



Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale  
per la formazione continua nelle imprese cooperative  
costituito da AGCI, Confcooperative, Legacoop e CGIL, CISL, UIL



# Piano dei rischi sulla salute psicofisica dei lavoratori impegnati nei servizi alla persona

Il piano è attività finanziata da FON.COOP all'interno del progetto omonimo

Avviso n. 7 del 18/04/2007

Piano codice I07S070039

Il presente documento:

- percorre l'ambito non ancora di legge sulla salute psicofisica degli operatori impegnati nei servizi alla persona, quindi quel settore non ancora garantito completamente dalla normativa vigente;
- si rivolge alle organizzazioni che operano nei servizi alla persona ed è adatto anche a organizzazioni e settori di servizi in genere (in particolare servizi amministrativi);
- si rivolge ai lavoratori impegnati nei servizi alla persona e a chi opera in contesti di consistente relazione personale;
- si basa sulla più recente bibliografia di settore e sulle esperienze e linee guida raccolte durante lo sviluppo del progetto
- ha carattere, pratico e operativo
- può fungere da guida per i responsabili alla sicurezza che intendono monitorare e intervenire nell'ambito oggetto di questo studio, **AMBITO IN CUI ANCORA LA NORMATIVA NON E' ANCORA BEN DEFINITA.**

Si integra con altri documenti prodotti nel progetto, in particolare con il risultato della ricerca: “ *INDAGINE SUL BENESSERE PSICOLOGICO DEI LAVORATORI OPERANTI NEI SERVIZI ALLA PERSONA: RUOLO DELLA FORMAZIONE, DELL'ISTRUZIONE E DELLE VARIABILI DEMOGRAFICHE.*”

## Abstract

Il documento evidenzia in una prima parte come l'evoluzione del lavoro influisca sui rischi e le cause di disagio psicosociale. Nella parte centrale cataloga e chiarisce tali rischi arrivando al concetto di benessere sul posto di lavoro. I concetti di valutazione e prevenzione del rischio psicosociale, trattati nella parte finale, si concludono con indicazioni operative per la prevenzione e l'intervento in azienda.

## INDICE

1. **L' EVOLUZIONE DEL LAVORO COME FATTORE DETERMINANTE NEL QUADRO DEI RISCHI PSICOSOCIALI**
2. **QUADRO NORMATIVO**
3. **RISCHI – CAUSE DI DISAGIO PSICOSOCIALE IN AMBIENTE LAVORATIVO**
  - 3.1. STRESS
    - 3.1.1. FATTORI STRESSANTI
    - 3.1.2. STRESS O TENSIONE POSITIVA?
    - 3.1.3. IL MODELLO DI KARASEK (1979)
    - 3.1.4. IL RISCHIO DA STRESS
    - 3.1.5. GLI AMBITI
    - 3.1.6. SITUAZIONI ORGANIZZATIVE CRITICHE
4. **MOBBING**
  - 4.1. PERCHÉ NASCE IL MOBBING
  - 4.2. DIFFERENZA TRA MOBBING E CONFLITTO
  - 4.3. MOBBING: le evidenze (condotte tipiche)
  - 4.4. MOBBING: Le reazioni che caratterizzano il mobbizzato
  - 4.5. MOBBING: Conseguenze sociali
5. **SINDROME DI BURN OUT**
  - 5.1. LE DIMENSIONI DA MONITORARE
6. **BENESSERE SUL POSTO DI LAVORO**
7. **VALUTAZIONE E PREVENZIONE DEL RISCHIO PSICOSOCIALE**
  - 7.1. FATTORI STRATEGICI:
  - 7.2. DALLA RESISTENZA ALLA RESILIENZA: PROMUOVERE IL BENESSERE DEL LAVORATORE
  - 7.3. LE RISORSE DA SVILUPPARE, SU CUI LAVORARE IN PARTICOLARE IN AMBITO FORMATIVO
  - 7.4. LA DIMENSIONE DI SENSO
8. **PILLOLE OPERATIVE**
  - 8.1. VALUTAZIONE DEL RISCHIO
  - 8.2. LIVELLO DI INTERVENTO
  - 8.3. FATTORI DI SUCCESSO NELLE INIZIATIVE DI PREVENZIONE DELLO STRESS E PROMOZIONE DEL BENESSERE

