell'ac-

cordo, non è una malattia ma una situazione di prolungata tensione, che può essere causato da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione del lavoro e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, etc. e che può portare a ridurre l'efficienza sul lavoro e a determinare un cattivo stato di salute.

Data la complessità del fenomeno stress, l'accordo non ha inteso fornire una lista esaustiva dei potenziali indicatori di stress ma ha precisato che, comunque, un alto tasso di assenteismo, un elevato turn over del personale, frequenti conflitti interpersonali o lamenti, da parte dei lavoratori, sono alcuni dei segnali che possono denotare un problema di stress lavoro-correlato.

Sempre l'accordo precisa che, l'individuare un eventuale problema di stress lavoro-correlato può implicare l'analisi su fattori quali: l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro (disciplina dell'orario di lavoro, grado di autonomia, corrispondenza tra le competenze dei lavoratori ed i requisiti professionali richiesti, carichi di lavoro, ecc.), condizioni di lavoro e ambientali (esposizione a comportamenti illeciti, rumore, calore, sostanze pericolose, ecc.), comunicazione (incertezza in ordine alle prestazioni richieste, alle prospettive di impiego o ai possibili cambiamenti, ecc.) e fattori soggettivi (tensioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti, ecc.).

Benché l'accordo non riguardi le molestie e la violenza nei luoghi

di lavoro, si dà atto nell'accordo che tali condotte costituiscono potenziali fattori di stress.

Riteniamo pertanto che, direttamente in base al disposto dell'art. 28 e dell'art. 15 del D.lgs n° 81/08 (che contemplano l'obbligo di prevenire tutti i rischi per la salute e la sicurezza), il datore di lavoro abbia comunque l'obbligo di adottare adeguate misure preventive anche (ed anzi specialmente) per i casi di molestie sessuali e morali nonché di violenza nei luoghi di lavoro, fonti, come è noto, di conseguenze patologiche anche molto gravi.

Le indagini di clima

E proprio con riguardo alle specifiche valutazioni dei rischi da stress lavoro correlato, uno strumento molto valido e significativo è quello della rilevazione, attraverso idonei strumenti di indagine, del clima presente nel luogo di lavoro. Il "clima", nella accezione che ci riguarda, indica lo stato di benessere (o di malessere) dell'organizzazione del lavoro così come percepito dalla maggior parte degli addetti.

Statisticamente parlando, le difficoltà maggiormente sentite da chi lavora, che possono divenire fonte di stress non sano (distress) e, nei casi più gravi, addirittura determinare l'insorgere di situazioni di marginalizzazione o di violenza morale, sono quelle legate alla gestione dei rapporti personali. Si fa ad esempio riferimento, per rendere ancor più espliciti e/o ampliare i parametri dell'accordo summenzionato, ai casi di: inadeguato esercizio della *leadership*, omessa vigilanza e/o di omesso intervento disciplinare e/o di omessa adozione di prov-

vedimenti adeguati sul personale che tenga condotte moleste; a ciò vanno ad aggiungersi situazioni legate a condizioni di lavoro ritenute particolarmente pesanti (quali, ad esempio, condizioni igienico-sanitarie-ergonomiche ritenute non conformi alla normativa, eccessiva esposizione ad agenti atmosferici o ad escursioni termiche, adibizione al sollevamento di gravi eccessivi, scarsità di attrezzature, ecc.), a fattori organizzativi implicanti difficoltà particolari (turnistiche faticose e/o difficilmente conciliabili con le esigenze familiari, mansioni implicanti spostamenti geografici frequenti, ecc.) o ad altri fattori gestionali (politiche retributive ritenute insufficienti o sperequate, confusione dei ruoli, duplicazione dei ruoli, eccessiva competitività, ecc.).

Il sistema gestionale/organizzativo, in sostanza, anche se talora in maniera non consapevole, può favorire il manifestarsi di un clima di lavoro stressante e determinare comportamenti negativi tra le persone. Da ciò si può agevolmente ricavare quanto sia importante agire sull'organizzazione del lavoro per realizzare una efficace attività di prevenzione di tali fenomeni. Un adeguato sistema di prevenzione, in tale ambito, non può quasi mai prescindere da rilevazioni legate, per l'appunto, al clima aziendale, rilevazioni che possono fornire indicazioni molto precise sul clima che si respira in azienda e consentire di individuare ambiti in cui possono, per i più disparati motivi, manifestarsi disfunzionalità organizzative.

Una corretta valutazione dei rischi da stress lavoro-correlato, pertanto, richiede molto spesso la effettuazione di **indagini di**

clima, che offrono maggiori e più realistici riscontri se vengono eseguite con il consenso delle OOSS e/o del RLS (i quali normalmente verificano, tra i vari aspetti, la sussistenza di garanzie di anonimato e di rispetto della privacy). Tali indagini possono essere eseguite somministrando appositi questionari (individuali o di gruppo) o test a tutto il personale aziendale o a gruppi di lavoratori operanti in aree di maggiore rischio.

Attraverso tali questionari si possono rilevare i rischi rispetto ad aree quali, ad esempio, la comunicazione, i rapporti interpersonali (incluse eventuali azioni ostili, attacchi contro la persona e la sua reputazione, azioni di marginalizzazione o di violenza, o altre azioni lesive della dignità della persona, ecc.), il ruolo ricoperto, l'ergonomia e l'ambiente. Si possono inoltre rilevare sintomi fisici e psicologici associati a stati di malessere e disagio dei lavoratori.

