



Metodologie di gestione e osservazione dei fattori di rischio psicosociale in Italia e in Europa

Dott.ssa Vincenza Bruno

Orizzonte degli Eventi

Ricerca Intervento sul benessere e la salubrità nelle organizzazioni



"Nonostante la presenza e i costi crescenti dello stress nel luogo di lavoro, intorno ad esso sussistono ancora significativi equivoci e sensibilità – l'indagine ESENER dell'EU-OSHA ha rilevato che oltre il 40% dei datori di lavoro considera i rischi psicosociali più difficili da gestire rispetto ai rischi "tradizionali" connessi alla sicurezza e alla salute sul lavoro. Con questa campagna vogliamo sensibilizzare l'opinione pubblica riguardo al problema e fornire un sostegno per la gestione dei rischi psicosociali. Lo stress lavoro-correlato è una problematica a livello di organizzazione e deve essere affrontata come tale dai datori di lavoro e dai lavoratori in stretta collaborazione".

Christa Sedlatschek



? COSA

Implementazione di tecniche
e procedure

? COME

la partecipazione degli attori stessi
del processo produttivo cioè datori
di lavoro, dirigenza e lavoratori.

PUNTO DI PARTENZA: ANALISI DELLA LETTERATURA

- Interno alla tematica dello stress, riguarda principalmente il costrutto stesso di stress (la definizione, le cause, gli effetti).
- Esterno alla tematica dello stress, riguarda le metodologie, principalmente i sondaggi utilizzati per avere informazioni (ampie ricerche per valutare vari aspetti del fenomeno es: impatto sociale e aziendale).

IL COSTRUTTO DI STRESS: SINTESI DELLA LETTERATURA

Il costrutto di stress è stato ampiamente studiato, si è arrivati ad una definizione comune ed accettata, anche se poi ne esistono diverse che pongono maggiore attenzione su un aspetto invece che un altro.

STATO PSICOLOGICO NEGATIVO, CON COMPONENTI EMOTIVE E COGNITIVE, CHE FA PARTE E RIFLETTE UN PROCESSO PIÙ AMPIO DI INTERAZIONE DINAMICA TRA LA PERSONA E L'AMBIENTE DI LAVORO, E CHE PRODUCE EFFETTI SIA SULLA SALUTE DEI SINGOLI DIPENDENTI CHE DELLE LORO ORGANIZZAZIONI

IL COSTRUTTO DI STRESS: SINTESI DELLA LETTERATURA

Anche gli studi sulle cause hanno identificato le categorie che sono in grado di favorire l'innescarsi e l'evolversi di un processo che avrà poi come conseguenza la manifestazione dello stress

Lo stesso si può sostenere per gli effetti prodotti.
EFFETTI SOCIALI E PSICOLOGICI: disturbi del sonno, disturbi alimentari, tensione, ansia, tabagismo, abuso di sostanze alcoliche, disturbi dell'attenzione e della memoria, irritabilità, depressione
EFFETTI FISICI E FISIOLOGICI: patologie del sistema cardio-vascolare, del sistema endocrino, del sistema immunitario e gastrointestinale, reazioni dermatologiche, cefalea, emicrania, alcuni tipi di artrite reumatoide

Indagini macro: sintesi dei risultati

Sondaggi utilizzati per avere informazioni circa l'impatto di questo fenomeno sulle aziende e nel contesto sociale più in generale, cioè costi sia aziendali che sociali dello stress, quantificati ad es. in giorni di malattia, ricorso a psicofarmaci o altro per la cura dei sintomi, indagini circa la percezione da parte delle aziende e dei lavoratori della presenza di questo fenomeno, settori maggiormente colpiti, ecc.

Anche su questa tematica le notizie in nostro possesso sono ormai esaurienti e soprattutto vi è un ente, l'Osservatorio Europeo per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, preposto proprio per far questo.



*Questi risultati ci indicano che i nuovi studi e le nuove ricerche devono essere rivolti verso altri aspetti, lo stesso **Cox**, già nella relazione ufficiale del 2000 dell'Agenzia Europea sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro suggerisce di volgere lo sguardo verso altre tematiche riguardanti lo stress, soprattutto gli aspetti connessi alla **prevenzione** attraverso la gestione del fenomeno.*

*A sua volta gli studi condotti dall'**Osservatorio Europeo per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro** raccomandano alle imprese e agli enti di concentrarsi prevalentemente su possibili metodologie da attuare per la **gestione** dello stress lavoro correlato.*

ESENER European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks

La ricerca ESENER è stata effettuata su 36.000 imprese Europee

Già la relazione del 2010 dell' Osservatorio Europeo spostava l'attenzione dei ricercatori, delle aziende e delle amministrazioni dalla valutazione del rischio alla costruzione di **Sistemi di Gestione**.

