

Gestione del Rischio Psicosociale - Modello europeo: livello impresa

Parole chiave: gestione del rischio psicosociale, stress lavorativo, violenza nei luoghi di lavoro, molestie, mobbing

Introduzione

Il modello europeo per la gestione del rischio psicosociale sul lavoro (PRIMA-EF - The European Framework for Psychosocial Risk Management at work) ha lo scopo di fornire una cornice entro cui promuovere una politica ed una prassi a livello nazionale e d'impresa nell'Unione Europea (UE). La necessità di tale modello è particolarmente urgente, a fronte di recenti dati dell'UE che indicano un'alta prevalenza dei rischi psicosociali sulla salute dei lavoratori ed un aumento dei problemi quali stress correlato al lavoro, violenza sul posto di lavoro, molestie e mobbing.

I rischi psicosociali legati al lavoro riguardano aspetti relativi alla progettazione ed alla gestione del lavoro ed al suo contesto sociale ed organizzativo potenzialmente in grado di causare danni psicologici o fisici. Lo stress da lavoro è tra le cause di malattia più comunemente riferite dai lavoratori (Fondazione Europea 2007) e colpisce più di 40 milioni di persone nell'UE. La stessa fonte mostra come, nei 12 mesi precedenti, il 6% della forza lavorativa sia stata esposta a minacce di violenza fisica, il 4% a violenze da parte di terzi e il 5% a mobbing e/o molestie.

Obiettivo

A livello di impresa, il PRIMA-EF identifica gli aspetti chiave e le fasi di gestione dei rischi psicosociali sul lavoro. Può essere impiegato dalle imprese dell'UE, dagli esperti e dai rappresentanti dei lavoratori quale base per lo sviluppo di politiche rilevanti, di indicatori e piani d'azione per prevenire e gestire lo stress correlato al lavoro, la violenza morale sul posto di lavoro, molestie e mobbing. Questa guida è integrata dai fogli guida supplementari del PRIMA-EF (disponibili all'indirizzo: www.prima-ef.org).

Contesto normativo

La gestione del rischio psicosociale rientra tra gli obblighi dei datori di lavoro di valutare e gestire tutti i tipi di rischio per la salute dei lavoratori, come sancito nella Direttiva Quadro del Consiglio Europeo, 89/391/EEC, sull'In-



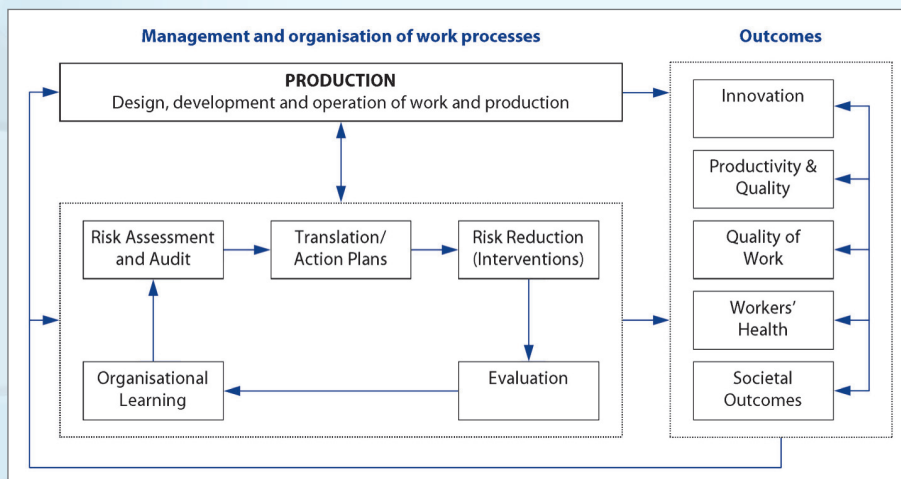
troduzione delle Misure per favorire il Miglioramento della Sicurezza e Salute dei Lavoratori nei Luoghi di Lavoro. Sono, inoltre, rilevanti due accordi conclusi tra i Partners Sociali Europei: l'accordo quadro sullo stress correlato al lavoro (2004) e l'accordo quadro su molestie e violenze sul lavoro (2007).

