

LA STRATEGIA DELL'ISTITUTO SUPERIORE DI SANITÀ PER LA PREVENZIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO

Maurizio Pasquali, Francesca La Rosa
Risorse Umane e affari generali, Istituto Superiore di Sanità, Roma

Premessa

L'attenzione alla tematica dello stress lavoro-correlato è certamente il frutto di una accresciuta sensibilità, sviluppatasi negli ultimi anni, per la salute psicofisica dei lavoratori.

Storicamente, infatti, gli unici rischi o pericoli percepiti dalla società civile, e considerati dalla normativa, sono stati quelli relativi alla sicurezza del lavoratore nel luogo di lavoro (si ricordi il DL.vo626/1994 di attuazione di alcune direttive CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro) e quelli legati allo stato di salute fisica strettamente inteso.

È solo di recente che con il DL.vo81/2008, si è iniziato a percepire come anche il benessere psicofisico del lavoratore fosse non meno importante del suo stato di salute fisica.

A tal proposito si evidenzia come, l'Istituto Superiore di Sanità (ISS) abbia già da tempo posto in essere attività volte a studiare e valutare le problematiche inerenti quello che oggi viene definito stress lavoro-correlato, tali iniziative verranno di seguito illustrate.

Il lavoro che ad oggi si sta svolgendo in Istituto mira principalmente a rispondere alla obbligatorietà di rilevazione del rischio psicosociale, come richiesto dall'art. 28 del DL.vo 9 aprile 2008 n.81 Testo Unico (TU) in materia di salute e sicurezza nel lavoro, che obbliga tutte le aziende/amministrazioni a valutare il rischio da stress lavoro-correlato.

Tale normativa, così come modificata dal DL.vo 106/2009, prevede che nella valutazione dei rischi da lavoro, debbano essere ricompresi tutti i rischi per la salute¹ e la sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori, quindi non solo i fattori di rischio per così dire tradizionali, ma anche i rischi di tipo immateriale, tra i quali va certamente ricompreso il rischio da stress lavoro-correlato.

Con l'emanazione del DL.vo 81/2008 detto Testo Unico Salute e Sicurezza sul Lavoro, si è pertanto assistito oltre che all'accorpamento e alla razionalizzazione delle norme in materia di sicurezza e antinfortunistica, alla introduzione di diverse e significative novità, destinate ad incidere non solo sulla gestione quotidiana della sicurezza sul lavoro, ma pensate anche per contribuire a creare una nuova percezione della sicurezza, intesa non più come attività collaterale, ma piuttosto come strumento essa stessa di gestione e di competitività.

A ben vedere, l'intento del Legislatore non è tanto o solo quello di sensibilizzare i lavoratori nell'utilizzo delle misure di prevenzione e antinfortunistica, bensì piuttosto quello di porre le basi per il diffondersi di una vera e propria *cultura della sicurezza*², che possa coinvolgere in maniera ampia tutte le categorie sociali e diventi un elemento imprescindibile della gestione del lavoro. Di

¹ La nozione di salute fatta propria dal TU è più ampia rispetto alla nozione per così dire tradizionale. La salute viene infatti definita come: stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o infermità; art 2, 1° comma lettera o).

² Accordo Europeo sullo stress sul lavoro siglato tra CES-sindacato europeo, UNICE, UEAPME e CEEP.

fondamentale importanza è l'accordo europeo del 2004¹, recepito in Italia dall'accordo Interconfederale del 9/6/2008, nel quale viene data una puntuale definizione di stress lavoro-correlato. Si pone in evidenza come lo stress non sia prerogativa di alcuni settori lavorativi o mansioni, ma al contrario possa riguardare qualsiasi posto di lavoro e qualunque tipo di lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'amministrazione, dal settore di attività o dalla tipologia del contratto o del rapporto di lavoro.

A tal proposito però, si ricorda come, pur essendo senza dubbio valido il principio della trasversalità della problematica stress lavoro-correlato rispetto ai diversi settori e alle diverse mansioni, particolari caratteristiche siano proprie sia dell'ambito sanitario che del settore della Ricerca, in quanto caratterizzati da elementi quali l'originalità del lavoro svolto, l'alta competitività anche all'interno dei singoli gruppi di lavoro, l'elevato livello culturale e tecnico del personale. Questi elementi di peculiarità appena ricordati se da un lato, ovviamente, contribuiscono ad eliminare quasi del tutto il "rischio fisico" dall'altro, in modo altrettanto evidente, sottopongono il lavoratore del settore ad una tensione mentale continua che, talvolta potrebbe sfociare in stress psicofisico/lavoro-correlato.