La successiva analisi (ESENER 2012) ha confermato queste considerazioni, anzi ha implementato la necessità di ulteriori indagini, studi e ricerche su alcune tematiche chiave quali:

- ✓ gestione della salute e della sicurezza sul lavoro
- ✓ rappresentanza e consultazione dei lavoratori in materia di SSL
- ✓ fattori associati alla gestione efficace dei rischi psicosociali
- ✓ gestione dei rischi psicosociali.

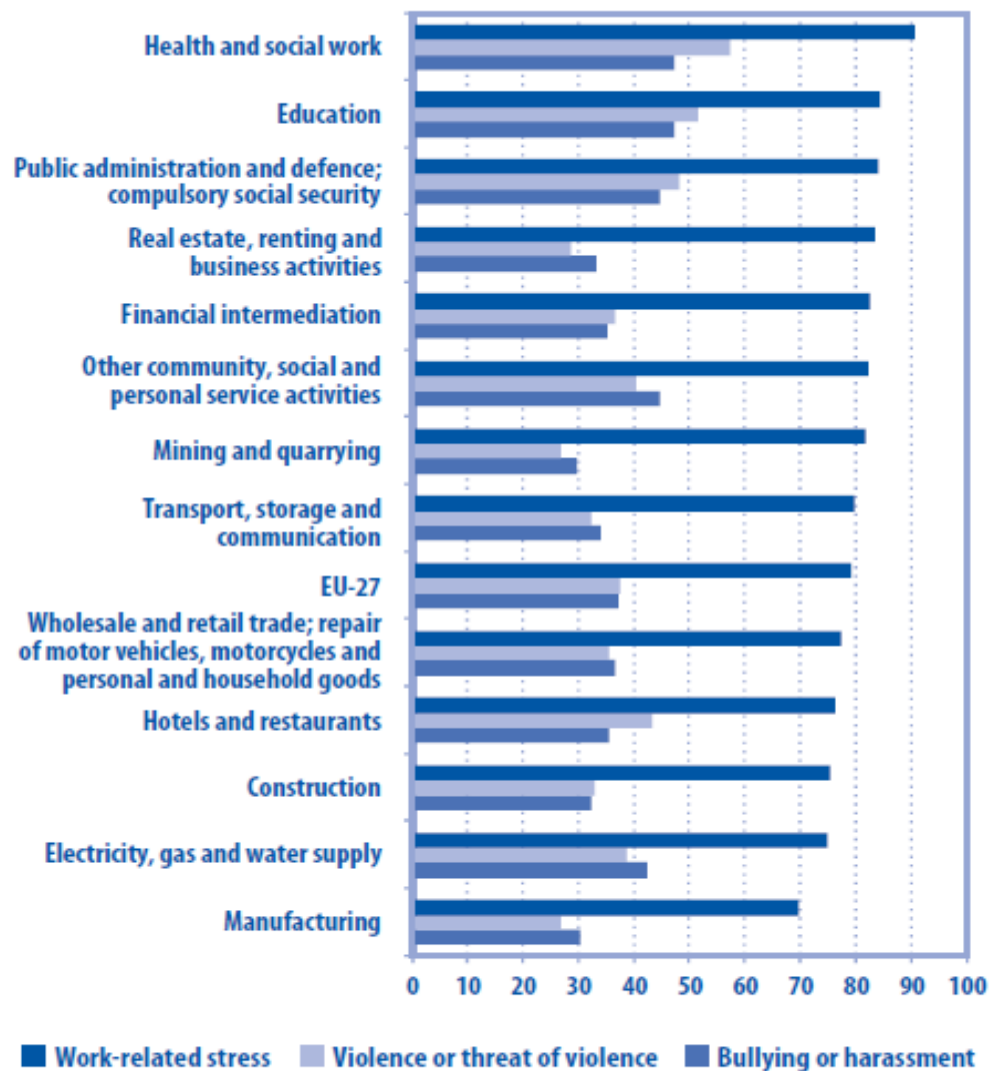


L'aspetto fondamentale messo in evidenza da tali ricerche riguarda proprio la **gestione**, l'attenzione inizialmente rivolta sulla valutazione del rischio psicosociale e quindi anche dello stress lavoro correlato, si sposta appunto sulla **gestione** di tali rischi.