Aspetti Chiave del PRIMA (vedi anche il foglio guida 01)

- Un'adeguata applicazione del PRIMA è un buon affare
- Il PRIMA deve essere un processo continuo, parte delle attività normali delle imprese
- E' necessaria una conoscenza approfondita dei processi del PRIMA da parte di tutti gli stakeholders
- Il processo del PRIMA deve essere sostenuto dall'adattamento al particolare contesto dell'impresa
- Il PRIMA deve basarsi sulla evidenza e sulla pratica informata
- Il PRIMA deve avere un approccio partecipativo basato sul dialogo sociale
- Il PRIMA deve includere differenti livelli di intervento focalizzati su misure preventive alla fonte
- Il PRIMA è parte dell'etica dell'organizzazione e della Responsabilità Sociale d'Impresa
- Per i processi del PRIMA devono essere prese in considerazione le capacità dell'impresa e del livello macro

PRIMA: Elementi Chiave e Modello

1. Focalizzazione dichiarata su una definita popolazione lavorativa, posto di lavoro o gruppo di attività
2. Valutazione dei rischi per comprendere la natura del problema e delle cause sottostanti
3. Progettazione e implementazione di azioni volte a rimuovere o ridurre i rischi
4. Valutazione delle azioni e delle loro conseguenze
5. Attiva e attenta gestione del processo.



PRIMA: Fasi

Valutazione del rischio

La valutazione del rischio è un elemento centrale nel processo di gestione dello stesso. È stato definito dal CE come "un'analisi sistematica del lavoro svolto per valutare quale può essere la causa di lesione o danno, se il pericolo può essere eliminato, e, in caso negativo, quali sono o quali possono essere le misure di prevenzione o protezione nell'ambito del controllo dei rischi". La valutazione del rischio fornisce informazioni sulla natura e sulla gravità del problema, i pericoli psicosociali ed il modo con cui possono incidere sulla salute dei lavoratori ad essi esposti e su quella delle loro organizzazioni (in relazione a temi quali assenteismo, impegno verso l'organizzazione, soddisfazione dei lavoratori, intenzione di licenziarsi e produttività).

Una valutazione del rischio ben realizzata non solo identifica le criticità nell'ambiente lavorativo, ma identifica anche gli aspetti positivi che potrebbero essere favoriti e implementati. Lo scopo della valutazione del rischio è quello di informare, guidare e sostenere la conseguente riduzione del rischio stesso: non è un obiettivo fine a se stesso. La valutazione del rischio deve:

- essere basata su dati raccolti con strumenti quali indagini, discussioni individuali o di gruppo o con metodi osservativi
- prendere in considerazione diversi aspetti e non ignorare il contesto più ampio, come le caratteristiche del settore occupazionale o socio-economico e le differenze culturali dei vari stati membri
- riconoscere ed utilizzare la conoscenza e l'esperienza dei lavoratori in merito al loro lavoro

- trattare le informazioni a livello di gruppo (non come insieme di punti di vista individuali sul lavoro) e verificare il consenso presente nei giudizi degli esperti sulle condizioni lavorative.

Nel PRIMA-EF, i pericoli psicosociali includono anche la violenza, il mobbing e le molestie sul lavoro. La valutazione del rischio di violenza fisica da parte degli utenti richiede di prendere in considerazione l'ambiente di lavoro, ad es. la progettazione del posto di lavoro e di dispositivi di sicurezza, come pure di fattori che consentono attacchi violenti. Il mobbing nel posto di lavoro è un fenomeno multiforme: essere soggetti a mobbing è una condizione di rischio psicosociale che causa danno psicologico. D'altro canto, il mobbing nel posto di lavoro deve essere visto e discusso come conseguenza di un ambiente lavorativo povero sul piano psicosociale. In relazione al mobbing, lo stile di leadership è particolarmente importante e deve essere preso in considerazione. La raccolta di tutte le informazioni sui pericoli psicosociali e sui loro possibili effetti sulla salute permette di identificare i possibili fattori di rischio. Può essere dedotta una scala di priorità di questi fattori di rischio in termini di natura del pericolo o di danno che possono causare, la forza relativa tra pericolo e danno, o le dimensioni del gruppo coinvolto.

Controllo delle pratiche e del supporto esistenti

Prima di passare alla pianificazione razionale dell'azione, è necessario analizzare se e quali misure sono attualmente in atto nei confronti dei pericoli psicosociali e dei loro effetti sull'individuo o sull'organizzazione. Questa analisi richiede un controllo (revisione, analisi e valutazione critica) delle prassi di gestione esistenti e del supporto ai lavoratori. Le informazioni dedotte dal controllo, accanto a quelle tratte dalla valutazione del rischio, determinano l'avanzamento del processo di attuazione: discutere e analizzare i dati per lo sviluppo di un piano d'azione per la riduzione del rischio.