## 1.L' EVOLUZIONE DEL LAVORO COME FATTORE DETERMINANTE NEL QUADRO DEI RISCHI PSICOSOCIALI

IL LAVORO IERI:

dimensione stabile e regolare del lavoro

struttura gerarchica, ruoli e responsabilità chiari e definiti

sicurezza di percorsi temporali, economici certi

processo di identificazione e fedeltà all'organizzazione

processo stabile, lineare e continuativo di sviluppo e accumulo conoscenza e competenza lavorativa

IL LAVORO OGGI:

organizzazione snella, ruoli e responsabilità sfumati

incarichi a breve tempo e prospettiva temporale a breve e medio termine

varietà tipologie di contratto

forte mobilità

richiesta capacità di creatività, flessibilità e gestione dell'imprevedibilità

La recente bibliografia di settore indica il quadro dei principali rischi di natura psicosociale e psicofisica presenti nel mondo del lavoro oggi:

- stress lavorativo
- mobbing
- sindrome di burn-out
- non attenzione all'ergonomia

*SALUTE: STATO DI BENESSERE FISICO, MENTALE E SOCIALE E NON SOLO ASSENZA DI MALATTIA*

*OMS, 1946*

## 2. QUADRO NORMATIVO

### COSTITUZIONE

Art.32: “La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti”.

Art.41: “L’iniziativa economica privata è libera, non può svolgersi in contrasto con l’utilità sociale o in modo da recare danno alla sicurezza, alla libertà, alla dignità umana”.

### DECRETI

- Decreto legislativo n.626 del 19.9.94: “Attuazione delle direttive CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro “.
- Decreto legislativo n.195 del 23.6.2003: “Modifiche e integrazioni al D.L. 626”
- Circolare INAIL n.71 del 17.12.2003: “Disturbi psichici da costruttività organizzativa sul lavoro”.
- Direttiva ministero della Funzione Pubblica sulle: “Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle P.A., 2004”
- Decreto Legislativo 81/08; art 28: Oggetto della valutazione dei rischi. “La valutazione di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a), anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici impiegati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro, deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004, e quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri Paesi”

*Il quadro normativo è in costante evoluzione perciò si consiglia di aggiornarlo costantemente anche con le direttive della Comunità Europea.*

## 3. RISCHI – CAUSE DI DISAGIO PSICOSOCIALE IN AMBIENTE LAVORATIVO

### 3.1 STRESS

Folk illness o “malattia popolare”: più di un lavoratore su quattro nell’Unione Europea soffre di stress legato all’attività lavorativa.

*European Agency for Safety and health at Work, 2002*

La patologia da stress non appare più come fenomeno isolato, occasionale nel tempo e nello spazio, ma risulta essere il risultato di un malessere ampiamente diffuse ed intrinseco alla attività lavorativa.

*Commissione europea, 1999*

Lo stress non è una malattia, ma un’esposizione prolungata ad esso può ridurre l’efficienza sul lavoro e causare malattie.

*INAIL, 2005*

#### 3.1.1I FATTORI STRESSANTI

Fisico metabolici: esposizione al caldo-freddo, alterazione livelli glicemici, shock elettrico...

Psicologici: insicurezza personale, esame, prova, incidenti, problemi affettivi...

Sociali: nuova attività o ruolo, licenziamento, ipoteca, nuovo capo, separazione, lutto, mancanza di abitazione, sovrappopolazione, cataclismi...

**Hanno diverso grado di prevedibilità ed evitabilità e la risposta è attivata in base alla soglia di reattività del singolo.**

### 3.1.2 STRESS O TENSIONE POSITIVA?

TENSIONE POSITIVA (eustress): lavorare sotto un certo livello di pressione può migliorare le prestazioni e la conseguente soddisfazione quando si raggiungono obiettivi impegnativi.

Al contrario

STRESS (distress): quando le richieste e la pressione diventano eccessive, e la sensazione è di non riuscire a fronteggiarle, possono causare stress cronico.