Di conseguenza la valutazione dello stress lavoro correlato non può costituire un evento isolato e conclusivo ma deve essere inserita all'interno di un **processo più ampio, punto di partenza e non d'arrivo**

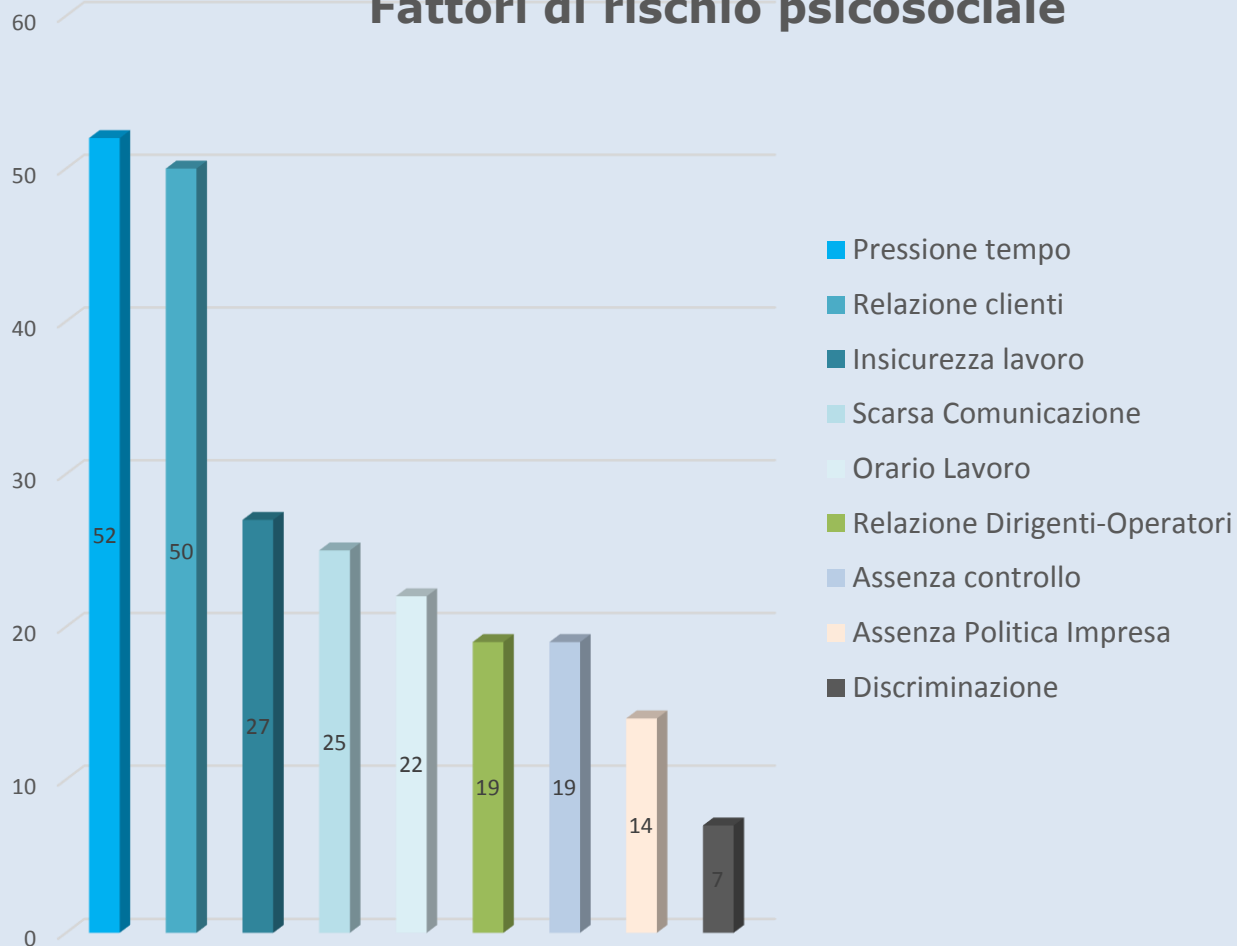
La ricerca europea ESENER nell'indagare quali aspetti influiscono maggiormente sulla salute e sicurezza sul lavoro ha messo in evidenza che una delle maggiori preoccupazioni delle imprese Europee riguardano lo stress **(79%)**, preceduta soltanto dagli infortuni **(80%)**.

I settori maggiormente interessati (le percentuali tra i diversi settori oscillano dal **90% al 75%**) sono la **sanità e l'assistenza sociale, l'istruzione, servizi, trasporti e comunicazione**.



Base: all establishments.

