

BUONE PRASSI E INDICAZIONI OPERATIVE PER LA VALUTAZIONE DEI RISCHI PSICOSOCIALI E DELLO STRESS LAVORO-CORRELATO (CAP 3)

TRA SOGGETTIVITA' E OGGETTIVITA' DEL RISCHIO

Sia il D.Lgs.81/08, sia la successiva modifica D.Lgs 106/09 non forniscono istruzioni in merito alla metodologia da adottare per la valutazione del rischio SLC, rimandano invece a un documento che indica due prassi operative distinte(per l'attuazione dell'obbligo di valutazione):

- 1) valutazione rischio tramite indicatori oggettivi e verificabili(preliminare)
- 2) questionario soggettivo da effettuare qualora,il passo precedente, evidenzi rischi SLC(approfondita,ma eventuale)

Stabilire un liv minimo di attività equivale a suggerire come non incorrere in sanzioni, ma non considera il problema nella sua totalità, inoltre stabilire la riuscita degli interventi migliorativi senza interpellare direttamente i lavoratori, appare alquanto arbitrario e non oggettivo.

Questo documento contraddice in parte l'Accordo Quadro Europeo(documento principale di riferimento) che definisce rilevante la valutazione di condizioni oggettive legate al contesto e al contenuto del lavoro, al pari della dimensione soggettiva(mirata a cogliere tensioni emotive).

Il coinvolgimento di tutti gli attori sociali è necessario, per accrescere la consapevolezza del rischio SLC, e attirare l'attenzione su segnali che potrebbero denotare problemi.

Dunque l'Accordo Quadro Europeo è il documento ufficiale + esteso che definisce il problema.

IMPORTANTE è la distinzione da fare fra lo stress e i vari rischi psicosociali(questo per considerare all'interno del documento di valutazione tutti gli aspetti che possono compromettere la salute e la sicurezza sul lavoro) ; Innanzitutto i Rischi Psicosociali fanno parte della categoria + ampia che racchiude le altre tipologie di rischio.

L'ACCORDO QUADRO definisce lo Stress come la condizione che può essere accompagnata da disturbi/disfunzioni di natura fisica/psicologica/sociale, ed è dovuta al fatto che i soggetti non si percepiscono in grado di corrispondere alle richieste/aspettative riposte in loro.

Il pericolo SLC può riguardare potenzialmente ogni luogo di lavoro e ogni lavoratore.

Secondo il costrutto di SLC individui diversi possono reagire in modo differente a situazioni simili, e lo stesso individuo può reagire diversamente di fronte a situazioni simili in momenti diversi.

Lo stress è una condizione prolungata di tensione che può ridurre l'efficienza sul lavoro/determinare un cattivo stato di salute.

Altro costrutto è il BURNOUT, ovvero il risultato finale del mancato adattamento del soggetto, causato dallo squilibrio prolungato tra richieste e risorse, così come da una continua esposizione allo stress lavorativo. La sintomatologia del BURNOUT lo rende individuale, essendo effetto dello stress esperito sul lavoro.

Il BURNOUT non è estendibile a tutti gli ambiti lavorativi, ma è caratteristico delle professioni rivolte all'utenza di un determinato servizio.

Dunque il BURNOUT implica lo sviluppo di atteggiamenti/comportamenti negativi verso utenti/clienti, lo STRESS non è necessariamente accompagnato da tali atteggiamenti.

Le AZIONI VESSATORIE E MOBBING mirano all'abbattimento morale e all'allontanamento della vittima dal posto di lavoro; la connotazione si manifesta tramite un insieme di comportamenti messi in atto con finalità lesive , che fanno parte di un continuum conflitto-integrazione.

E' possibile considerare il MOBBING come una conseguenza di un clima ostile o di relazioni esacerbate derivate dalla percezione soggettiva e dalla cultura di un determinato contesto lavorativo.

Si evince che il rischio SLC non possa essere determinato con metodi e strumenti standardizzati ed in modo "meccanicistico", ma necessiti di metodi condivisi di

approccio al problema. Quindi interventi migliorativi che si avvalgono di tutti gli attori del sistema di prevenzione e protezione interna.

Un approccio multi-metodo è più indicato perchè si avvale di differenti tipologie di valutazione per cogliere un fenomeno complesso.

