

Da inviare in busta chiusa a:
E.BI.PRO
Viale Pasteur, 65 - 00144 Roma

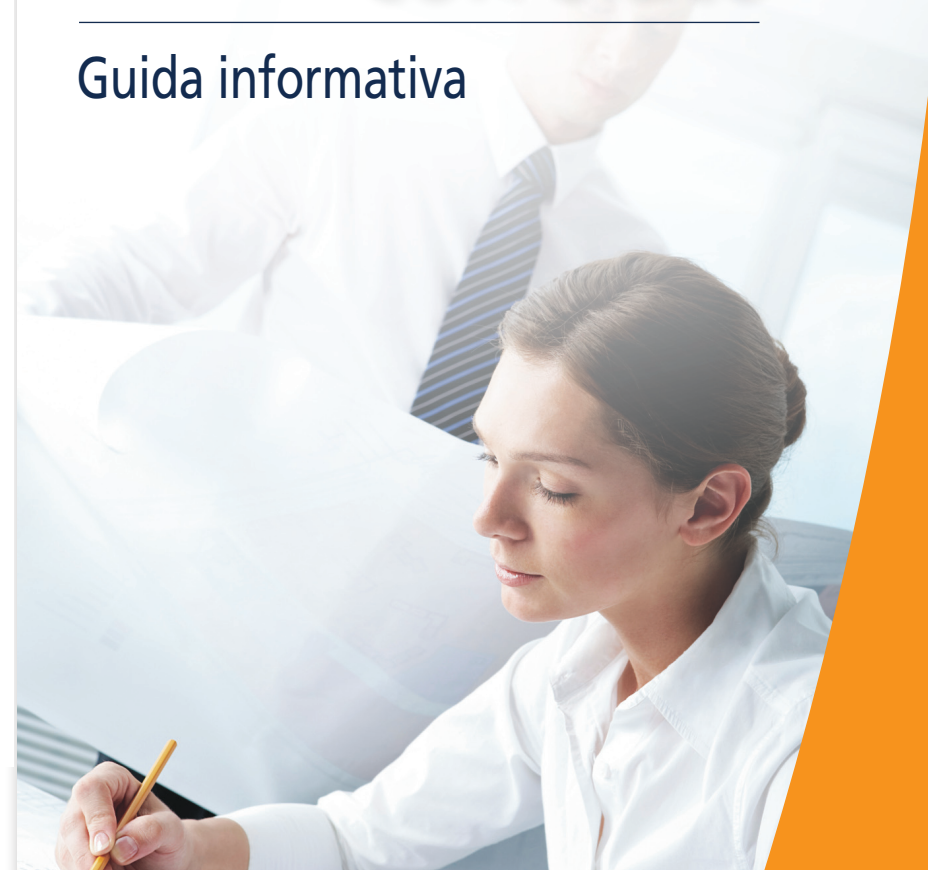
119799

Viale Pasteur, 65 - 00144 Roma
Tel. 06.54648652 - fax 06.91280194



Studi professionali: stress da lavoro correlato

Guida informativa



Studi professionali: stress da lavoro correlato

Guida informativa a cura di Antonio Zuliani*

**Psicologo psicoterapeuta, componente del Comitato Tecnico del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per l'individuazione delle indicazioni metodologiche per la valutazione da stress da lavoro correlato*

Attività di E.BI.PRO.

Il Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto legislativo n. 81 del 2008) pone a carico del datore di lavoro e dei lavoratori degli obblighi importanti per garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro.

In un settore come quello degli studi professionali, in cui i rischi sono particolari, gli adempimenti da seguire sono molteplici e spesso difficili da individuare. Per questo, con l'obiettivo di diffondere la cultura della prevenzione e di garantire la legalità, l'Ente Bilaterale Nazionale per gli Studi Professionali (E.BI.PRO.) ha deciso di assumere il ruolo di guida su questi temi e, con gli altri enti bilaterali di settore FONDOPROFESSIONI e CA.DI.PROF, ha intrapreso un percorso che consentirà al datore di lavoro e ai lavoratori di non sentirsi soli nell'adempimento dei rispettivi obblighi.

Pertanto E.BI.PRO. informerà e formerà i datori di lavoro e i lavoratori sia attraverso specifiche pubblicazioni sia attraverso il suo sito internet.

Il datore di lavoro, con l'adesione alla bilateralità, potrà quindi disporre degli strumenti più adeguati per affrontare una normativa complessa che frequentemente genera problemi e difficoltà di interpretazione con i soggetti deputati ai controlli.

Il nostro è un intervento ad alto contenuto tecnico e vuole essere risolutivo nella rimozione di ogni ostacolo alla diffusione della qualità del lavoro in un ambiente sano e sicuro.

E.BI.PRO. non è solo salute e sicurezza nello studio professionale ma è anche:

- 1. Formazione degli apprendisti: per mezzo di moderne tecnologie sarà possibile garantire al lavoratore una formazione specifica per le sue funzioni
- 2. Sostegno al reddito: in caso di crisi dello studio professionale l'Ente Bilaterale interviene per sostenere il reddito del lavoratore
- 3. Analisi del mercato del lavoro degli studi professionali e delle sue specificità



In collaborazione con  IPSOA Gruppo Wolters Kluwer

Fanno parte del sistema di Welfare previsto dal CCNL degli studi professionali anche:

Diamo risorse alla crescita professionale degli Studi.

FONDOPROFESSIONI è il fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua dei lavoratori degli studi professionali e delle aziende collegate. Istituito nel 2003 con un accordo tra Confprofessioni e le parti sociali, Fondoprofessiononi nasce con lo scopo di finanziare piani e progetti formativi per consolidare e sviluppare le competenze dei dipendenti degli studi professionali. I piani e i progetti possono essere corsuali, seminariali, individuali e rivolgersi ad una specifica area professionale o trasversali ad essa. L'adesione al fondo è libera e gratuita, il professionista datore di lavoro può scegliere di destinare lo 0,30 % del monte salari, già regolarmente versato all'interno dei contributi INPS, indicando il codice FPRO sulla denuncia mensile di flusso UNIMENS.

www.fondoprofessiononi.it - e-mail info@fondoprofessiononi.it
tel. 06/54210661 - fax 06/54210664



Abbiamo cura della salute di chi lavora.