Fattori di rischio psicosociale

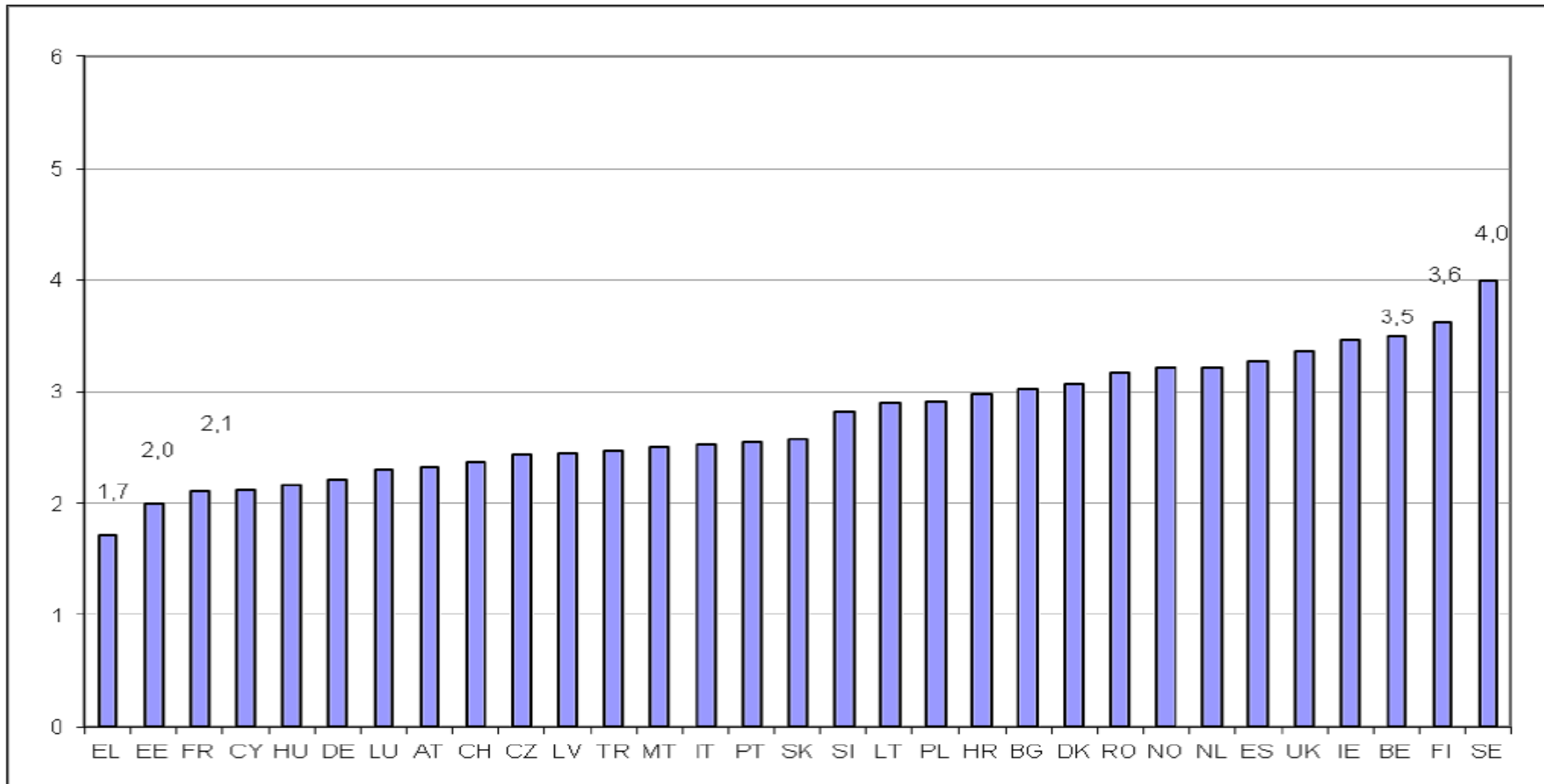


La maggior parte delle cause identificate sono indicate più frequentemente con l'aumentare della dimensione dell'impresa, con differenze fino al 20%, ad eccezione della caratteristica "avere a che fare con clienti, pazienti, studenti difficili, ecc.." che è indicata con la stessa frequenza in tutte le dimensioni delle aziende intervistate; anche nei paesi in cui il livello generale di stress risulta inferiore alla media

La maggior parte dei fattori indicati riguarda aspetti considerati informali all'interno delle organizzazioni o comunque aspetti sui quali non esiste una procedura e/o una formazione specifica degli operatori, inoltre le ricerche tradizionali non hanno approfondito la misura delle variabili connesse con questo specifico fattore di rischio.