Sono stati anche individuati alcuni potenziali indicatori di stress, tra cui un alto tasso di assenteismo o un'elevata rotazione del personale, frequenti conflitti interpersonali o lamentele da parte dei lavoratori.

Inoltre vengono individuati alcuni dei fattori che possono causare lo stress lavoro-correlato, quali ad esempio l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione del lavoro e dell'ambiente di lavoro nonché carenze nella comunicazione interna all'amministrazione (in merito, ad esempio, alle prestazioni richieste, agli obiettivi, alle prospettive di impiego e ai possibili cambiamenti).

Processo iniziale di ricognizione della presenza di indicatori e fattori dello stress lavoro-correlato in ISS

La problematica della rilevazione dello stress lavoro-correlato viene studiata, valutata e analizzata sotto vari aspetti da svariati anni, in Istituto.

Il nostro Servizio di Prevenzione e Protezione ha promosso e attivato in tal senso varie iniziative.

Nell'anno 2002 è stata svolta dal Servizio un'indagine sullo stress in Istituto attraverso la somministrazione di un questionario a tutto il personale.

I risultati sono stati presentati in occasione della "Giornata ISS sullo Stress".

Attività organizzate nell'ambito dell'ISS

Il 28-30 settembre 2004 si è tenuto un Corso di formazione dal titolo "Il mobbing e la prevenzione del disagio lavorativo" organizzato dall'ISS.

Nel Gennaio 2007 è stato istituito il Comitato Paritetico sul fenomeno del mobbing con lo scopo di: provvedere alla raccolta di dati; alla individuazione delle possibili cause e delle

¹ Lo stress lavoro correlato è definito come: "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 in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro"; al contempo specifica che "lo stress non è una malattia ma una situazione di prolungata tensione può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute".

condizioni di lavoro che lo modulano; di proporre azioni di prevenzione; di provvedere alla formulazione del codice di condotta¹.

Tale Comitato ha svolto un'indagine sul tema del mobbing in Istituto, ed è stato somministrato un questionario a tutto il personale. I risultati di tale questionario sono stati illustrati in occasione del convegno "Benessere organizzativo per la prevenzione del mobbing", tenutosi nel novembre del 2010.

Si evidenzia come, in ottemperanza a quanto previsto dal Collegato Lavoro (L 183/2010 art. 21, c) che va ad integrare l'art 57 del DL.vo 165/2001), l'Istituto Superiore di Sanità ha provveduto alla costituzione del Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione e il benessere di chi lavora e contro le discriminazioni. Tale Comitato sostituisce, unificandone le competenze, il Comitato per le pari opportunità e il Comitato paritetico sul fenomeno mobbing, dei quali assume tutte le funzioni

Anche questo è certamente un segno inequivocabile di come, nel tempo, sia divenuta sempre più compiuta la percezione della necessità di garantire il "benessere psicofisico del lavoratore".

Il fatto che si sia voluto sostituire una molteplicità di soggetti diversi con il Comitato unico è indice, del definitivo riconoscimento della necessità di affrontare le tematiche afferenti al tema dello stress lavoro-correlato attraverso un approccio globale, anche in considerazione del fatto che, spesso, le diverse problematiche traggono origine da elementi comuni o comunque presentano punti di contatto tali per cui un approccio "unitario" può rappresentare sicuramente la soluzione più idonea.

Il 22 maggio 2007 è stato organizzato un seminario di presentazione di un'indagine dal titolo "Organizzazione e ambiente di lavoro: presentazione dei risultati di un'indagine svolta all'interno del CNESPS". Si è trattato di un'iniziativa svolta all'interno del Centro sul tema di organizzazione e ambiente di lavoro attraverso la somministrazione di un questionario specifico e relativa analisi multivariata.

Il Dipartimento Ambiente e Connessa Prevenzione Primaria ha organizzato il corso "I rischi psicosociali in ambiente sanitario: stress, mobbing e *burn-out*".

All'interno del "XXXV corso sulla Sicurezza per il personale che opera nei laboratori dell'ISS a rischio chimico e biologico", è stato svolto un intervento dal titolo "Il benessere organizzativo" in cui si sono presi in considerazione alcuni fattori di rischio psicosociale e si è stimolata una proficua discussione con i partecipanti, si è esaminata la definizione di benessere organizzativo, le dimensioni che rendono buona una organizzazione e gli indicatori, sia positivi che negativi, che riguardano i lavoratori.