C.A.DI.PROF. è la Cassa di Assistenza Sanitaria Integrativa per i Dipendenti degli Studi Professionali istituita da Confprofessioni allo scopo di gestire trattamenti di assistenza sanitaria a favore dei dipendenti, secondo quanto previsto dall'art. 19 del CCNL Studi Professionali in vigore. Il Piano Sanitario C.A.DI.PROF. risponde alle esigenze della popolazione assistita, con coperture su misura o a rimborso. La Guida informativa ai servizi comprende quelli del "Pacchetto Famiglia", scaricabile dal sito www.cadiprof.it, illustra le situazioni e le prestazioni coperte dalla Cassa e tutte le procedure da seguire per accedere all'assistenza integrativa, direttamente nelle strutture convenzionate o tramite rimborso..

www.cadiprof.it • e-mail info@cadiprof.it • tel. 06/5910526 • fax 06/5918506



CASSA DI ASSISTENZA SANITARIA
SUPPLEMENTARE PER I DIPENDENTI
DEGLI STUDI PROFESSIONALI



Cedola richiesta informazioni

Per approfondimenti, indicazioni più specifiche e per le linee guida per la valutazione da stress da lavoro correlato può rivolgersi a E.BI.PRO.

Visiti il nostro sito internet

e ci contatti per saperne di più sulle attività di E.BI. PRO. Ente Bilaterale Nazionale per gli Studi Professionali.



www.ebipro.it

Oppure invii la cedola sottostante in busta chiusa all'indirizzo indicato sul retro.

☐ **Sì, desidero ricevere ulteriori informazioni sull'attività di E.BI.PRO**

nome e cognome _____

via _____

cap _____

città _____

e-mail _____

Ai sensi dell'art. 13 del Codice in materia di dati personali, si informa che il trattamento dei dati personali e sensibili è finalizzato unicamente a fornire informazioni sui nostri servizi. Il trattamento avverrà presso la sede della E.BI.PRO. in Roma con l'utilizzo di procedure informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità. E.BI.PRO. garantisce che il trattamento dei predetti dati avviene secondo modalità idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza e che i dati non verranno utilizzati per finalità difformi da quelle sopra indicate. Per finalità scientifiche e/o statistiche i relativi dati potranno essere rappresentati in forma anonima. I dati potranno essere comunicati solo ad eventuali nostri Collaboratori, Responsabili o Incaricati del trattamento. Il conferimento dei dati è necessario per l'esatta esecuzione degli obblighi contrattuali e di legge e la loro mancata indicazione comporta l'impossibilità di adempiere alle obbligazioni a carico di E.BI.PRO. Agli interessati sono riconosciuti tutti i diritti di cui all'articolo 7 del citato Codice ed in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento e/o la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, rivolgendo le relative richieste per posta al Titolare e Responsabile del trattamento dati per E.BI.PRO. ovvero al suo legale rappresentante pro tempore.

Firma _____

IL LIBERO PROFESSIONISTA DI FRONTE AL TEMA DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO

Il Decreto Legislativo del 9 aprile 2008 n. 81 ha esplicitato, all'articolo 28, la necessità di includere nei rischi da valutare per la salute dei lavoratori anche quelli concernenti lo stress lavoro-correlato.

L'obbligo era già deducibile da una lettura attenta della normativa precedente, anche se mancavano indicazioni esplicite in proposito. La stessa definizione da parte dell'Organizzazione Mondiale della Sanità di "salute" come "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o infermità" indicava l'accresciuta attenzione per questo tema.

L'avvicinarsi del termine per procedere a questa valutazione, fissato per il 31 dicembre 2010 (articolo 8, comma 12 del decreto legge n. 78/2010 come convertito dalla legge n. 122/2010), e la novità del tema proposto suggeriscono la necessità di un approfondimento. Si vuole anche cogliere l'occasione di un obbligo di legge per fornire strumenti utili a migliorare il benessere all'interno di quel particolare luogo di lavoro che è lo Studio professionale. Ciò nella convinzione che questo sia lo spirito dello stesso Accordo interconfederale del 9 giugno 2008, che sottolinea la necessità di dotarsi di strumenti di pianificazione orientati alla prevenzione dei possibili disagi.

Il senso del lavoro

Il lavoro è una delle esperienze fondamentali nella vita di ognuno non solo perché garantisce il sostentamento economico, ma anche perché fornisce un supporto decisivo allo sviluppo dell'identità personale, favorisce l'aumento dell'assunzione di responsabilità, permette di realizzare i propri desideri. Tutto ciò in modo tanto significativo che spesso ognuno si identifica così intimamente con il lavoro svolto, che questo diventa il suo personale "biglietto da visita" verso le altre persone.

Di qui l'evidenza di come la perdita del lavoro e lo stesso pensionamento siano uno specifico fattore di rischio traumatico, che va spesso ben al di là della semplice perdita economica.

E' importante allora porre nella giusta luce il tema del benessere lavorativo, come associato al concetto dello "stare bene" nella doppia accezione fisica e psicologica: ognuno ha, al contempo, bisogno di sentirsi in forma ("sentirsi bene"), di sentirsi adeguato ("sentirsi bene con se stesso") e di sentirsi accolto ed accettato dagli altri ("sentirsi percepito bene").

Il tema dello stress nei luoghi di lavoro caratterizzati da mansioni prettamente intellettuali come possono essere gli Studi Professionali è da anni al centro della ricerca. Si tratta di luoghi nei quali la significativa vicinanza tra titolare e collaboratori, il peculiare rapporto personale e di fiducia che si instaura e le mansioni articolate che vi vengono svolte, suggeriscono specifiche attenzioni, sia nella valutazione degli elementi di stress, sia nelle strategie di ricerca del benessere.

Anzi, proprio la ricerca di un “benessere” nel luogo di lavoro, pur all’interno di orari spesso prolungati e di difficoltà di mercato, appare una delle richieste che con sempre maggior forza proviene dal mondo delle libere professioni.

Certamente la reazione ai fattori stressanti del lavoro è strettamente connessa con le caratteristiche personali dei singoli: persone esposte alle medesime condizioni ambientali possono esprimere notevoli diversità psicologiche, fisiche e comportamentali. In particolare, sarebbe l’autostima il fattore preponderante nel determinare la maggiore o minore influenza, nella vita di una persona, degli agenti stressanti legati al lavoro. Ad essa si affianca l’ottimismo, che porta una persona a vivere anche le situazioni di stress in una luce più positiva.

