1. INTRODUZIONE

Negli ultimi decenni, importanti cambiamenti nel mondo del lavoro hanno portato all'emergenza di nuovi rischi nel contesto della salute e della sicurezza negli ambienti di lavoro. La gestione dei fattori di rischio psicosociale rappresenta una delle principali sfide con cui è necessario confrontarsi, in considerazione del potenziale impatto che questi hanno sullo SLC, tenuto altresì conto sia dell'ampia diffusione di tale fenomeno in Europa, sia dei significativi impatti sulla salute dei lavoratori e sui relativi costi socio-economici per le aziende e la società nel suo complesso. I risultati della seconda rilevazione dell'indagine ESEnER dell'Eu-Osha confermano che i rischi psicosociali rientrano tra le maggiori preoccupazioni dei manager europei nell'ambito della salute e sicurezza sul lavoro. Inoltre, dalla recente indagine nazionale condotta dal Dimeila nel contesto del progetto Insula è emerso che la maggioranza degli 8.000 lavoratori intervistati riporta di sentirsi maggiormente esposta a rischi connessi con lo SLC rispetto agli altri rischi per la salute e sicurezza.

Sin dagli anni '70, sono stati condotti molti studi su rischi psicosociali, SLC e relativi impatti sulla salute dei lavoratori e sulla produttività delle aziende, anche nell'ottica di proporre modelli teorici e soluzioni di intervento e gestione. negli ultimi anni, si è registrato un ulteriore crescente interesse nei paesi dell'Unione europea, confermato dal numero di quelli che hanno introdotto chiari riferimenti alla prevenzione dello SLC nella normativa di tutela della salute e sicurezza sul lavoro e sviluppato azioni e percorsi metodologici di valutazione e gestione dei rischi ad esso associati. Tale attenzione è stata altresì amplificata dalle azioni e iniziative messe in atto nel corso della Campagna Ambienti di lavoro sani e sicuri dell'Eu-Osha, per il biennio 2014 - 2015, specificamente dedicata alla gestione dello SLC e dei rischi psicosociali.

Generalmente, lo stress si identifica come una condizione in cui l'individuo non si sente in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative dell'ambiente; tuttavia, come anche riportato nell'Accordo europeo sullo SLC del 2004, non tutte le manifestazioni di stress che si verificano sul lavoro possono essere definite 'lavoro-correlate'. La definizione maggiormente accreditata identifica lo SLC come una condizione di squilibrio che si verifica quando il lavoratore non si sente in grado di corrispondere alle richieste lavorative; tale condizione acquista rilevanza e può avere effetti negativi sull'individuo, e di conseguenza sull'azienda, se è intensa e prolungata nel tempo. Lo SLC è causato da fattori propri del Contenuto e del Contesto del lavoro (quali, ad esempio, inadeguata gestione dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, scarso supporto da parte del capo, cattivi rapporti con i colleghi) e produce effetti negativi sull'azienda in termini, tra gli altri, di impegno del lavoratore, prestazione e produttività del personale, incidenti causati da errore umano, tassi di assenza per malattia, turnover del personale e/o abbandono precoce. Tutti questi elementi rappresentano per l'azienda evidenti costi che possono essere sensibilmente ridotti applicando, in maniera consapevole e partecipata, un percorso di valutazione e gestione degli aspetti di organizzazione, Contenuto e Contesto del lavoro, che possono determinare lo SLC (a cui per semplicità faremo riferimento in questo manuale come al rischio SLC); percorso che, al di là del mero rispetto degli obblighi della normativa, venga intrapreso quale opportunità di sviluppo e accrescimento del benessere e della produttività dell'azienda. È, pertanto, necessario adottare un approccio complessivo di cultura della prevenzione che porti alla consapevolezza che la gestione del rischio SLC, integrata agli altri rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, rappresenta, prima che un obbligo normativo, un investimento per l'azienda e per la salute dei lavoratori.

La linea guida offerta dall'Inail (ed. 2017) per la valutazione e gestione del rischio SLC e integra le novità e gli sviluppi di ricerca emersi dalla sua diffusione alle aziende italiane, pertanto, è stata utilizzata come riferimento per la presente valutazione.