### 3.1.3 IL MODELLO DI KARASEK (1979)

Lo stress sul posto di lavoro dipende dal **meccanismo di domanda** (carico di lavoro che richiede impegno fisico e psichico) /**controllo** (capacità di svolgere il compito – richiesta e discrezionalità, influenza, capacità decisionale).

**Lo stress è un fenomeno percettivo individuale, legato alla percezione del singolo individuo.** Non esistono situazioni stressogene in assoluto, ma solo situazioni potenzialmente stressogene per un certo individuo

Riassumendo: lo stress deriva da una situazione percepita come minacciosa, a causa di una richiesta dell'ambiente percepita come eccessiva, rispetto alla percezione della propria capacità di fronteggiarla.

### 3.1.4 IL RISCHIO DA STRESS

Definire situazioni di rischio da stress significa capire dove, come e quando i meccanismi biologici, aspecifici e di adattamento all'ambiente esterno diventano pericolosi e possono condurre ad uno stato patologico di malattia.

*Documento di consenso linee guida SIMLII, 2005.*

LE FIGURE PREPOSTE ALLA PREVENZIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO DEVONO INTERVENIRE NELLA DEFINIZIONE, MONITORAGGIO E INTERVENTO. DEVONO TENER CONTO SIA DEI FATTORI INDIVIDUALI, SIA DI QUELLI ORGANIZZATIVI

Lo stress sul posto di lavoro può essere una forma di disagio del singolo lavoratore e/o di gruppi più estesi

**3.1.5 GLI AMBITI:** la seguente tabella riassume le dieci categorie di potenziale rischio lavorativo comprendenti le caratteristiche dell'impiego, dell'organizzazione e degli ambienti di lavoro, il tutto diviso per stress associato al contesto lavorativo e stress associato al contenuto del lavoro (*Hacker, 1991; Hacker et al. 1983*):

<b>CONTESTO LAVORATIVO</b>	
<b>CATEGORIA</b>	<b>CONDIZIONI DI DEFINIZIONE DEL RISCHIO</b>
Funzione e cultura organizzativa	Scarsa comunicazione, livelli bassi per la risoluzione dei problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi
Ruolo nell'ambito dell'organizzazione	Ambiguità di ruolo, responsabilità di altre persone
Evoluzione della carriera	Incertezza o fase di stasi per la carriera, promozione insufficiente o eccessiva, retribuzione bassa, insicurezza impiego, scarso valore sociale attribuito al lavoro
Autonomia decisionale/controllo	Partecipazione ridotta al processo decisionale, mancanza di controllo sul lavoro (anche organizzativo)
Rapporti interpersonali sul lavoro	Isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto sociale
Interfaccia casa/lavoro	Richieste contrastanti tra casa e lavoro, scarso appoggio in ambito domestico, problemi di doppia carriera
<b>CONTENUTI DEL LAVORO</b>	
<b>CATEGORIA</b>	<b>CATEGORIA</b>
Ambiente e attrezzature di lavoro	Problemi inerenti l'affidabilità, la disponibilità, l'idoneità, la manutenzione o la riparazione di strutture e attrezzature di lavoro
Pianificazione dei compiti	Monotonia, cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato o inutile, sottoutilizzo delle capacità, incertezza elevata
Carico e ritmo di lavoro	Carico lavoro eccessivo o ridotto, mancanza di controllo sul ritmo, livelli elevati di pressione in relazione al tempo
Orario di lavoro	Lavoro a turni, orari di lavoro senza flessibilità, orari imprevedibili, orari di lavoro lunghi

Le modalità con cui il singolo o il gruppo comunicano il disagio:



SINGOLO		GRUPPO	
DIRETTE	INDIRETTE	DIRETTE	INDIRETTE
Lamentele formali, ...	Da indagini interne, abuso farmaci, assenze per malattia, inefficienza, infortuni...	Scioperi frequenti, richiesta di assemblee non previste, dichiarazione di scontento generalizzato...	Assenze prolungate durante particolari attività, incidenti e infortuni ripetuti, turnover elevato...