Di contro, persone prive di ottimismo e autostima tendono a vivere in modo più negativo lo stress e ad utilizzare il ritiro e la passività come strategia per far fronte agli eventi stressanti.

Così, se l’autostima rappresenta un valido moderatore rispetto agli effetti degli agenti stressanti sul posto di lavoro, la sua tutela è di indubbia rilevanza, e tenendo sotto controllo questi fattori si ha il duplice vantaggio di aumentare il benessere della persona e di diminuire le ripercussioni negative sul lavoro collegabili allo stress.

Probabilmente l’autostima non si può apprendere come una qualsiasi abilità, ma i datori di lavoro devono essere consapevoli che i buoni rapporti sociali sono una risorsa importante nel lavoro, e sostengono soprattutto i lavoratori che hanno basse risorse personali. Sembra infatti che una buona interazione sociale nei luoghi di lavoro non solo fornisca sostegno alla bassa autostima e all’atteggiamento pessimistico soggettivo, ma anche attenui gli effetti stressanti del lavoro. In questa direzione il lavoro di squadra, che spesso sta alla base del buon funzionamento di uno studio professionale, favorisce l’autostima e l’ottimismo nei collaboratori, obiettivo al quale contribuiscono anche la formazione e i feedback forniti sull’esecuzione positiva delle mansioni svolte.

Un altro dei fattori che possono influenzare positivamente l’autostima è l’incremento del personale senso di autoefficacia, ossia la convinzione positiva nelle proprie capacità di organizzare e realizzare il percorso per raggiungere i risultati prefissati. Essa ha la capacità di influenzare il modo in cui la stessa persona pensa, si sente, trova le motivazioni personali e agisce. E’ evidente la rilevanza di questo aspetto nell’ambito lavorativo e di come un supporto in tale direzione sia di decisiva importanza per il benessere percepito.

Stress positivo e negativo

Diversamente da quanto si pensa, lo stress non è una malattia, ma una modalità fisiologica che utilizziamo per adattarci alle situazioni di vita (eustress o stress positivo).

Ognuno, sia nel corso della sua vita sia nell’esperienza quotidiana, è chiamato a far fronte ad una serie di eventi che lo mettono di fronte alla necessità di reagire ed adattarsi: se non lo facesse risulterebbe difficile la stessa sopravvivenza. Quando sente che le proprie risorse personali e sociali sono superiori alle richieste che gli provengono dall’ambiente, la persona non vive, in genere, una condizione di stress negativo, a

meno che non senta che le sue capacità siano così al di sopra di quanto gli viene richiesto, da sentirsi svilto e sottovalutato. Il fatto di sentire di essere in possesso di risorse che non trovano la possibilità di essere utilizzate perché le richieste ambientali sono notevolmente più basse, determina uno stato di stress negativo, così come il sentire che le richieste ambientali sono troppo alte rispetto alle capacità personali.

Per fronteggiare le situazioni incontrate, la persona mette in atto le proprie strategie comportamentali che vanno sotto il nome di coping. Ogni persona sviluppa dei propri stili di coping; ciò dipende dalle caratteristiche del soggetto e dalle esperienze che ha fatto nel corso della sua vita. Da ciò consegue la soggettività/individualità nella risposta di stress.

Tuttavia, in condizioni particolari, la persona può non riuscire a trovare una risposta adatta a far fronte alla situazione che si trova a vivere.

Questo può verificarsi o perché le richieste che le provengono dall'ambiente o da se stesso sono eccessivamente intense o perché durano troppo a lungo, e superano, quindi, le sue possibilità di affrontare la situazione (in questo caso si parla di distress o stress negativo).

Questo può colpire anche il mondo del lavoro, vista la rilevanza che ha per tutti come sopra osservato. Ciò pur considerando lo stress come sindrome ad eziologia multipla e quindi non esclusivamente correlata al lavoro.

L'European Agency for Safety and Health at Work (2002) e l'European Foundation for the Improvement of Living and Working Condition (2008) hanno prodotto degli studi dai quali si evince che:

- nell'Unione Europea più di un lavoratore su quattro soffre di stress legato all'attività lavorativa;
- una percentuale compresa tra il 50 e il 60% di tutte le giornate lavorative perse è dovuta allo stress;
- il costo per la collettività è di 20 milioni di euro l'anno;
- il lavoratore sotto pressione aumenta il tasso degli incidenti sul lavoro di circa il 15%;
- per il 50% dei lavoratori la causa principale è la pressione temporale (troppo poco tempo per fare il lavoro);
- oltre il 50% ritiene che la causa sia la mancanza di controllo sul compito.

Il "Rapporto sullo stato di salute delle donne in Italia" del 2008 a cura del Ministero della Salute indica che il primo ostacolo per le donne è proprio lo stress, infatti, le malattie correlate a questo tipo di disagio le colpiscono con una percentuale doppia rispetto ai colleghi uomini (minore autostima, minori ruoli dirigenziali). Ciò accade verosimilmente perché gli uomini e le donne gestiscono le situazioni stressanti in un modo diverso dal punto di vista psicologico: gli uomini agendo e facendo qualcosa di concreto, le donne concentrandosi più sui loro correlati emotivi.

Per tutti questi motivi in questi anni l'attenzione del mondo scientifico si è focalizzata sugli aspetti inerenti all'ambiente lavorativo non solamente per individuare le

cause del malessere, ma per elaborare le strategie verso un maggior benessere all'interno del lavoro.

Europa – Italia: quadro di riferimento

Con la firma, nel 2004, dell' Accordo quadro europeo sullo stress nei luoghi di lavoro viene “formalizzato” che tra le possibili fonti di rischio connesse al lavoro vi sono anche quelle connesse allo stress lavoro-correlato.

Da ciò risulta una specifica responsabilità del datore di lavoro nel valutare anche questo aspetto e nell'operare per migliorare le condizioni di benessere psico-sociale all'interno degli studi professionali.

L'accordo europeo è stato recepito in Italia dall'Accordo interconfederale del 9 giugno 2008 e i due documenti contengono delle indicazioni di fondamentale importanza per orientare sia il quadro normativo che le azioni per realizzarlo.