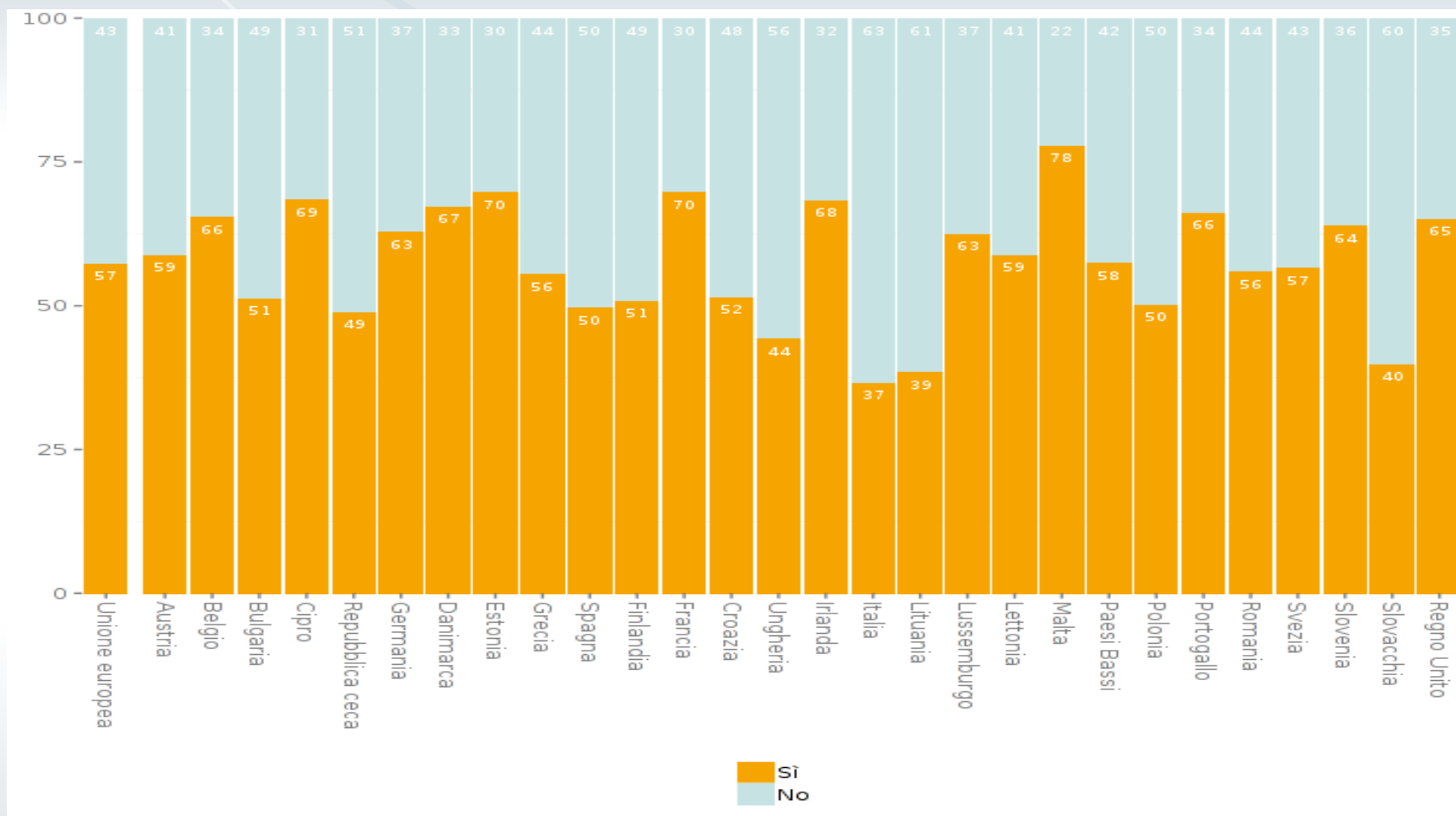
Gestione del rischio psicosociale

Figura 7: Paese e punteggio composto relativo alla gestione dei rischi psicosociali