Già Seyle nel 1973 osservava che l'incognita nello studio dello stress stava nel fatto che ciò che è stressante per una persona può non esserlo per un'altra.

La valutazione dello SLC deve affrontare 2 aspetti del sistema organizzativo:

- 1) le difficoltà percepite caratterizzanti il contesto di riferimento
- 2) le risorse che i lavoratori possiedono per far fronte a queste difficoltà

Quindi va stimata la probabilità che hanno le fonti di pressione sul lavoro di indebolire le risorse dei dipendenti fino a costituire un danno.

IL PROCESSO MULTISTEP PER VALUTARE E GESTIRE I RISCHI

Valutare il rischio e gestire lo stress dev'essere parte di un ciclo continuo, non una pratica una tantum; dunque può essere questa un'opportunità per stimolare un circolo virtuoso di attenzione che deve prendere il via da un'indagine organizzativa.

Per quanto riguarda le metodologie da usare o i modelli di riferimento, non c'è un riferimento preciso. Però può essercene uno di partenza: L'Accordo Quadro Europeo(2004).

Bisogna inoltre considerare che ogni contesto organizzativo presenta le sue particolarità, e non è possibile individuare a priori fattori di rischio "universalmente pertinenti".

Ci sono però 2 documenti (Marzo 2010) che propongono indicazioni utili alle figure professionali che si accingono a valutare il rischio SLC:

- 1) Il Coordinamento Tecnico Interregionale Della Prevenzione Nei Luoghi Di Lavoro-->fornisce linee guida, indirizzi e proposte già elaborate dalle regioni
- 2) Documento proposto da Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del Lavoro (ISPESL) individua le metodologie applicabili alla valutazione rischio SLC

Scopo del PRIMO DOCUMENTO è uniformare in un unico documento i vari contributi regionali, il SECONDO DOCUMENTO frutto di un team multidisciplinare si interfaccia direttamente con il progetto europeo di monitoraggio dei rischi psicosociali(l'ISPESL è il focal point italiano).

Il PRIMO DOCUMENTO fornisce linee guida per la valutazione del rischio:

- 1) Identificazione Pericoli
- 2) Stima Rischio (alto, medio, basso)
- 3) Valutazione Approfondita

Per quanto riguarda l'individuazione delle fonti e la valutazione del rischio SLC, ci rifacciamo a questi 5 Step:

- 1) Individuazione degli elementi pericolosi all'interno dell'ambiente di lavoro
- 2) Valutazione degli effetti sulla salute del lavoratore e dell'organizzazione
- 3) Identificazione dell'associazione tra pericoli e danni
- 4) Controllo delle attività di gestione e delle risorse rese disponibili nell'organizzazione(per sostenere decisioni e piani di cambiamento)
- 5) Identificazione Rischio Residuo(quello di cui l'azienda non è in grado di farsi carico direttamente, ma che devono essere ancora affrontati)

La valutazione del rischio fa parte di un percorso più articolato, cmq è possibile(al fine di monitorare progressi e cambiamenti) compiere queste valutazioni con cadenza periodica, inoltre è importante(per ottenere risultati validi e attendibili) consultare un rappresentante dei lavoratori sulle decisioni da prendere e come affrontare i rischi.

Le azioni riguardanti la fase dell'intervento non devono essere rivoluzionarie o distruttive; la valutazione degli interventi introdotti è spesso tralasciata ma è importante perchè permette all'organizzazione di evidenziare cosa è stato fatto per la riduzione dello stress, ma anche di rivalutare il processo per capire eventuali margini di miglioramento, stabilendo in sostanza le basi per un processo in continua evoluzione.

Al fine di rendere evidente e condiviso come buona pratica di valutazione il percorso d'intervento ci sono azioni comunicative e informative. Devono avere carattere motivazionale oltrechè informativo.

2 filoni di comunicazione:

- 1) Sensibilizzazione sul problema(natura,cause,effetti,soluzioni)
- 2) Esposizione sulla volontà diretta del Management di affrontare il problema, sul riconoscimento della partecipazione dei lavoratori e sul coinvolgimento diretto dei rappresentanti nella ricerca di soluzioni

STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS

La qualità oggettiva dell'ambiente di lavoro e la sua percezione soggettiva sono strettamente interdipendenti. Quindi un'analisi dei rischi deve tener conto di questi elementi.