L'accordo europeo mette in luce alcuni aspetti dello stress lavoro correlato assolutamente coerenti con il quadro teorico sopra brevemente presentato ed efficaci per inquadrare l'argomento. Tra i principali:

“Lo stress non è una malattia ma una situazione di prolungata tensione che può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute.”

“Potenzialmente lo stress può riguardare ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività o dalla tipologia del contratto o del rapporto di lavoro.”

“Ciò non significa che tutti i luoghi di lavoro e tutti i lavoratori ne siano necessariamente interessati.”

“Affrontare la questione dello stress lavoro-correlato può condurre ad una maggiore efficienza e ad un miglioramento della salute e sicurezza dei lavoratori, con conseguenti benefici economici e sociali per imprese, lavoratori e società nel suo complesso.”

“L'individuo è assolutamente in grado di sostenere un'esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, ma ha maggiori difficoltà a sostenere un'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.”

L'accordo interconfederale italiano aggiunge altri elementi, il più importante dei quali riguarda l'ambito della valutazione che può essere condotta, a discrezione del datore di lavoro, sia all'interno della gestione generale del processo di valutazione dei rischi, sia attraverso l'adozione di una politica separata (Articolo 5, comma 2).

Il Governo italiano ha recepito la direttiva europea con il D.lgs 81/08 (di seguito integrato dal D.lgs. 106/09), ossia con il Testo Unico per la salute e sicurezza sul lavoro, che sostituisce il D.lgs. 626/94.

Questo decreto stabilisce che il rischio da stress lavoro-correlato è da includere tra i rischi professionali e quindi meritevole di un'attenta valutazione a cura e a spese del Datore di Lavoro.

L'obbligo di avere il documento di valutazione del rischio relativo allo stress sussiste a far data dal 31 dicembre 2010.

Se la valutazione del rischio attribuisce allo studio un livello di stress significativo devono essere messe in atto sia le misure di tutela, di cui più avanti si vedranno degli esempi, sia la formazione e l'informazione.

Fattori di stress negativo

Al fine di presentare i principali fattori che possono determinare la presenza dello stress all'interno dei luoghi di lavoro si presenta un breve schema elaborato dall'European Agency for Safety and Health at Work, 2000 per analizzare le diverse componenti del contesto lavorativo e dei contenuti del lavoro.

Contesto lavorativo

| COMPONENTE | FATTORI STRESSANTI |
|--|---|
| Cultura organizzativa | Scarsa comunicazione, bassi livelli di sostegno per la risoluzione di problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi |
| Ruolo nell'organizzazione | Ambiguità e conflitto di ruolo, responsabilità di altre persone |
| Sviluppo di carriera | Incertezza / blocco della carriera, insufficienza / eccesso di promozioni, bassa retribuzione, insicurezza dell'impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro |
| Autonomia decisionale/controllo | Partecipazione ridotta al processo decisionale, carenza di controllo sul lavoro (il controllo, specie nella forma di partecipazione rappresenta anche una questione organizzativa e contestuale di più ampio respiro) |
| Relazioni interpersonali sul lavoro | Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale |
| Interfaccia famiglia/lavoro | Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso appoggio in ambito domestico, problemi di doppia carriera |

Contenuti lavorativi

| COMPONENTE | FATTORI STRESSANTI |
|--|---|
| Ambiente di lavoro e attrezzature | Condizioni fisiche di lavoro, problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture ed attrezzature di lavoro |
| Pianificazione dei compiti | Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzazione, incertezza elevata |

| COMPONENTE | FATTORI STRESSANTI |
|--------------------------------|---|
| Carichi/ritmi di lavoro | Sovraccarico o sottocarico di lavoro, mancanza di controllo sul ritmo, alti livelli di pressione temporale |
| Orario di lavoro | Lavoro a turni, orari di lavoro rigidi, imprevedibili, eccessivamente lunghi o che alterano i ritmi sociali |

Seppure tale elencazione risulti esaustiva, si ritiene utile proporre una rilettura per segnalare i fattori più indicati a comprendere quanto avviene all'interno degli studi professionali in ordine al tema dello stress lavoro-correlato.

Strategia per il benessere

Seguendo l'indicazione ispiratrice del D.Lgs. 81/08, di sviluppare costantemente azioni informative e formative sui temi relativi alla sicurezza, si ritiene utile, prima di affrontare gli aspetti tecnici della valutazione, proporre alcune riflessioni in merito agli aspetti della vita e dell'organizzazione dello Studio Professionale che possono favorire il benessere dei dipendenti e dei titolari.

Nello spirito innovativo e di ricerca delle migliori condizioni di benessere all'interno dello studio professionale si indicano, di seguito, una serie di strategie, che possono essere utili per individuare le misure di tutela qualora la valutazione indichi la presenza di stress nel luogo di lavoro, ma anche essere spunti di miglioramento del benessere, permettendo nel contempo di riflettere e di scegliere le soluzioni più idonee per lo studio.

A tale proposito si sottolinea come, nella realtà della particolare interazione tra titolare e collaboratori che si ritrova all'interno degli studi professionali, Il coinvolgimento dei collaboratori nella scelta e nella attuazione delle misure da adottare è già di per se stesso una strategia utile per il superamento dello stress, oltre a rispettare lo spirito della legge. Si tratta, inoltre, di un metodo necessario se si vuole perseguire lo sviluppo di una cultura della sicurezza, in questo caso della ricerca del benessere, non legata solo al rispetto degli adempimenti di legge, ma fattivamente ricercata da tutti in ogni aspetto della vita dello studio professionale.

I fattori presentati non sono una check list per la valutazione dello stress lavoro-correlato, bensì sono spunti di analisi e riflessione utili per chi desidera operare in ordine all'aumento del benessere all'interno dello studio professionale.

Fattori legati al lavoro

Comfort ambientale

La presenza o meno di un ambiente di lavoro salubre, confortevole e accogliente è, quindi, un elemento costitutivo del benessere sia dei lavoratori sia dei possibili clienti dello studio.

Tra gli aspetti maggiormente esaminati, relativamente agli ambienti lavorativi, è quello del comfort. Il comfort può essere definito come la condizione psicofisica per cui la persona sente la propria soddisfazione nell'interagire con il suo ambiente fisico. I

fattori che lo generano sono complessi, oggettivi (rumore, comfort termico, illuminazione, umidità, assenza di inquinanti ambientali, ergonomia della postazione di lavoro) e soggettivi. Risulta dagli studi che un ambiente confortevole aumenta la produttività in un ufficio.