NOTA: le reazioni al disagio a livello di gruppo sono più visibili

### 3.1.6 SITUAZIONI ORGANIZZATIVE CRITICHE *(Doc. di consenso SIMLII, 2005)*

*La presenza di una o più di queste situazioni deve essere considerata come manifestazione di una condizione di rischio che deve essere indagata nelle sue cause al fine di predisporre interventi correttivi.*

Troppo o troppo poco da fare

Estrema rigidità o ambiguità dei compiti

Assenza o esasperazione dei conflitti di ruolo

Responsabilità nulla o eccessiva, specialmente verso terzi

Ripetitività e monotonia nelle attività

Necessità di alto livello di vigilanza

Elevato carico psicofisiologico (turni, rumore, sforzo fisico, pericolo...)

## 4.MOBGING

Dall'inglese to mob = accerchiare, attaccare

*Termine coniato per indicare un meccanismo di difesa collettivo che si attua nel mondo animale e mediante il quel un branco mantiene la sua omogeneità espellendo il non simile attraverso comportamenti di isolamento e lesivi.*

Il termine è utilizzato per definire particolari situazioni di conflitto in ambiente di lavoro: la grave e perdurante distorsione delle relazioni interpersonali che si verifica in questi casi è fonte di intense sofferenze psichiche e spesso di alterazioni permanenti dell'umore e della personalità

Scopo: danneggiare qualcuno, isolando la vittima sul posto di lavoro e/o allontanarla definitivamente o comunque di impedirle l'esercizio del ruolo attivo nel contesto lavorativo; danneggiare i canali di comunicazione, il flusso di informazioni, la reputazione, la professionalità della vittima.

### 4.1PERCHÉ NASCE IL MOBBING

L'atteggiamento persecutorio si scatena prevalentemente per due ragioni:

1. emozionali (da cattivo rapporto interpersonale portato all'eccesso), dove chi esercita il mobbing conta su connivenze dei colleghi e cattiva qualità organizzativa
2. per ragioni strategiche (messo in atto dalla dirigenza ad esempio per indurre al licenziamento)

La vittima è bersagliata per: capacità lavorative ridotte o portatori di handicap; capacità innovative e creative; diversa provenienza geografica, religiosa, culturale, preferenze sessuali, abitudini di vita; estraneità a pratiche illecite dei colleghi.

### 4.2 DIFFERENZA TRA MOBBING E CONFLITTO (Pappone, 2003)

	<b>MOBBING</b>	<b>CONFLITTO</b>
<b>OGGETTO DEL CONTRASTO</b>	La relazione	Un fatto
<b>MODALITA'</b>	Manipolativa oltre le regole	Esplicita secondo le regole
<b>FINALITA'</b>	Eliminare o soggiogare l'altro	Ottenere qualcosa
<b>DANNO PER LO SCONFITTO</b>	Disturbo post traumatico da stress	frustrazione

**Bossing:** variante del mobbing che ha la forma di una vera strategia aziendale volta a ridurre il personale o eliminare dipendenti non graditi.

**Bulling:** indica forme di terrorismo psicologico esercitate non solo sul posto di lavoro, ma anche a scuola, a casa, nelle carceri, in caserma. Significa comandare facendo prepotenze e tiranneggiando nei confronti dei sottoposti. Non è necessariamente intenzionale e può sfociare in forme materiali di danneggiamento fisico, vandalismo.

#### 4.3 MOBBING: le evidenze (condotte tipiche)

Demansionamento formale o di fatto; Emarginazione e isolamento; Addebito di contestazioni infondate con sanzioni disciplinari pretestuose; Lesione dell'immagine, reputazione; Discriminazioni; Assegnazione di obblighi dequalificanti o umilianti; Imposizione di turni gravosi; Abuso di controllo medico fiscale; Molestie e violenze sessuali; Provocazioni; Negazione dei diritti contrattuali

*NOTA: il mobbing è un fenomeno complesso costituito da numerose azioni intenzionali di tipo diverso e reiterate nel tempo. Quindi non si limita ad azioni singole*