Il 22 novembre 2010 si è svolto presso l'Istituto un seminario organizzato a cura del Comitato Paritetico sul fenomeno del Mobbing ISS.

L'evento è stato rivolto a tutto il personale dell'Istituto Superiore di Sanità al fine di promuovere una nuova sensibilizzazione ai problemi del clima relazionale nell'ambiente di lavoro.

Nel corso di tale incontro si è inoltre data comunicazione della costituzione e del funzionamento dello Sportello di Ascolto, e della istituzione della figura del Consigliere di Fiducia.

Dal 16 Giugno 2011, su iniziativa della Direzione Centrale delle Risorse Umane e degli Affari generali, è stata prevista la possibilità per i dipendenti dell'Istituto di rivolgersi a personale incaricato della funzione di informazione e di interfaccia con gli Uffici, al fine di formulare domande o ottenere informazioni sui procedimenti di competenza della Direzione stessa.

¹ Adottato con Decreto del Direttore Generale del 29 aprile 2008, n. 51.

Tale intervento è stato pensato con l'esplicito obiettivo di facilitare la comunicazione con il personale e mira, oltre che a rafforzare il consueto rapporto di comunicazione tra Amministrazione e dipendenti anche a favorire il lavoro degli Uffici, affinché questo possa svolgersi in un clima di massima tranquillità.

Inoltre, nel sito del Servizio di Prevenzione e Protezione dell'ISS (consultabile dal personale interno attraverso la nostra intranet) sono da tempo presenti, in versione stampabile, documenti informativi sullo stress e sul mobbing, che stiamo attualmente aggiornando e incrementando.

Queste naturalmente solo alcune iniziative di cui siamo a conoscenza.

Iniziative di facilitazione adottate per specifiche situazioni di disagio da stress lavoro-correlato in ISS

Come risulta evidente dagli interventi appena descritti adottati in Istituto, l'obiettivo primario dell'attività di prevenzione riferita allo stress da lavoro-correlato è, e rimane senz'altro, quello di impedire l'insorgenza di nuovi casi o, quanto meno, ridurre gli effetti negativi che eventuali fattori di stress possano determinare sulla salute dei dipendenti.

A tal fine, l'Istituto si propone di promuovere e rafforzare il senso di appartenenza all'Istituzione mediante la partecipazione e la condivisione degli obiettivi perseguiti dall'Istituto stesso, con lo scopo di favorire il sorgere di relazioni interpersonali improntate al rispetto della dignità umana e con la finalità di scoraggiare ogni forma di violenza psicologica.

In questo contesto, si segnala come, di primaria importanza sia stata l'attività svolta dal Comitato Paritetico sul fenomeno del mobbing¹, dal momento che è stato scientificamente dimostrato che il fenomeno del mobbing sul luogo di lavoro produce seri e importanti riflessi sul benessere psicologico e sulla salute dell'individuo.

Oggi sempre più siamo convinti, che il processo volto alla prevenzione del rischio da stress lavoro-correlato richieda un intervento attivo del costituendo Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione e il benessere di chi lavora e contro le discriminazioni².

Fondamentale importanza nell'attività di prevenzione del rischio da stress lavoro-correlato sarà riservata anche al miglioramento degli ambienti di lavoro, mediante un approfondito esame delle eventuali situazioni di criticità.

A tal proposito è stato evidenziato come, le interazioni sociali e i rapporti interpersonali nei luoghi di lavoro, se non sono gestiti in maniera adeguata possono rappresentare una fonte di stress capace di provocare disturbi di tipo psicosomatico.

Lo stesso mobbing nasce spesso da problemi di gestione delle risorse umane più che da problemi di ordine psicologico riferiti al singolo dipendente.

Riteniamo dunque che, l'attenzione all'ambiente di lavoro, peraltro imposta anche dalla necessità di assicurare il più elevato livello di sicurezza, rappresenti il primo passo per garantire

¹ Il Comitato, costituito con Decreto Dirigenziale (DD) del 21/1/2007, è stato rinnovato con DD del 15/5/2008. Il Codice di condotta è stato approvato all'inizio del 2008.