Rumore

Il rumore è una situazione acustica sgradevole, un insieme disarmonico di suoni. E' impossibile pensare ad un ambiente del tutto privo di rumori. Anzi, se così fosse, ciò creerebbe a sua volta un forte disagio.

A determinati livelli di Intensità (misurata in decibel) e tonalità (frequenza, in Herz) del rumore può corrispondere un danneggiamento dell'organo dell'udito, in modo temporaneo o permanente.

Tuttavia il rumore può rappresentare un elemento fastidioso anche al di sotto di queste soglie e determinare uno stato di disagio. All'opposto, in determinate circostanze non viene percepito come pericoloso anche se la sua intensità supera la soglia limite. Efficaci esempi in questa direzione sono le discoteche e l'utilizzo, in specie nei giovani, delle cuffie per ascoltare la musica. Ciò è causato dal fatto che l'effetto "fastidio" del rumore è in buona parte determinato dalla controllabilità che la persona ha sulla sua fonte, dalla prevedibilità del suo manifestarsi e dall'atteggiamento complessivo che ha nei suoi riguardi.

Anche se è difficile scorporare dagli altri fattori di stress presenti nel luogo di lavoro l'effetto del rumore, sembra che il rumore abbia un impatto negativo in particolare sulla soddisfazione nel lavoro e sulla capacità di concentrarsi.

In un ufficio il rumore, oltre che da fonti esterne, può essere determinato dalle apparecchiature elettriche, dai computer, dai telefoni, stampanti, fax, fotocopiatrici, ecc.

Può essere anche rilevante il disagio legato al reciproco disturbo negli open space.

Un'utile indicazione può essere quella che il rumore nello studio non arrivi a turbare l'attenzione e la concentrazione.

Microclima e qualità dell'aria.

Il microclima è l'insieme dei parametri fisici e climatici (la temperatura, l'umidità relativa e la ventilazione) presenti nell'ambiente chiuso dello studio.

La qualità dell'aria è il risultato del controllo degli inquinanti intesi come polveri, fumi e vapori, e quindi racchiude i concetti di salubrità e gradevolezza dell'ambiente.

In questo campo, oltre a parametri oggettivi, misurabili, sono rilevanti i fattori soggettivi: ad esempio, le correnti d'aria sono all'origine di discussioni infinite; altro esempio, la presenza di odori: un odore sgradevole suscita disagio, se non addirittura allarme per la salute, ben al di là della sua nocività.

Si tratta di percezioni soggettive che spesso sono fonte di discussione, conflitti e malessere nell'ambiente di lavoro. Ciò nonostante si possono indicare alcuni principi utili:

- l'aria proveniente da un ventilatore e/o condizionatore diretta su una persona è fonte di disagio significativo,

- quando è caldo è utile l'uso del condizionatore, ma lo sbalzo termico eccessivo (oltre i 7°) con l'esterno può essere fonte di malattie,
- se il datore di lavoro è un fumatore e non rispetta il divieto, ciò pone dei problemi sia sul versante della salute, sia su quello del vissuto di disuguaglianza, che è una importante fonte di stress.

Illuminazione

In termini di confort l'illuminazione naturale è di gran lunga la migliore anche se, spesso, non è sufficiente a garantire un'adeguata luminosità in tutto lo studio.

L'illuminazione dovrebbe essere disposta tenendo conto di:

- evitare i riflessi abbaglianti;
- utilizzare fonti luminose schermate (ciò riguarda sia le fonti luminose artificiali, sia le finestre);
- scegliere mobili con superfici non riflettenti.

Affollamento (spazio personale)

Negli studi professionali la ripartizione degli spazi a disposizione dei collaboratori è spesso determinata dalla necessità di adattarsi ad ambienti preesistenti, non sempre progettati a tale scopo.

L'utilizzo di ambienti di lavoro promiscui pone dei problemi relativamente al rumore, alla mancanza di privacy.

D'altra parte numerose ricerche evidenziano come gli spazi aperti favoriscano il lavoro di gruppo.

Ergonomia

La posizione assunta dal collaboratore nell'espletamento del suo lavoro è un aspetto significativo per il suo benessere psicofisico.

Vi sono, ad esempio, dei disturbi relativi al collo, alle spalle e alle braccia che possono essere correlati con il lavoro: la ricerca indica che il problema è multi-fattoriale nello sviluppo e quindi complicato in termini di prevenzione e trattamento, in quanto risente sia di elementi oggettivi (le caratteristiche della postazione di lavoro), sia di elementi soggettivi (la configurazione fisica, la postura tenuta, ecc.).

Altri aspetti

Va considerata elemento utile nello studio la presenza di aree di riposo/ristoro, di aree verdi, colori tenui, ecc., in quanto gli studi hanno messo in luce come la presenza di piante aumentino il comfort e l'attrattiva negli ambienti-ufficio.

Altri fattori legati al lavoro

Orari di lavoro

Gli orari di lavoro compatibili con la vita privata e familiare di ognuno sono una sicura fonte di benessere, accresciuta con la possibilità di usufruire di una certa flessibilità di orario e di utilizzare il part time orizzontale e verticale.

Lavoro in turni

La turnazione nel lavoro, realizzata per necessità aziendali, dovrebbe essere stabile e comunicata per tempo, tenendo comunque conto che il turno notturno è sempre fonte di stress.

Ritmo del lavoro

Il benessere è favorito da ritmi di lavoro adeguati alle capacità del singolo, tenendo conto che generano malessere sia ritmi troppo elevati sia lunghi periodi di inattività. Più di frequente il disagio è collegato alla sensazione di non aver sufficiente tempo per eseguire un lavoro.

La possibilità di conoscere in anticipo i periodi dell'anno nei quali possono essere richiesti turni e/o ritmi di lavoro particolari è molto utile per i necessari processi di adattamento che la persona compie verso le proprie cadenze di vita. L'imprevedibilità è una fonte di stress negativo.

Sicurezza sul lavoro

L'assenza di infortuni e/o di malattie connesse al lavoro aumenta il benessere percepito.

Caratteristiche organizzative del lavoro

Tra esse, le mansioni ripetitive o troppo parcellizzate sono note fonti di malessere.