#### 4.4 MOBBING: Le reazioni che caratterizzano il mobbizzato sono:

autocolpevolizzazione iniziale

solitudine con cui è vissuta la situazione

svalutazione personale

depersonalizzazione, fase in cui la persona non riconosce più sé stessa

#### 4.5 MOBBING: Conseguenze sociali:

assenze prolungate dal lavoro, con "sindrome da rientro" sempre più prolungare fino al licenziamento o dimissioni

perdita dell'autostima e ruolo sociale con conseguente impossibilità di nuovi inserimenti nel lavoro in particolare per le fasce di età più avanzate

disagio portato in ambito familiare: divorzi, separazioni, disturbi di sviluppo psicofisico dei figli e nelle relazioni sociali

## 5.SINDROME DI BURN OUT

Perdita di interesse nei confronti delle persone con cui si lavora, accompagnata da stress e insoddisfazione eccessivi, talvolta ritirata psicologica dal lavoro.

*Maslach, 1975*

Progressiva perdita di idealismo, energia e scopi, vissuta da operatori sociali, professionisti e non, come risultato delle condizioni in cui lavorano.

*Edelwich e Brodsky, 1980*

Sindrome di esaurimento emozionale, di spersonalizzazione e di riduzione capacità professionali che può presentarsi in soggetti che per mestiere si occupano di altri e si esprime in una costellazione di sintomi quali somatizzazioni, apatia, eccessiva stanchezza, risentimento, incidenti.

*Progetto di legge 4562 del 2 maggio 2000*

### 5.1 LE DIMENSIONI DA MONITORARE

**ESAURIMENTO EMOTIVO:** progressivo spegnimento di entusiasmo per lavoro e inaridimento del rapporto con il cliente, utente, ospite

**DEPERSONALIZZAZIONE:** acquisizione di comportamenti freddi, sgarbati, dittatoriali verso il cliente, utente, ospite

**DISTRUZIONE PROGRESSIVA DELLA REALIZZAZIONE PERSONALE:** sensazione di fallimento, disillusione sul proprio lavoro.

Di base ha lo stesso meccanismo dello stress e è tipico delle professioni nelle quali risulta implicita la connotazione di rispondere alle molteplici richieste di quanti hanno bisogno di aiuto professionale qualificato. Operatori del sociale, della sanità, insegnanti, poliziotti, vigili del fuoco.

Queste professioni sono definite high-touch: a contatto continuo

## 6. BENESSERE SUL POSTO DI LAVORO

Il benessere sul posto di lavoro dipende da fattori di natura biologica e di natura relazionale

In ottica multidisciplinare si deve tener conto che il lavoratore è al centro di innumerevoli interazioni.

Il supporto per programmare il benessere può derivare da varie discipline: ambientali, sociali, biomediche, psicologiche, progettuali.

I principi fondamentali sono quattro: partecipazione attiva degli interessati (lavoratori), interdisciplinarietà, globalità, adattamento del lavoro all'uomo.

## 7. VALUTAZIONE E PREVENZIONE DEL RISCHIO PSICOSOCIALE

### 7.1 FATTORI STRATEGICI:

Valutazione di tutti i rischi, anche organizzativi e controllo stato di salute: sono influenzati dalla soggettività, dal vissuto, dalla percezione. Emerge l'esigenza di un tipo di valutazione nuovo, non solo su gruppi omogenei, ma anche indagini sul singolo lavoratore. Criticità: i risultati spesso non solo estendibili al gruppo.

Sistemi ergonomici di lavoro: esigenza di comprendere l'interazione tra uomo e gli altri elementi di un sistema in ottica di ottimizzazione del benessere psicofisico del lavoratore, la costruzione di procedure e flussi in modo condiviso è una delle modalità principe di risposta a questo problema.

Informazione e formazione: lo scopo è di trasmettere informazioni e modificare i comportamenti, ma soprattutto rendere le persone consapevoli e pronte al cambiamento. Oggi il concetto di **apprendere ad apprendere** deve essere perseguito con continuità per garantire il fronteggiamento delle difficoltà poste dal mondo del lavoro e/o sviluppare competenze per mantenere e innalzare il benessere lavorativo.