Nella valutazione soggettiva rileveremo la percezione condivisa di un rischio(un liv. inter-soggettivo).MA lo stato dell'individuo al momento della compilazione del questionario può influire sul modo di compilarlo, così come l'affettività negativa provata nei confronti del lavoro; quindi una corretta valutazione del rischio può essere compiuta integrando le info rilevate attraverso strumenti diversi(questionari,focus group,colloqui).

Negli ultimi anni sono affiorati diversi strumenti per la valutazione del rischio psicosociale e SLC, alcuni scientifici e precisi altri inadeguati; sono necessari questionari validi e attendibili, validati su un campione italiano, e non adattati da questionari stranieri tradotti in italiano (e spesso non verificati).A questo scopo l'ISPESL ha preso in rassegna tutti i questionari validati nel contesto italiano e quindi idonei.

I questionari NON devono analizzare dimensioni riconducibili a tratti o caratteristiche di personalità, NON ci deve essere una restituzione individuale dei punteggi, consentendo di tracciare un Profile della persona che risponde(questo per proteggere l'anonimato ed anche perchè valutando in modo così strettamente soggettivo si troverebbero tanti rischi quanto sono i dipendenti dell'azienda).

Le principali valutazioni da compiere sono:

1) Oggettiva, condotta tramite osservazione diretta e check-list. Valutazioni da effettuare insieme alle figure aziendali di riferimento, che possono rispondere con cognizione di causa riguardo le attività lavorative. L'intento è quello di "fotografare" la realtà organizzativa in modo da avere una mappatura delle dimensioni problematiche.

Questa analisi dovrà definire le aree di criticità e identificare gruppi omogenei di lavoratori con medesime caratteristiche in merito ai fattori di rischio organizzativo.

Difatti, la check-list dell'ISPESL, tramite risposte si/no verifica la presenza/assenza di fattori potenzialmente nocivi. Il punteggio dirà se il rischio è Alto-Medio-Basso.

La compilazione andrà effettuata da tutte le figure preposte alla sicurezza, convenendo sulle risposte da dare e sulle azioni da adottare.

Più check-list possono essere compilate per avere una maggior sicurezza di aver descritto correttamente le condizioni di rischio.

2) Soggettiva, realizzata tramite analisi delle percezioni condivise dai lavoratori, con questionari strutturati riguardanti le dimensioni critiche percepite, le risorse individuali/di gruppo fruibili e i disturbi psicofisici SLC.

La necessità di una doppia misurazione trova pareri discordanti; le linee guida interregionali suggeriscono di partire da una valutazione Oggettiva, se quest'ultima produce un rischio Alto-Medio passare ad una valutazione Soggettiva; lo stesso documento propone l'utilizzo della sola valutazione Oggettiva qualora il n° dei lavoratori sia inferiore a 10. Mentre la più recente circolare ministeriale prevede una V.Soggettiva solo dopo aver corretto le fonti di stress individuate con una V.Oggettiva.

Tutte queste interpretazioni diverse creano una sorta di stallo nella decisione da prendere da parte

dei datori di lavoro e tecnici della sicurezza.

Che sia necessario o meno passare dal filtro soggettivo, quello che è importante è coinvolgere tutti i lavoratori, invitandoli a descrivere le difficoltà percepite tramite questionario strutturato (anche nei gruppi poco numerosi).

Altre fonti che possono dare indicazione sullo stato di salute organizzativa sono:

- Ricerche d'archivio (chiave di lettura, per quanto concerne le pratiche e le politiche organizzative adottate) es: se viene riscontrato che lo sviluppo di carriera rappresenta un fattore potenziale di rischio, dovranno essere raccolte info su quali siano le politiche di promozione, sulla loro chiarezza/equità e su quali siano i piani di sviluppo del personale.
- Giorni di assenza per malattia; richieste di trasferimento o quantità di Turnover; infortuni e ore di straordinari (è opportuno raccogliere queste informazioni per continuare a monitorarle nel tempo)
- Osservazione Diretta (dei comportamenti non verbali e attività lavorativa nel suo fluire) è utile per cogliere elementi tra i vari gruppi, compararli, individuare i comportamenti più funzionali e stabilire quindi degli standard da adottare.
- Metodi Qualitativi (interviste e focus group), il cui scopo principale è lasciare la centralità all'intervistato per catturarne le modalità di espressione, dalle forme linguistiche fino al linguaggio non verbale (per indagare su percezione e vissuti circa il proprio lavoro)

FASI DI INDAGINE PER LA RICERCA-INTERVENTO

Queste fasi possono essere avviate per raccogliere dati circa le opinioni/vissuti dei dipendenti su un argomento di rilevanza organizzativa (clima, comunicazione, engagement).