Fattori del contesto lavorativo

Vi sono delle caratteristiche del lavoro certamente influenzate dall'organizzazione e dalla politica aziendale, ma che risentono anche della percezione soggettiva del singolo e/o dei gruppi che vi operano.

Organizzazione del lavoro

Un fattore imprescindibile e alla base delle percezioni soggettive è la gestione degli aspetti organizzativi quali la definizione di ruoli, obiettivi e responsabilità, non tanto e non solo a livello di macro organizzazione (lo studio nel suo insieme), ma anche nelle specifiche attività qualora di strategica rilevanza per lo studio stesso. Migliorare tale definizione permette una più efficiente organizzazione del lavoro anche in termini di analisi, progettazione e gestione dell'attività lavorativa (distribuzione dei compiti, tempi, scadenze, priorità).

Valorizzazione personale e coinvolgimento

Appare fondamentale che lo Studio riconosca e valorizzi le competenze e gli apporti dei dipendenti e stimoli nuove potenzialità, assicurando adeguata varietà dei compiti e autonomia nella definizione dei ruoli organizzativi, nonché pianificando adeguati interventi di formazione. In questo campo risultano significative sia il riconoscimento delle caratteristiche soggettive dei lavoratori, sia la valorizzazione dei contributi che i singoli posso fornire allo Studio.

Uno dei più insidiosi fattori di stress negativo consiste nella sensazione individuale di non essere utilizzati per le proprie attitudini e capacità personali.

Motivazione

La motivazione al lavoro e la disponibilità ad affrontare i sacrifici, sia in termini di organizzazione della propria vita privata, sia di dedizione al lavoro sono tra i segnali più significativi del fatto che i dipendenti vivano positivamente l'ambiente e l'organizzazione dello studio.

La motivazione, oltre che una caratteristica personale, è profondamente interconnessa con tutti gli altri fattori qui discussi.

Relazioni interpersonali

Una buona relazione interpersonale fornisce un supporto affettivo al collaboratore e, nel contempo, lo fa sentire appoggiato dagli altri nella soluzione dei problemi legati al lavoro. Buone relazioni sociali possono essere un sostegno alla soddisfazione personale sul lavoro.

Questo è uno degli aspetti più complessi perché occorre tenere in debito conto anche l'effettivo organigramma dello Studio e la presenza o meno di figure intermedie (soci, capi ufficio, ecc.) che siano significative nel determinare le relazioni interpersonali.

Equità

Se lo studio assicura equità di trattamento retributivo, di assegnazione di responsabilità e di promozione e carriera del personale, il tutto all'interno di percorsi chiari ed espliciti, ogni dipendente ha la percezione di avere la possibilità di accedere a questa possibilità.

Ad esempio è importante che i sistemi premianti, se esistono, siano conosciuti da tutti i dipendenti.

Senso di utilità

Il sentire di appartenere ad un settore professionale e/o ad uno Studio che ha un suo ruolo attivo nella società appare benefico, contribuendo a dare senso alla giornata lavorativa dei singoli e al loro sentimento di contribuire anche allo sviluppo della società.

Informazioni

Lo Studio metta a disposizione dei dipendenti le informazioni pertinenti il loro lavoro e al contempo ascolti le istanze dei dipendenti, tutto all'interno di una sistema fatto di strumenti e regole condivise per la diffusione delle informazioni.

Le informazioni possono essere trasferite attraverso l'utilizzo di bacheche, intranet, volantini e le stesse buste paga. Molto utili allo scopo sono le riunioni e gli incontri tra datore di lavoro e collaboratori.

Chiarezza e trasparenza

La chiarezza riguarda gli obiettivi dello Studio, le regole e le procedure che vigono all'interno dell'organizzazione, la definizione o meno dei ruoli reciproci.

Per mantenere la chiarezza occorre comunicare ed esplicitare ogni cambiamento organizzativo e gerarchico che avvenga all'interno dello studio.

Sicurezza e protezione

In questa fase estremamente delicata sotto il profilo dei timori per il futuro economico appare utile che l'azienda sia in grado di fornire al dipendente fiducia sul futuro dello studio e quindi una certa tranquillità sul suo destino. In questo senso è negativo condividere con i collaboratori preoccupazioni sul futuro lavorativo qualora non siano fondate: la prospettiva di perdere il lavoro o di andare incontro ad una prolungata precarietà può essere ingigantita dai soggetti pessimisti, portandoli ad una condizione di esaurimento emotivo.

Formazione

La presenza di attività di crescita formativa e professionale è già stata sottolineata perché segnala l'attenzione allo sviluppo delle potenzialità del collaboratore.

Autonomia

La possibilità di avere sufficiente autonomia nell'esecuzione dei compiti lavorativi accresce il senso di benessere.

Il controllo sul proprio lavoro (ad es. la misura in cui dipendenti sono in grado di prendere autonomamente decisioni) aumenta anche il livello di soddisfazione nel lavoro e riduce il livello di burnout.

Ambiguità e conflitto di ruolo

Alcuni studiosi hanno mostrato come il tema del conflitto di ruolo e quello dell'ambiguità del ruolo abbiano una rilevante significatività nel determinare lo stress o il benessere lavorativo nel lavoro frontline, assolutamente presente in tutti gli ambienti lavorativi dei quali stiamo trattando. Il conflitto di ruolo si verifica quando un dipendente si trova al centro di aspettative e/o richieste provenienti da fonti diverse e tra loro incompatibili (ad esempio titolare dello studio e cliente), al punto che egli sente di non essere in grado di rispondere efficacemente ad entrambe le richieste nello stesso tempo. L'ambiguità di ruolo si verifica, invece, quando un collaboratore ritiene di non possedere le informazioni necessarie per svolgere in maniera adeguata funzioni assegnategli.

Se questi rappresentano i fattori di stress maggiormente riconosciuti, il senso di autoefficacia, di cui abbiamo in precedenza parlato, può essere considerato al contrario un efficace sostegno del benessere, proprio nel personale con significativo ruolo di frontline.

In questo caso il senso di autoefficacia si realizza nella capacità di far fronte alle richieste del cliente che spesso sono pressanti se non addirittura aggressive, temperando consapevolezza della qualità del servizio reso con la soddisfazione del cliente stesso.