Il processo formativo, in particolare per questo caso, deve osservare una pianificazione delle attività rigorosa:



Il docente da insegnante diventa un facilitatore di apprendimento

## 7.2 DALLA RESISTENZA ALLA RESILIENZA: PROMUOVERE IL BENESSERE DEL LAVORATORE

Di fronte ai cambiamenti e mutamenti nel mercato del lavoro e nei contesti delle organizzazioni di lavoro, i modelli tradizionali di prevenzione e rischio stress sembrano non riuscire a rispondere efficacemente alla sfida posta dalla complessità del sistema socioeconomico attuale. Già dagli anni '70 Antonovsky fonda un nuovo approccio un nuovo modello: "salutogenico". Secondo tale modello lo stress è un fenomeno inevitabile, la vita quotidiana è continuamente soggetta ai micro o macro agenti stressanti che impediscono alla persona di raggiungere uno stato ipotetico di equilibrio omeostatico: ciò nonostante, le persone, in larga maggioranza, riescono a mantenere un rapporto equilibrato con l'ambiente e in alcuni casi, anche nelle circostanze più sfidanti, riescono a svilupparsi, a crescere e a conseguire livelli sempre più intensi di benessere.

Occorre, secondo l'autore, focalizzare l'attenzione di ricerca sui fattori che consentono tale sviluppo, occorre studiare i fattori salute genici ovvero i fattori all'origine della salute.

**Secondo questa ottica la focalizzazione passa dalla ricerca di evitare i fattori, da debellare il fattore nocivo a identificare azioni dirette a individuare e rafforzare le risorse necessarie alle persone per far fronte allo stress; analogamente, promuovere benessere, vuol dire intervenire negli ambienti di vita in modo da renderli, se possibile, funzionali all'utilizzo e all'incremento di tali risorse.**

Questo orientamento è peraltro fortemente coerente con le linee di sviluppo definite dalla UE nella strategia di Lisbona.

Il concetto di resilienza, mutuato dalla fisica, in ambito psicologico va a identificare un insieme di processi che facilitano un adattamento efficace e promuovono lo sviluppo della persona anche in contesti altamente stressanti.

### 7.2.1 LE RISORSE DA SVILUPPARE, SU CUI LAVORARE IN PARTICOLARE IN AMBITO FORMATIVO SONO:

Il supporto sociale, che risulta essere positivamente correlato con la resistenza allo stress. Gli ambiti su cui agisce la formazione sono in particolare la costituzione di gruppi di lavoro, la supervisione in gruppo.

Il senso di autoefficacia inteso come abilità relativa ad un dominio particolare di conoscenze che contribuisce a fondare un senso di padronanza su quel particolare dominio di competenza.

Il controllo del locus of control interno.

L'ottimismo disposizionale che consiste in una disposizione mentale ad attendersi eventi favorevoli in futuro in modo realistico. Tale orientamento aumenta la persistenza del soggetto nel conseguimento di obiettivi e sostiene la decodifica degli stressors in termini di sfide che si possono dominare.

Il costrutto di autostima: l'elevato grado di valorizzazione e di accettazione delle proprie caratteristiche.

Hardiness, le componenti sono tre: impegno, inteso come atteggiamento proattivo; il controllo; la sfida, intesa come decodifica dell'esigenza di cambiamento da minaccia a opportunità di crescita.

### 7.3 LA DIMENSIONE DI SENSO

Contestualmente allo sviluppo della psicologia positiva descritta in precedenza si assiste ad un rinnovato interesse per una dimensione rimasta per lungo tempo ai margini: la dimensione di senso. L'esperienza clinica consente di rilevare la relazione positiva che intercorre tra la dimensione di senso e il benessere psicofisico.

Le componenti di questa dimensione sono: cognitiva, che riguarda il dare significato alla propria esperienza di vita; motivazionale, relativa al sistema di valori dell'individuo; affettiva, che comprende i sentimenti di soddisfazione e pienezza derivanti dal raggiungimento degli obiettivi specifici.

*L'uomo che considera la sua vita come destituita di senso non solo è infelice, ma anche incapace di vivere. (Albert Einstein)*



## 8. PILLOLE OPERATIVE

### 8.1 VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Prima di chiedere informazioni sulle buone prassi, si dovrebbe condurre una valutazione dei rischi esistenti sul posto di lavoro, facendo riferimento alla legislazione vigente in materia.