E' opportuno tenere conto che in ogni ricerca-intervento i ruoli sono 3: Committente-Consulente- Utente. E' importante ottenere un coinvolgimento attivo di tutti.

Attenersi ad un percorso ben strutturato ottimizza i tempi per affrontare l'indagine, riducendo al minimo l'interferenza con i flussi produttivi o di lavoro.

Occorre contenere la distorsione dei dati dovute alla cattiva impostazione dell'indagine o all'atteggiamento difensivo delle persone che non comprendono/condividono l'utilità e gli obiettivi della ricerca.

COINVOLGIMENTO DELLE PARTI E DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

Il primo contatto prevede un'analisi delle aspettative e degli obiettivi. E' fondamentale impostare la valutazione RSLC su un piano di realtà dove, non emergerà la soluzione dei problemi ma l'inizio della consapevolezza su quanto c'è da migliorare. E' necessario definire in modo chiaro gli obiettivi, sia se finalizzati alla compilazione del Documento di Valutazione dei Rischi, sia se parte di un più esteso piano di prevenzione e sicurezza.

Il confine tra diagnosi (ricerca dei problemi) e intervento (soluzione dei problemi) va definito per contenere le aspettative, anche se il "ricercare" in questi casi è già "fare".

Ruoli attivi dovranno essere attribuiti al team di sicurezza, così come andranno informati il medico, le rappresentanze sindacali ma anche il personale amministrativo e lo staff.

La risposta in termini di attenzione/adesione al progetto fornirà un feedback su quanto sia radicata/compresa la cultura della sicurezza. Una risposta fredda può essere indice di un esclusivo interesse agli adempimenti legislativi.

ANALISI PRELIMINARE DEL CONTESTO E VALUTAZIONE OGGETTIVA

Passo successivo è un controllo della realtà aziendale, quindi delineare il tipo di problematiche e le aree in cui si possono collocare le difficoltà.

Questa è una prima diagnosi qualitativa per la raccolta dei dati utili a interpretare i dati quantitativi dei questionari.

Le metodologie qualitative adoperabili sono le osservazioni e i colloqui, o le interviste, i focus group e le ricerche d'archivio.

Le esperienze pregresse in campo di indagine organizzativa sono un buon punto di partenza per valutare la confidenza con certe procedure di raccolta dati, ma anche di aspettativa/diffidenza.

E' opportuno somministrare in questa fase il questionario di valutazione oggettiva per conoscere gli aspetti che caratterizzano l'azienda in questo momento, consentendo in seguito un ancoraggio delle percezioni di rischio e disagio del personale, durante la raccolta estensiva.

PROGETTAZIONE ACCURATA DELLA RICERCA-INTERVENTO

In seguito all'analisi del contesto organizzativo, si predisporranno le ipotesi operative per la raccolta dei dati tramite questionario, quest'ultimo sarà somministrato all'interno dell'orario di lavoro(per non interferire con lo svolgimento delle attività e in modo da garantire l'anonimato).

Ci saranno dei turni, per la somministrazione del questionario, in cui gli spazi, i giorni, il tempo, le modalità di convocazione, gli eventuali turni di recupero andranno considerati meticolosamente.

Si definiranno poi le V.Indipendenti che comporranno la scheda socio-professionale, al fine di effettuare confronti tra i dipendenti e selezionare il personale maggiormente a rischio.

Le v. da prendere in considerazione sono il genere, l'anzianità di servizio, il ruolo professionale, differenti aree/reparti, l'orario di lavoro e il tipo di contratto.

Occorrerà formare gruppi omogenei(ad es evitando la convocazione dei liv gerarchici elevati all'interno di gruppi di dipendenti, che potrebbe creare influenze negative o risposte non spontanee) di 8-16 persone.

FASE DI RACCOLTA DATI

Tutta la popolazione sarà convocata per tempo secondo le modalità convenute con il committente.