Una possibile spiegazione della differenza di genere già discussa in altre parti e che si evidenzerebbe anche nella situazione frontline a sfavore delle donne sta nel fatto che le stesse sembrano più orientate agli aspetti relazionali, rispetto ai colleghi maschi più propensi al compito e agli obiettivi da raggiungere.

Fattori legati al rapporto ambiente di lavoro e ambiente esterno

Indubbiamente ogni lavoratore ha anche una vita privata e non si può pensare che i problemi e le difficoltà dell'una realtà, così come le gioie e le realizzazioni, non abbiano ricadute anche nell'altra.

Il fatto che all'interno dell'ambiente di lavoro vi sia positiva accoglienza ed interesse per tali aspetti privati e che si cerchino strategie per aiutare il singolo a farvi fronte rende più unito il gruppo e valorizza l'individuo.

Manifestazioni dello stress

Tra gli effetti dello stress, è nota la possibilità che esso incida sulla salute fisica delle persone, dando origine a disturbi diversi fino a vere e proprie malattie cosiddette psicosomatiche, oltre che sulle relazioni familiari e sociali.

Tuttavia, mentre questi aspetti riguardano la sfera personale e sono giustamente tutelati dalla privacy, nel contesto dell'ambiente di lavoro viene universalmente segnalata la necessità di fare attenzione ad alcuni indicatori "oggettivi", che sono riportati nella tabella n. 1 e che sono evidenziati come "manifestazioni potenziali di stress".

Nella tabella ogni indicatore viene brevemente commentato per esprimere come può essere utilizzato in uno studio professionale.

Tab. n. 1 manifestazioni potenziali di stress

| | |
|-----------------------------|--|
| Infortuni sul lavoro | Sebbene esista un'ampia bibliografia che sottolinea come lo stress sia una delle cause degli infortuni sul lavoro, tale rilevazione appare del tutto marginale nell'ambito degli studi professionali e si ritiene che non debba essere al centro dell'analisi |
| Assenze per malattia | Si conteggiano le assenze per malattia, escluse quelle determinate da patologie gravi e non imputabili agli effetti dello stress |
| Assenze dal lavoro | Tale indicatore denota una disaffezione dal lavoro che può essere conseguente ad una condizione di disagio in azienda. Dal conteggio vanno esclusi i permessi matrimoniali e quelli per l'allattamento. Mentre sembrano conteggiabili: - i periodi di aspettativa per motivi personali, - le assenze ingiustificate, - il mancato rispetto dell'orario minimo di lavoro (ritardi, uscite anticipate, ecc.). Non si considera assenza quanto collegato ad agitazione di carattere sindacale quali scioperi ed assemblee autorizzate |
| Ferie non godute | Si intendono le ferie maturate e non godute una volta trascorso il periodo previsto dalla legge per la relativa fruizione. Questo indicatore può segnalare sia la pre- |

| | |
|--|--|
| | senza di malumore per questa situazione, sia la mancanza dell'effetto positivo che ha il periodo di ferie sul benessere dei lavoratori. |
| Rotazione del personale | Con questo indicatore si intende il ciclo di rinnovo o la sostituzione del personale. Una elevata rotazione del personale può indicare la presenza di difficoltà organizzative e/o relazionali all'interno dello studio |
| Richieste di visite al medico competente (qualora il medico competente non sia nominato tale ruolo viene ricoperto dal medico degli organi di vigilanza del SSN) | D.Lgs. 81/08, art 41 lettera c) "visita medica su richiesta del lavoratore, qualora sia ritenuta dal medico competente correlata ai rischi professionali o alle sue condizioni di salute, suscettibili di peggioramento a causa dell'attività lavorativa svolta, al fine di esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica". |
| Richieste di cambiamento di mansioni | Tale richiesta è significativa sia provenga dal titolare dall'azienda, sia dal lavoratore. Se proviene dal titolare può creare nel lavoratore disagio per il cambio di ruolo richiesto, per il dover apprendere nuove mansioni, per la fatica di adeguarsi alle nuove richieste. Se il cambio di mansione è richiesto dal lavoratore ciò può denotare la presenza di insoddisfazione sul lavoro. |
| Segnalazioni formalizzate del medico competente, o dal medico sopra indicato, di condizioni di stress al lavoro | Tale indicatore è presente perché la condizione di stress lavorativa è certificata dal medico competente |

Valutazione stress lavoro-correlato

L'art 6 del D.Lgs. n. 81/2008 prevede che una Commissione consultiva emani indicazioni per l'integrazione della valutazione dei rischi, già eseguita da ogni studio professionale, con quella relativa allo stress lavoro correlato.

Nelle more della pubblicazione di queste indicazioni, si ritiene utile individuare un percorso di massima per la redazione di un documento di valutazione che sia, in ogni caso, idoneo all'assolvimento degli obblighi di legge, affinché il Libero Professionista sia preparato nel modo migliore agli adempimenti richiesti.

Lo stesso D.Lgs. 81/2008, al comma 1 dell'art 28, rinvia l'individuazione dei criteri di valutazione dello stress lavoro correlato a quelli contenuti nell'accordo europeo del 2004, recepito nell'accordo interconfederale del 2008.

In questi mesi si è assistito al proliferare di numerosi documenti contenenti linee guida per la "valutazione del rischio stress lavoro-correlato" e di proposte da parte di numerosi professionisti o aziende che si sono offerte per condurre tale valutazione presso gli studi professionali. Si tratta di documenti che non hanno cogenza normativa e vanno visti come utili suggerimenti metodologici, anche perché il comma 2, lettera a), dell'articolo 28 del D.Lgs. 81/2008 afferma che "la scelta dei criteri di redazione del documento è rimessa al datore di lavoro". Vi si specifica che la scelta deve seguire i principi della semplicità, brevità e comprensibilità e che il documento di valutazione

deve costituire uno “strumento operativo di pianificazione” della prevenzione all'interno del luogo di lavoro.

Negli studi libero professionali il titolare opera in prima persona ed è chiamato costantemente ad integrare le proprie competenze con quelle dei collaboratori; in questo tipo di contesti talvolta è difficile distinguere le responsabilità dell'uno rispetto a quelle degli altri nel determinare le condizioni potenziali di stress. Inoltre il titolare ha tutto l'interesse, anche personale, ad essere parte attiva nella gestione di un rischio che lo vede direttamente coinvolto.

Da qui la proposta di uno strumento di lavoro agile, che rappresenti una guida per il datore di lavoro all'analisi della propria realtà lavorativa e all'individuazione delle linee di indirizzo per il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.