2. LE INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO

Come riportato nella nota del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, di accompagnamento alle indicazioni per la valutazione del rischio SLC (di seguito nel testo denominate indicazioni), le linee di indirizzo che hanno guidato l'elaborazione delle stesse sono: a) brevità e semplicità; b) individuazione di una metodologia applicabile ad ogni organizzazione di lavoro; c) applicazione di tale metodologia a gruppi di lavoratori esposti in maniera omogenea allo SLC; d) individuazione di una metodologia di maggiore complessità rispetto alla prima, ma eventuale, da utilizzare nel caso in cui la conseguente azione correttiva non abbia abbattuto il rischio; e) valorizzazione delle prerogative e delle facoltà dei RLS e dei MC; f) individuazione di un periodo transitorio, per quanto di durata limitata, per la programmazione e il completamento delle attività da parte dei soggetti obbligati.

Premessa indispensabile che la Commissione opera è quella di precisare che '[…] il documento indica un percorso metodologico che rappresenta il livello minimo di attuazione dell'obbligo di valutazione del rischio SLC per tutti i datori di lavoro […]', sottolineando così che l'approccio per fasi alla valutazione (percorso metodologico) viene vincolato a prescrizioni minime (livello minimo) non precludendo, quindi, la possibilità di un percorso più articolato e basato sulle specifiche necessità e complessità delle aziende stesse.

Nelle indicazioni elaborate dalla Commissione viene ribadito che la valutazione del rischio SLC è 'parte integrante della valutazione dei rischi' ed è effettuata dal DL (obbligo non delegabile ai sensi dell'art. 17, comma 1, lett. a), in collaborazione con il RSPP ed il MC (art. 29, comma 1), previa consultazione del RLS/RLST (art. 29, comma 2); la data di decorrenza dell'obbligo, il 31 dicembre 2010, è da intendersi come '[…] data di avvio delle attività di valutazione […]' la cui programmazione temporale e l'indicazione del termine '[…] devono essere riportate nel documento di valutazione dei rischi' (DVR).

Viene altresì precisato che la valutazione va fatta prendendo in esame 'non singoli ma gruppi omogenei di lavoratori […] esposti a rischi dello stesso tipo secondo una individuazione che ogni datore di lavoro può autonomamente effettuare in ragione della effettiva organizzazione aziendale […]' e che '[…] le necessarie attività devono essere compiute con riferimento a tutte le lavoratrici e a tutti i lavoratori, compresi dirigenti e preposti'.

3. VALUTAZIONE PRELIMINARE

Consiste nella rilevazione, in tutte le aziende, di 'indicatori di rischio SLC oggettivi e verificabili e ove possibile numericamente apprezzabili', a solo titolo esemplificativo individuati dalla Commissione, appartenenti 'quanto meno' a tre famiglie distinte: 1) Eventi sentinella; 2) fattori di Contenuto del lavoro; 3) fattori di Contesto del lavoro.

Riguardo agli strumenti da utilizzare, in tale prima fase 'possono essere utilizzate liste di controllo applicabili anche dai soggetti aziendali della prevenzione […]'. Per quanto concerne il ruolo delle figure della prevenzione presenti in azienda, viene precisato che 'in relazione alla valutazione dei fattori di Contesto e di Contenuto […] occorre sentire i lavoratori e/o il RLS/RLST. nelle aziende di maggiori dimensioni è possibile sentire un campione rappresentativo di lavoratori; la modalità attraverso cui sentire i lavoratori è rimessa al DL 'anche in relazione alla metodologia di valutazione adottata'. È proprio tale marcato coinvolgimento dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti che caratterizza e rende peculiare la valutazione del rischio SLC rispetto a quella degli altri rischi che, al momento, si limita a prevedere solo una consultazione preventiva degli RLS.

Volume Metodologia stress lavoro correlato_2016 31/07/17 08.09 Pagina 13

Se la valutazione preliminare non rileva elementi di rischio SLC e, quindi, si conclude con un 'esito negativo', tale risultato è riportato nel DVR con la previsione, comunque, di un piano di monitoraggio. nel caso in cui la valutazione preliminare abbia un 'esito positivo', cioè emergano elementi di rischio 'tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive', si procede alla pianificazione ed alla adozione degli opportuni interventi correttivi […]'; se questi ultimi si rivelano 'inefficaci', si passa alla valutazione successiva, cosiddetta 'valutazione approfondita'.