I risultati, se l'indagine viene eseguita con competenza e professionalità, consentono normalmente di indicare il livello ed il grado di presenza di stress sul lavoro e di individuare le variabili individuali ed organizzative che lo determinano.

Le azioni positive

Qualora, anche attraverso le predette indagini, si individuino un problema di stress lavoro-correlato, si legge ancora nell'accordo europeo sullo stress, occorre adottare misure per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo.

Il compito di stabilire le misure appropriate spetta al datore di lavoro e queste misure dovranno essere adottate con la parteci-

pazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti. Stante la peculiarità della materia, peraltro, si è già più volte accennato che ai fini della valutazione, dell'eliminazione o della riduzione dei problemi di stress lavoro-correlato è molto opportuno, per il datore di lavoro, avvalersi di competenze specialistiche ed in particolare di medici del lavoro specializzati in patologie da stress e/o di psicologi del lavoro.

L'accordo succitato stabilisce inoltre che la prevenzione, l'eliminazione o la riduzione dei problemi di stress lavoro-correlato può comportare l'adozione di varie misure.

Tali misure potrebbero includere:

- misure di gestione e comunicazione, chiarendo, ad esempio, gli obiettivi aziendali ed il ruolo di ciascun lavoratore ovvero assicurando un adeguato sostegno da parte della dirigenza ai singoli lavoratori ed ai gruppi o conciliando responsabilità e potere di controllo sul lavoro o, infine, migliorando la gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro, le condizioni lavorative e l'ambiente di lavoro,

- la formazione dei dirigenti e dei lavoratori per accrescere la loro consapevolezza e conoscenza dello stress, delle sue possibili cause e di come affrontarlo e/o adattarsi al cambiamento,

- l'informazione e la consultazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti, secondo la legislazione europea e nazionale, gli accordi collettivi e la prassi.

Gli accordi di clima e i codici di condotta

Strumenti preventivi molto "rac-

comandati” dalla normativa e dalla contrattazione collettiva sono gli accordi di clima.

In particolare la legge 123 del 2 agosto 2007 (“Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e delega al governo per il riassetto e la riforma della normativa in materia”) promuove, tra l'altro, la valorizzazione, anche tramite rinvio legislativo, di accordi aziendali, territoriali e nazionali nonché su base volontaria, dei codici di condotta ed etici e delle buone prassi, che orientino i comportamenti dei datori di lavoro, anche secondo i principi della responsabilità sociale, dei lavoratori e di tutti i soggetti interessati, ai fini del miglioramento dei livelli di tutela definiti legislativamente.

Un numero sempre maggiore di contratti collettivi introducono norme specifiche sulle disfunzionalità organizzative quali lo stress, il mobbing, le molestie sessuali e sollecitano l'adozione di codici di condotta ed etici (v. ad esempio il CCNL Enti pubblici non economici, 2002-2005, artt. 7-8; CCNL Terziario 2004, artt. 35-36; CCNL Turismo 2004, artt. 146 e 153).

Già molte aziende, al fine di prevenire i fenomeni di disfunzionalità organizzative, hanno stipu-

lato accordi di prevenzione o di clima, con la partecipazione delle rappresentanze sindacali, volte a tutelare la dignità delle lavoratrici e dei lavoratori all'interno dei luoghi di lavoro nonché a favorire un clima sereno e meno stressante.

Questi accordi hanno quale minimo comune denominatore il fatto di considerare la prevenzione quale punto strategico per evitare l'insorgere di casi di disfunzionalità, di marginalizzazione, di mobbing e di molestie; essi prevedono, di norma: le definizioni dei vari fenomeni, l'elaborazione di un codice di comportamento aziendale che condanni atteggiamenti offensivi, vessatori, persecutori, immorali, l'informazione e la formazione sui vari fenomeni, l'istituzione di una commissione mista composta da rappresentanti dell'azienda e delle parti sociali, presieduta da un soggetto possibilmente esterno, la nomina di un fiduciario, l'adozione di provvedimenti disciplinari fino al licenziamento per le condotte vessatorie.

Conclusioni

Alla luce del complesso di norme sopra richiamate, ignorare l'esistenza dei fattori potenzialmente

stressogeni, quali quelli creati da un ambiente di lavoro improntato a dinamiche relazionali non corrette, e non effettuare una corretta valutazione, in termini preventivi, di tali fattori implica - per l'azienda - esporsi oggi a molto probabili conseguenze risarcitorie anche pesanti.

Per contro, l'istituzione di commissioni di clima, l'effettuazione di indagini di clima, l'istituzione del fiduciario di azienda, l'effettuazione di corsi di formazione specifici sulle relazioni interpersonali nei luoghi di lavoro, la costante comunicazione aziendale in merito all'importanza di un clima corretto e cordiale, l'istituzione di procedure di “denuncia interna” ecc., sono tutti strumenti preventivi che se adottati in “tempi non sospetti” possono costituire elementi indicatori validi ad escludere o, almeno, a limitare la responsabilità datoriale ed a costruire, nel tempo, un sistema di relazioni ed organizzativo che riduca al minimo lo stress e ponga in risalto la dignità ed il valore della persona che lavora, con effetti, peraltro, estremamente positivi sulla motivazione, sulla produttività e, dunque, sul rendimento dell'impresa.