E' importante che la compilazione sia eseguita in modalità assistita da personale qualificato e adeguatamente formato, questo per ridurre al minimo possibili distorsioni delle domande e per garantire a tutti una corretta comprensione degli item, delle modalità di risposta e della finalità dell'intera indagine.

E' assolutamente da evitare la distribuzione per una compilazione libera e fuori dall'orario di lavoro. Questo perchè, oltre a impedire il sostegno ai rispondenti in caso di necessità/dubbi, trasmette il messaggio che tutta la procedura di valutazione sia di secondaria importanza.

Un breve discorso introduttivo che promuove l'iniziativa attiverà le persone al compito, fornirà istruzioni generali, ribadirà l'anonimato e la disponibilità del personale per spiegazioni/chiarimenti.

Le percentuali di partecipazione inquadreranno la riuscita delle fasi precedenti e il grado di coinvolgimento.

ANALISI DEI DATI E STESURA DI UN REPORT PROVVISORIO

La fase di registrazione del punteggio, che codifica le risposte, richiede confidenza con la statistica XD.

Al termine delle elaborazioni statistiche si individuerà il liv. di rischio, si identificheranno le principali fonti di pressione dei soggetti a rischio, le implicazioni sul liv. di salute e soddisfazione lavorativa. L'Analisi è la seguente:

- a) confronto dei risultati con un campione normativo nazionale
- b) confronto dei risultati tra le parti in base alle V.indipendenti(genere,anzianità di servizio ecc..)
- c) individuazione delle professionalità più a rischio
- d) individuazione punti di forza,aree di miglioramento, e percorsi di intervento per ridurre le fonti

rilevate e aumentare il benessere organizzativo in ottica di un comparazione con le migliori aziende(Benchmarking)

Occorre "tradurre" i valori espressi dal risultato del questionario per fornire una corretta interpretazione dei processi in atto(fonti di rischio rilevate, possibili relazioni causa-effetto tra richieste dell'ambiente e risorse possedute dai gruppi) per stabilire l'ordine di priorità di azioni specifiche volte a ridurre il rischio.

Può aiutare migliorare i processi di comunicazione, perchè influisce su altri aspetti di tipo relazionale e aiutare a comprendere gli obiettivi organizzativi, il proprio ruolo all'interno dell'organizzazione e aiutare a individuare maggiori risorse per svolgere il proprio lavoro.

RESTITUZIONE DEI RISULTATI AI PARTECIPANTI

Passaggio obbligatorio, assolve una duplice finalità:

- soddisfa l'esigenza/diritto dei lavoratori di comprendere/conoscere la realtà entro cui operano
- consente una presa di coscienza collettiva delle problematiche

E' utile anche evidenziare i punti di forza, oltre alle criticità, per garantire lo slancio durante la successiva fase di gestione del rischio.

Questo passaggio può originare aspettative sulle azioni che saranno intraprese, occorre perciò affiancare ai risultati ipotesi operative concrete e aprire il confronto con i rappresentanti per sviluppare proposte.

STESURA DEL REPORT DEFINITIVO E DEL DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI

Andranno ripercorsi cronologicamente le fasi e i metodi di indagine, parte delle info completeranno il Documento di Valutazione dei Rischi(DVR); dovranno essere elencati:

- Criteri e metodi di valutazione
- Figure aziendali coinvolte
- Descrizione dell'azienda e dell'attività lavorativa, con riferimento all'organizzazione del lavoro(orari,organigramma, ritmi,turni,ripetitività)
- Analisi/classificazione del rischio (Alto-Medio-Basso)
- Individuazione dei lavoratori esposti al rischio
- Approfondimento dettagliato sulle fonti(questionari soggettivi, focus group) con relativi risultati
- Sorveglianza e protocollo sanitario
- Interventi di prevenzione e azioni di miglioramento, iniziative di promozione della salute dei lavoratori
- Piano attuativo dei suddetti interventi e tempi per la messa in atto
- Monitoraggio con cadenza periodica

E' necessario prevedere ulteriori momenti di monitoraggio, in modo da non renderlo un processo fine a se stesso, ma che sappia valutare l'efficacia delle azioni operative.

Come prevede la legge, la valutazione va effettuata ad ogni modifica introdotta che possa variare le condizioni della precedente rilevazione.