4. VALUTAZIONE APPROFONDITA

Come in precedenza riportato, tale fase va intrapresa, come approfondimento, nel caso in cui nella fase precedente, a seguito dell'attività di monitoraggio, si rilevi l'inefficacia delle misure correttive adottate e relativamente "ai gruppi omogenei di lavoratori rispetto ai quali sono state rilevate le problematiche". A tal fine, le indicazioni della Commissione Consultiva prevedono la "valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori… sulle famiglie di fattori/indicatori…" già oggetto di valutazione nella fase preliminare con la possibilità, per le aziende di maggiori dimensioni, del coinvolgimento di "…un campione rappresentativo di lavoratori".

Gli strumenti indicati per la suddetta valutazione della percezione soggettiva sono individuati a titolo esemplificativo, tra "…questionari, focus group, interviste semi-strutturate…", fermo restando che, per le imprese fino a 5 lavoratori, in sostituzione, 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".

5. IL PERCORSO METODOLOGICO: FASI, ATTIVITÀ E STRUMENTI

La metodologia Inail rappresenta un percorso integrato e scientificamente valido, basato su di un approccio partecipativo che prevede il coinvolgimento attivo dei lavoratori e di tutte le figure della prevenzione. Il percorso offerto è in linea con il paradigma di gestione del rischio (risk management) applicato alla salute e sicurezza sul lavoro, ovvero offre un processo dinamico e continuo che, a partire dall'identificazione e misura/stima del rischio, identifica le risorse, le strategie e le azioni essenziali a correggerlo, governarlo e prevenirlo. Il percorso è composto di quattro fasi principali, ognuna fondamentale per giungere ad una corretta identificazione e gestione del rischio SLC (Figura 3):

1. fase propedeutica;

2. fase della valutazione preliminare;

3. fase della valutazione approfondita;

4. fase di pianificazione degli interventi.

Ferme restando le indicazioni della Commissione, che rappresentano i requisiti minimi di gestione del rischio SLC, è fondamentale considerare che il processo di valutazione e gestione del rischio SLC implica gli stessi principi di base adottati per la valutazione di tutti gli altri rischi per la salute e sicurezza sul lavoro. Si tratta, pertanto, di un processo step by step in cui ogni fase della metodologia offerta è considerata fondamentale per giungere ad una corretta identificazione e gestione di tale rischio. Studi recenti hanno infatti evidenziato differenze significative nei risultati delle diverse fasi di valutazione, dovute alla mancata applicazione di attività e aspetti fondamentali del percorso offerto. Al fine di un'applicazione efficace dell'approccio e di una corretta identificazione dei livelli di rischio e di interventi realmente adeguati e opportuni è pertanto auspicabile che le aziende che adottano tale metodologia implementino tutto il percorso metodologico, non limitandosi al solo utilizzo di alcune fasi e/o strumenti.

L'adozione del percorso completo richiederà presumibilmente tra i 12 e i 24 mesi, a seconda sia della complessità aziendale che del tempo richiesto affinché gli interventi implementati possano produrre effetti e risultati apprezzabili. È necessario, in ogni caso, considerare il carattere ciclico del percorso metodologico e, come definito dal Coordinamento tecnico interregionale, la necessità di effettuare una nuova valutazione due/tre anni dopo dall'ultima effettuata.

6. FASE PROPEDEUTICA

La prima fase, definita propedeutica, consiste in un vero e proprio momento di preparazione dell'organizzazione alle attività di valutazione e gestione del rischio. In questa fase vengono compiuti dei passi fondamentali per il corretto ed efficace sviluppo del percorso metodologico, quali la definizione delle figure coinvolte e dei relativi ruoli, l'identificazione e la pianificazione delle attività da compiere e delle procedure da adottare e la programmazione delle modalità di implementazione del percorso metodologico.

L'esperienza di ricerca ha rilevato, nei casi di aziende in cui non è stata implementata la fase propedeutica, differenze significative nei risultati delle valutazioni, che evidenziano una diminuzione di affidabilità ed efficacia nei percorsi metodologici attuati in maniera poco sistematica.