La valutazione dei rischi è un esame accurato di cosa potrebbe causare danno alle persone, in modo tale da poter decidere se sono state prese sufficienti precauzioni o se è necessario fare di più per prevenire i danni. L'obiettivo è quello di assicurare che nessuno si faccia male o si ammali. Se non viene condotta una valutazione dei rischi prima di implementare un'informativa sulla buona prassi, subentra il pericolo che non si possano controllare i rischi, ma che possa anche verificarsi una perdita di risorse.

*Come segnalato nelle pagine precedenti è importante lavorare con ottica non solo di prevenzione , ma di creazione e garanzia di benessere psicofisico*

### 8.2 LIVELLO DI INTERVENTO

Gli interventi rivolti alle tematiche psicosociali sul posto di lavoro possono essere suddivisi in tre categorie:

- livello individuale;
- livello di interfaccia individuale-organizzativa;
- livello organizzativo.

Gli interventi a livello organizzativo affrontano le cause alla radice dello stress sul lavoro; gli interventi sono diretti, ad esempio, ai cambiamenti nella struttura dell'organizzazione od a fattori fisici ed ambientali.

Gli interventi a livello individuale hanno spesso l'obiettivo di ridurre lo stress tra coloro che ne hanno già i sintomi. Essi mirano ad accrescere l'abilità dell'individuo di affrontare lo stress.

A livello di interfaccia individuale-organizzativa, gli interventi possono mirare, al miglioramento delle relazioni intercorrenti sul lavoro tra i lavoratori e la direzione aziendale od al miglioramento dell'«adattamento persona-ambiente».

## 8.3 FATTORI DI SUCCESSO NELLE INIZIATIVE DI PREVENZIONE DELLO STRESS E PROMOZIONE DEL BENESSERE

### 1. **Adeguata analisi del rischio**

Si deve stabilire una base di partenza tramite la valutazione del rischio.

Sono parte di questo processo azioni di ricerca, che però devono essere avviate quando c'è la chiara intenzione di agire tempestivamente sui risultati.

### 2. **Pianificazione accurata ed un approccio per fasi successive**

Si devono fissare obiettivi chiari, identificare gruppi obiettivo, compiti, responsabilità e mettere a disposizione delle risorse.

### 3. **Combinazione di misure dirette al lavoro ed al lavoratore**

Deve essere data priorità agli interventi collettivi ed organizzativi per affrontare il rischio alla fonte (in ottica promozione benessere). Le misure dirette ai lavoratori possono completare altre azioni.

### 4. **Soluzioni specifiche per il contesto**

L'esperienza pratica del lavoratore è una risorsa vitale per l'identificazione di problemi e soluzioni. L'intervento di esperti esterni è un importante supporto.

### 5. **Professionisti con esperienza ed interventi basati sull'evidenza**

Si devono utilizzare solo esperti esterni competenti nelle aree di intervento.

### 6. **Dialogo sociale, partnership e coinvolgimento dei lavoratori**

Il coinvolgimento e l'impegno da parte dei lavoratori, nonché della media e dell'alta dirigenza, sono cruciali in ogni fase di intervento..

### 7. **Prevenzione assistita e supporto all'alta direzione**

Il miglioramento sostenibile non è possibile, a meno che la direzione non sia pronta ad attuare cambiamenti. La gestione dei rischi deve diventare un principio delle modalità di lavoro.

Le azioni preventive possono avere luogo a tre livelli: progetto del posto di lavoro, organizzazione del lavoro e formazione.

Gli interventi devono essere sempre "su misura", quindi tarati rispetto al problema in questione. In circostanze in cui è impossibile eliminare completamente la fonte di rischio, ad esempio in caso di violenza da parte di soggetti particolari (ambito psichiatrico, carceri,...) gli sforzi dovrebbero essere tesi alla riduzione del rischio attraverso una buona gestione. In molti casi, la combinazione di sforzi a diversi livelli rappresenterà la soluzione più efficace.

DOCUMENTO PRODOTTO DA METÀLOGOS 20 GENNAIO 2009