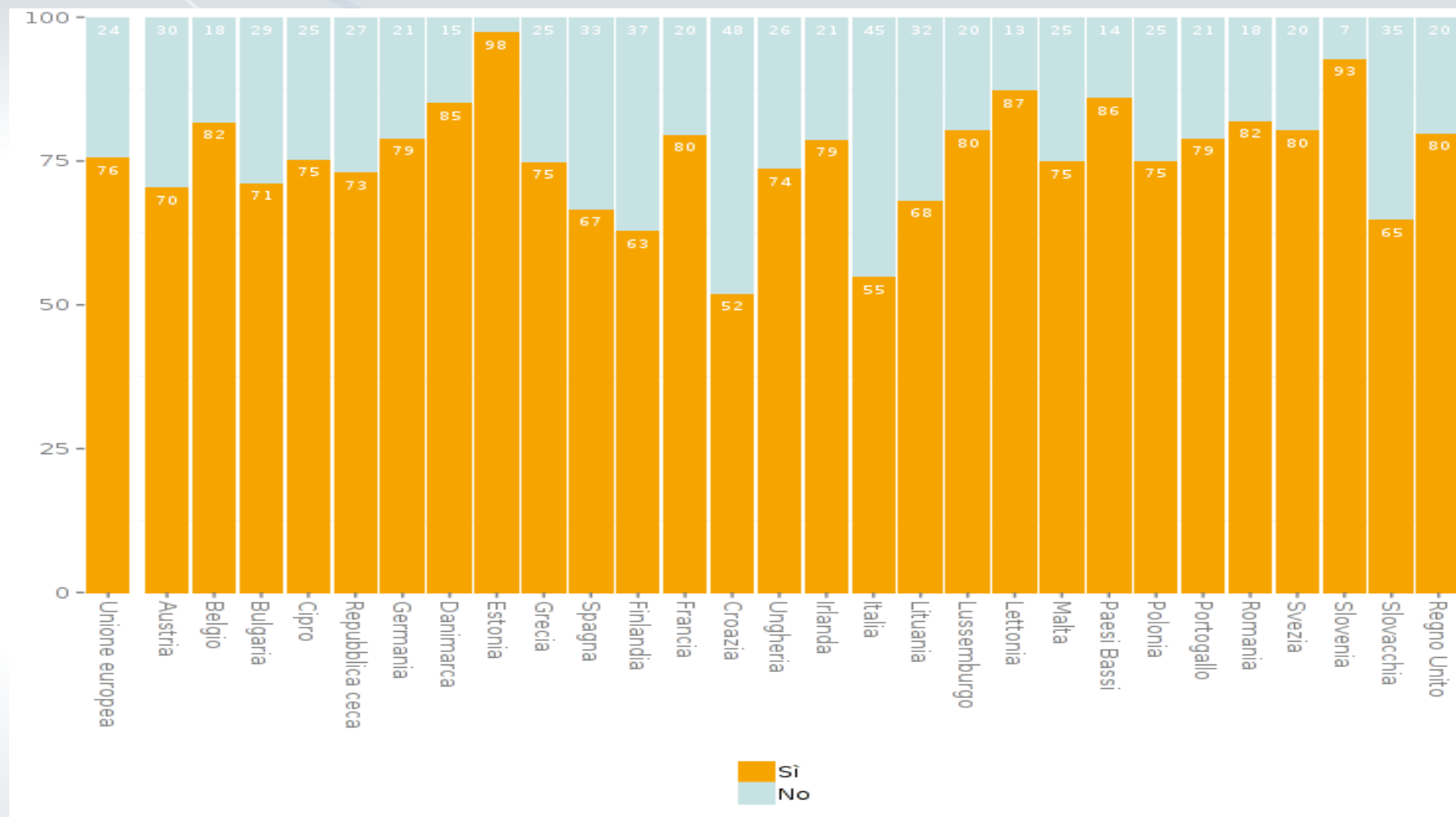
Fonte: ESENER— Fattori associati alla gestione efficace dei rischi psicosociali, EU-OSHA (2012).

Interazione con clienti, pazienti allievi difficili



Tutti i settori di attività UE, Esener 2.

Interazione con clienti, pazienti allievi difficili



Settore sanità, istruzione e assistenza sociale, UE, Esener 2.

COME INTERVENIRE IN MANIERA EFFICACE?

L'indagine Europea, ci fornisce indicazioni molto importanti, sottolinea quali sono i fattori che maggiormente influiscono, nelle ricerche applicate e quindi negli interventi in azienda.

Queste informazioni dovrebbero essere la base da cui partire per creare un sistema in grado di gestire l'interazione tra i diversi fattori, sia per garantire la salute e il benessere degli operatori, sia per una maggiore efficienza produttiva delle aziende.