Chi sono i soggetti nei confronti dei quali deve essere realizzata la valutazione?

La risposta è nell'articolo 2 del D.Lgs. 81/08, dove si riscontra una definizione molto ampia del termine lavoratore, a comprendere chiunque svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, con qualunque contratto di lavoro. Certamente allora la valutazione, così come l'applicazione delle misure di sicurezza necessarie, riguarda anche i tirocinanti, ogni tipo di “allievo”, i lavoratori a progetto, e tutti i collaboratori che sono inseriti nell'organizzazione dello studio professionale.

Nei confronti dei lavoratori a progetto di cui agli articoli 61, e seguenti, del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, e successive modificazioni, e dei collaboratori coordinati e continuativi di cui all'articolo 409, primo comma, n. 3, del codice di procedura civile, le disposizioni di cui al presente decreto si applicano ove la prestazione lavorativa si svolga nei luoghi di lavoro del committente. Ciò significa che l'elemento decisivo è “dove viene svolto il lavoro” (per il lavoro a distanza esistono delle regole specifiche).

Queste considerazioni sono utili anche al fine di determinare il limite di 10 dipendenti che permette, da parte del datore di lavoro, del ricorso all'autocertificazione. L'articolo 4 del citato D.Lgs. indica che, al fine di determinare questa soglia, non si contano i soggetti elencati nell'articolo (al quale rinviamo, invitando a fare attenzione al fatto che molte di queste figure possono essere presenti negli studi, come i collaboratori familiari, soggetti in tirocinio formativo, ed altri).

Questo significa che nei loro confronti va comunque fatta la valutazione dei rischi, compresa quella da stress correlato al lavoro, ma che se il numero dei lavoratori rimasti escludendo quelli elencati all'art. 4 è inferiore a 10, il Professionista può avvalersi dell'autocertificazione.

E' bene ricordare che l'autocertificazione è una modalità per stendere il documento di valutazione dei rischi “a termine” (scade il 30 giugno 2012). La possono adottare i Datori di Lavoro con meno di dieci lavoratori, definiti come detto in precedenza. Non è sostitutiva della valutazione.

La valutazione dei rischi deve comunque essere fatta, così come il documento di programmazione delle misure di tutela da adottare in conseguenza.

Modello di valutazione

Sulla base dell'Accordo europeo si propone, per gli studi professionali che, come noto, hanno una presenza media di meno di 3 dipendenti un percorso semplice, costituito da:

- 1 - informazione dei lavoratori, mediante la distribuzione del presente fascicolo e preferibilmente un'occasione di esame e confronto;
- 2 - l'applicazione partecipata, con i collaboratori, di una scheda di valutazione, che contenga fattori collegabili alle due aree principali di valutazione universalmente riconosciute come necessarie:
 - le manifestazioni potenziali di stress (indicate in tabella 1). Si tratta di eventi la cui presenza può essere indicativa dell'esistenza di una situazione di stress lavoro-correlato. Tra essi, quelli che sembrano più pertinenti alla realtà degli studi dei Libero Professionisti sono (si veda nel capitolo precedente il loro significato):
 - le assenze per malattia,
 - le assenze dal lavoro,
 - le ferie non godute,
 - il turn over del personale,
 - la richiesta di cambiamento di mansioni,
 - le richieste di visita al medico competente,
 - la rilevazione, da parte del medico competente, di situazioni attribuibili a situazioni di stress lavoro-correlato.

L'analisi delle manifestazioni potenziali di stress non può essere compiuta con la logica della foto istantanea, ma va vista all'interno di una scansione temporale almeno triennale, per non cadere nell'errore di interpretare un aspetto contingente e momentaneo come significativo.

- Fattori di stress, suddivisibili in due gruppi omogenei (sotto elencati come esempi):
 - Fattori di contenuto. Si tratta di aspetti legati al lavoro, quali:
 - la presenza o meno di disagi relativi a rumore, temperatura e ricambi dell'aria,
 - postazione di lavoro poco comode o non confortevoli,
 - non corrispondenza tra mansioni svolte e competenze professionali dei lavoratori,
 - ripetitività nello svolgimento del lavoro e/o frequenti interruzioni,
 - presenza di un continuativo contatto con il pubblico.
 - Fattori di contesto del lavoro:
 - poca chiarezza dei ruoli e delle responsabilità nello svolgimento del lavoro,
 - scarsa autonomia nell'esecuzione del lavoro,

- scarsa possibilità di accedere a corsi di formazione,
- scarsa possibilità di sviluppo professionale,
- presenza di conflitti tra il personale,
- informazione incompleta sulle regole interne dello studio per carriera, promozioni ed aumento della retribuzione.

3 - l'analisi dei risultati e l'adozione delle misure di tutela e promozione del benessere più appropriate alla valutazione.

4 - L'annotazione del percorso fatto in un Documento.

Qualora, un'analisi degli aspetti sopra citati indichi una maggioranza di risposte affermative sia per quanto riguarda le manifestazioni e sia i fattori di stress è probabile che sussista una situazione di stress lavoro correlato.

In questo caso il titolare dello studio dovrà attivare le necessarie opere di mitigazione, seguendo i suggerimenti riportati nel capitolo "Strategie per il benessere". Egli deve indicare una scadenza temporale entro la quale provvedere ad una rivalutazione della situazione, attraverso la riapplicazione della scheda di valutazione utilizzata in precedenza.

Qualora, alla rivalutazione, permanga la situazione di stress lavoro-correlato, sarà necessario provvedere ad una valutazione più approfondita, con l'ausilio di professionisti qualificati, ad esempio psicologi.

In ogni caso il titolare dello studio professionale annota il percorso effettuato in un Documento circostanziato, con le date dei diversi passaggi affrontati, i nomi dei collaboratori coinvolti, i risultati della valutazione e le misure adottate.

Per quanto riguarda la violenza, le molestie sessuali e lo stress post traumatico l'accordo interconfederale del 2008 (art 2, comma 3) esclude la loro inclusione nella valutazione dello stress lavoro-correlato, in attesa di specifica disposizione emanata dalle parti sociali europee. Ciò significa che la presenza di tali circostanze, pur segnalando la presenza di un disagio profondo, che va affrontato, non può essere inclusa nella presente valutazione.