La fase propedeutica si articola in quattro momenti principali, di seguito illustrati:

1. costituzione del Gruppo di gestione della valutazione;

2. individuazione dei Gruppi omogenei di lavoratori su cui verrà condotta la valutazione;

3. sviluppo e stesura del piano di valutazione e gestione del rischio;

4. sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale.

7. FASE DELLA VALUTAZIONE PRELIMINARE

In linea con le indicazioni della Commissione, l'obiettivo della valutazione preliminare è quello di valutare alcuni indicatori organizzativi di natura oggettiva e verificabili legati allo SLC (ad esempio, turnover, tassi di assenteismo, assenze per malattia, orario di lavoro, ecc.) in riferimento a ciascun Gruppo omogeneo individuato dal Gruppo di gestione.

La valutazione preliminare è articolata in due momenti principali: 1) analisi degli Eventi sentinella e 2) rilevazione e analisi degli indicatori di Contenuto e di Contesto del lavoro.

8. FASE DELLA VALUTAZIONE APPROFONDITA

La fase di valutazione approfondita è finalizzata alla rilevazione delle percezioni dei lavoratori riguardo agli aspetti di Contenuto e di Contesto del lavoro connessi con il rischio SLC e, seguendo le Indicazioni della Commissione, va obbligatoriamente intrapresa qualora l'esito della valutazione preliminare abbia rilevato la presenza, in uno o più gruppi omogenei, di una condizione di rischio SLC e gli interventi correttivi attuati non abbiano ottenuto l'effetto di abbattimento del rischio. È il caso di ricordare che le Indicazioni della Commissione rappresentano requisiti minimi di valutazione del rischio SLC e che, pertanto, nulla vieta al DL di effettuare, comunque, una valutazione approfondita, anche in caso di esito negativo (rischio non rilevante) della fase preliminare.

In ragione della natura complessa e multifattoriale che caratterizza il rischio SLC, l'utilizzo di strumenti e modalità di valutazione differenti, tra cui anche una puntuale analisi della percezione dei lavoratori, costituisce un elemento chiave nell'identificazione del rischio stesso. Nel percorso metodologico Inail, pertanto, si consiglia fortemente di prevedere in ogni caso la valutazione approfondita, in quanto rappresenta un prezioso momento informativo sulle condizioni di salute dei lavoratori e dell'organizzazione, utile a una migliore definizione e caratterizzazione del rischio in un'ottica di miglioramento continuo dell'azienda. Quindi, al fine di un'applicazione efficace dell'approccio e di una più completa identificazione dei livelli di rischio, nonché di pianificazione degli interventi, è auspicabile che le aziende che decidano di adottare la metodologia Inail implementino tutto il percorso metodologico, non limitandosi al solo utilizzo di alcune fasi e/o strumenti. È necessario sottolineare che la fase di valutazione approfondita affianca e integra l'analisi degli indicatori oggettivi previsti nella fase di valutazione preliminare e quindi in nessun caso può considerarsi sostitutiva o precedente.

Anche la valutazione approfondita andrà condotta per Gruppi omogenei, così come già individuati per la fase di valutazione preliminare, anche per garantire la confrontabilità e coerenza dei risultati delle due fasi di valutazione e la pianificazione e messa a punto dei più adeguati interventi di miglioramento.

Nella scelta degli strumenti da adottare nella valutazione approfondita, le Indicazioni della Commissione riportano, a titolo esemplificativo, questionari, focus group, interviste semi-strutturate, utili a caratterizzare, su basi scientifiche, la percezione dei lavoratori dei fattori di Contenuto e di Contesto del lavoro.

In considerazione dei limiti di applicabilità dei questionari in aziende/gruppi con meno di 10 lavoratori, si fa presente che il percorso metodologico offerto dall'Inail è stato sviluppato nell'ottica della modularità e

permette, pertanto, di adattare la scelta degli strumenti e delle tecniche di raccolta delle informazioni sulla base delle caratteristiche peculiari delle aziende.

9. FASE DI PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI CORRETTIVI E PIANO DI MONITORAGGIO

Una volta conclusa la parte di valutazione, il percorso metodologico prevede l'identificazione degli interventi e delle azioni necessarie a correggere le criticità emerse ed a migliorare le condizioni di lavoro, anche in linea con le Indicazioni della Commissione.