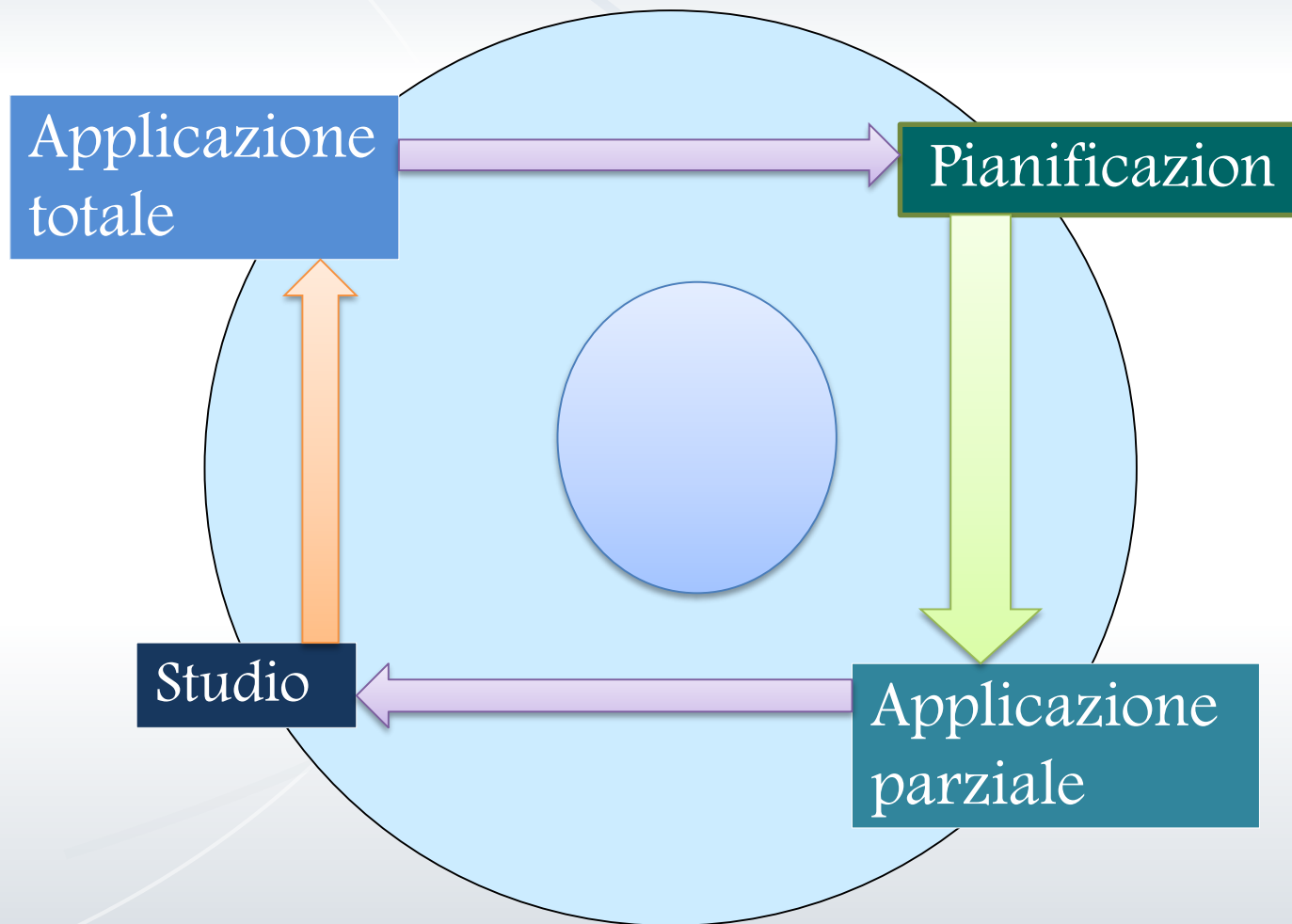
***UTILIZZARE METODOLOGIE DI
RICERCA INTERVENTO***

LA RICERCA INTERVENTO

- immediata applicabilità e utilità sociale (miglioramento del sistema)
- è un tipo di ricerca altamente adattabile
- implica la partecipazione attiva degli attori organizzativi
- altamente democratica
- legata al contesto
- non ha fasi rigide e prestabilite

MODELLI DI GESTIONE

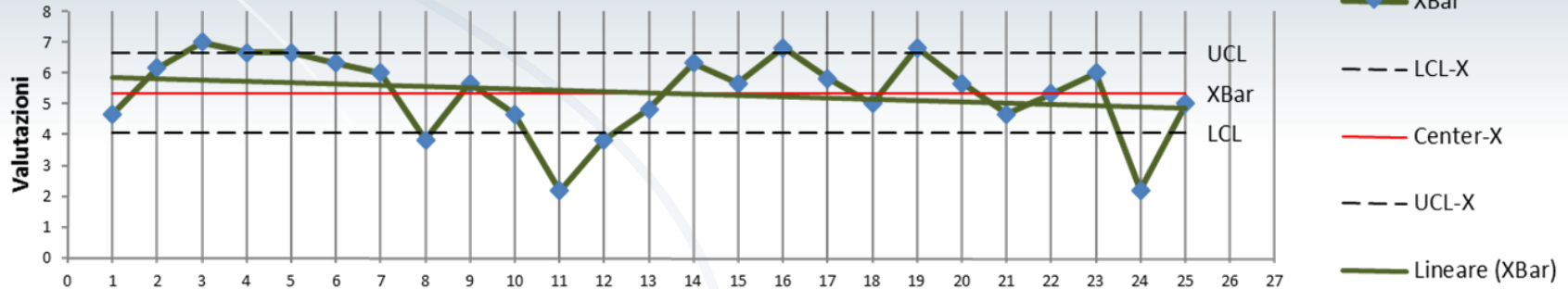
CICLO DI Deming “plan, do, study, act”