² Si ricorda che, in ottemperanza a quanto previsto dal Collegato Lavoro (L 183/2010 art 21, c) che va ad integrare l'art 57 del DL.vo n.165/2001), l'Istituto Superiore di Sanità sta provvedendo alla costituzione del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione e il benessere di chi lavora e contro le discriminazioni. Attualmente sono ancora operativi il Comitato paritetico sul fenomeno mobbing e il Comitato pari opportunità che ha di recente approvato il "Piano triennale delle Azioni positive" per gli anni 2009/2011.

al dipendente un sereno approccio con le mansioni affidategli e un importante fattore alla base della serena convivenza con i colleghi.

La realizzazione degli obiettivi esposti sin qui, presuppone, comunque, l'attivazione di percorsi di formazione e informazione continua non solo sul fenomeno dello stress lavoro-correlato, ma anche in materia di organizzazione e gestione delle risorse umane a favore di tutti coloro chiamati a svolgere funzioni direttive nell'ambito dell'Istituto.

A tal proposito si evidenzia come l'Istituto, compatibilmente con le risorse finanziarie stanziato allo scopo, abbia sempre cercato di promuovere la formazione e l'aggiornamento professionale dei propri dipendenti attraverso corsi di formazione mirati.

Un'altra area d'intervento fondamentale in materia di prevenzione del rischio stress lavoro-correlato è sicuramente individuabile nell'attività di ridimensionamento del fenomeno del precariato. È infatti evidente, come l'instabilità del rapporto di lavoro determini in capo ai soggetti interessati, ansia e preoccupazione che compromettono il sereno assolvimento delle proprie mansioni e dei propri incarichi con conseguenti ricadute nella vita di relazione e, frequentemente con gravi risvolti anche nei rapporti personali e familiari all'esterno dell'ambiente di lavoro. Com'è noto, il ricorso a forme flessibili d'impiego, anche a causa delle forti limitazioni alle assunzioni a tempo pieno e indeterminato, negli ultimi anni, pur rappresentando talvolta un'imprescindibile necessità per assicurare il buon andamento delle attività istituzionali nonché l'unica modalità possibile per reclutare nuovi dipendenti e collaboratori, ha assunto una dimensione tale da destare preoccupazione non solo nel management dell'istituto ma anche negli organi di governo.

È altrettanto noto come negli ultimi anni l'Istituto, attuando la disciplina prevista dagli strumenti di programmazione economico finanziaria, abbia intrapreso una complessa operazione di stabilizzazione del personale definito precario.

In questo contesto, l'Istituto si impegna ad attuare correttamente le disposizioni vigenti e quelle che, con ogni probabilità, saranno emanate dagli organi di governo al fine di garantire ad ogni dipendente a tempo determinato e ad ogni collaboratore dell'Istituto, il miglioramento della propria situazione giuridica ed economica.

A tal riguardo ricordiamo come, negli anni 2008/2010, è stato completato, attraverso tre successive fasi, il processo di stabilizzazione gran parte del personale precario presente in Istituto, con l'assunzione a tempo indeterminato di complessive 276 unità.

Sempre sul fronte assunzioni, e sempre nell'ottica di cercare di ridurre il fenomeno del precariato utilizzando gli strumenti previsti dalla normativa vigente in materia, l'Istituto ha ottenuto per l'anno 2011 l'autorizzazione a bandire concorsi per un numero complessivo di 106 posti a tempo indeterminato, suddivisi per i diversi profili professionali (ricercatori, tecnologi, funzionari, collaboratori tecnici enti di ricerca, collaboratori di amministrazione, operatori tecnici).

Un altro indice di grande disagio, che si è potuto riscontrare in alcune situazioni particolari, è dato dal grado di mobilità interna.

Spesso, infatti, il lavoratore non trova altro strumento per uscire da una situazione di stress che chiedere uno spostamento interno.

Insoddisfazione nel lavoro, cattivo rapporto con il capo, consapevolezza di essere limitati nella propria capacità di ricerca, sono fattori che determinano la volontà di cambiare.

La resistenza al trasferimento e la difficoltà nell'individuare un nuovo posto di lavoro, rischiano di accrescere il disagio del dipendente.

Per questo motivo, negli ultimi anni, si è cercato di facilitare, per quanto possibile e compatibilmente con le esigenze delle diverse strutture, la mobilità interna.

Ciò ha portato nell'ultimo anno all'accoglimento di circa 39 domande di trasferimento, mentre sono attualmente in fase d'istruttoria ulteriori 25 istanze che saranno definite a breve.