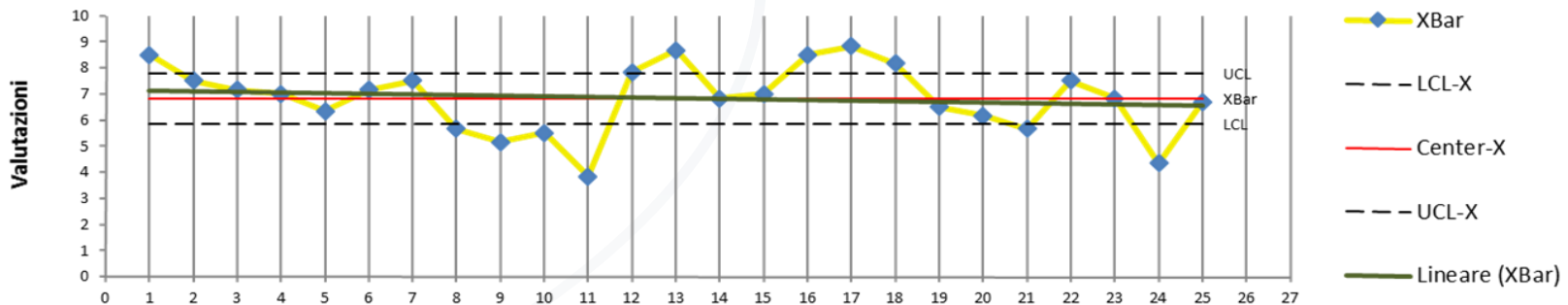
La ricerca intervento fa emergere i punti critici del sistema organizzato. Le soluzioni si effettuano attraverso il metodo d'intervento adottato dalle **aziende eccellenti** (**Qualità Totale, Norme ISO**)

MQSC Management Quality System Combinatorial

SOTTO CONTROLLO



AI LIMITI DEL CONTROLLO



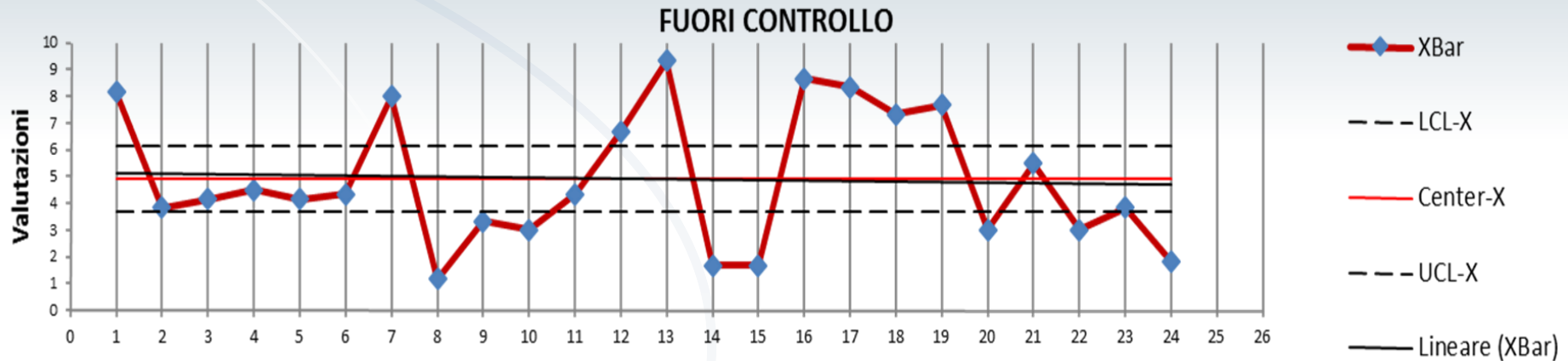
Procedure di controllo

Limite di controllo superiore

Limite di controllo inferiore

Al centro la media della variabile di processo considerata ± 3 DS
(cioè il 99,5% delle osservazioni)

MQSC Management Quality System Combinatorial



I processi possono realizzare:

Cause straordinarie di variazione: forti turbolenze nei dati che possono indicare il verificarsi di problemi oppure novità interessanti da esplorare.

Cause ordinarie di variazione: deboli turbolenze che sono intrinseche al processo ma se non gestite possono comportare gravi malformazioni nel prodotto/servizio.



*“ Ogni cosa è in divenire, anche nelle scienze esatte.
Se tutto è in trasformazione continua dobbiamo
accettare come assiomatico che la qualità controllata
non sarà mai una costante.
Invece, la qualità controllata deve essere variabile
perché risponde ad ogni fenomeno di realtà, in quanto
il tutto è sempre in divenire .”*

Shewhart, 1931