Sviluppo di un piano d'azione

Quando sia stata sufficientemente compresa la natura dei problemi e le loro cause, è possibile sviluppare un piano d'azione ragionevole e pratico in grado di ridurre il rischio (soluzioni). Ciò implica prendere decisioni su: quale sia stato l'obiettivo, come e da chi è stato realizzato, chi altro necessita di essere coinvolto, quali debbano essere i tempi di intervento, quali risorse occorrono, quali siano i benefici attesi (salute e profitto) e come possano essere misurati, e, infine, come il piano d'azione sarà valutato. Gli interventi per la riduzione dei rischi devono dare priorità alla modificazione dei fattori di rischio psicosociale alla fonte, focalizzandosi sull'organizzazione o sui gruppi al suo interno. Le misure dirette al lavoratore possono essere complementari ad altre azioni, e sono un supporto importante per quei lavoratori che stanno già soffrendo gli effetti negativi dell'esposizione ai fattori di rischio.

Riduzione del rischio (implementazione del piano d'azione)

Un passo cruciale per la riduzione dei rischi è l'implementazione delle misure e degli interventi. L'implementazione del piano d'azione per la riduzione del rischio necessita di essere gestita attentamente ed esaurientemente. L'avanzamento del piano d'azione deve essere sistematicamente monitorato, registrato e discusso per identificare eventuali correzioni da apportare, come pure deve essere prevista una sua valutazione. Per il processo di implementazione e per aumentarne la possibilità di successo (cioè la riduzione del rischio), è necessaria la padronanza della materia e la partecipazione della dirigenza e dei lavoratori.

Valutazione del Piano d'Azione

Per determinare se un piano di azione abbia funzionato realmente e in quali termini, è essenziale una sua valutazione. Devono essere valutati sia il processo di implementazione sia gli effetti del piano d'azione stesso. La valutazione deve prendere in considerazione i diversi canali informativi e deve essere dedotta da un numero rilevante di prospettive (ad es. quadri, dirigenza, stakeholders).

Apprendimento Organizzativo

Per un miglioramento continuo, l'organizzazione deve utilizzare la valutazione anche come base per la condivisione (discussione e comunicazione) delle acquisizioni che possono essere utili per la gestione futura del rischio, ma anche per la (ri)progettazione della organizzazione del lavoro e del posto di lavoro come parte di un normale processo di sviluppo organizzativo.

E' essenziale e deve essere adottato dalle aziende, un orientamento a lungo termine. Le lezioni apprese devono essere discusse e, se necessario, rivedute nelle riunioni di lavoro e come parte del processo di dialogo sociale all'interno dell'azienda. Esse devono essere comunicate nel modo più ampio possibile. Infine, devono essere usate come input per il successivo "ciclo" del processo di gestione del rischio psicosociale.

Effetti del Processo del PRIMA

La conoscenza degli effetti del processo di gestione del rischio è un contributo importante nel processo continuo di valutazione dello stesso. Un'organizzazione sana è un'organizzazione con valori e pratiche che facilitano la salute e il benessere dei lavoratori e capace di migliorare produttività e rendimento. Il PRIMA può contribuire a:

- ridurre i costi per assenteismo o errori e incidenti e, quindi, contribuire al relativo aumento della produzione
- ridurre i costi per trattamenti medici e premi assicurativi e responsabilità relative
- migliorare i processi lavorativi e della comunicazione e promozione dell'efficacia e dell'efficienza lavorativa
- aumentare la valutazione positiva dell'organizzazione in quanto il datore di lavoro viene apprezzato dai suoi dipendenti e utenti
- sviluppare una cultura aziendale innovativa, responsabile, orientata al futuro
- promuove la salute in un più vasto assetto comunitario.

Migliori prassi in materia di gestione dei rischi psicosociali si riflettono essenzialmente in migliori pratiche di gestione organizzativa, apprendimento e sviluppo, responsabilità sociale e promozione della qualità della vita lavorativa.

Ulteriori informazioni

www.prima-ef.org

LEKA, S., COX, T. (Eds.). The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF. I-WHO Publications, Nottingham, 2008. ISBN 978-0-9554365-2-9.

LEKA, S., COX, T. (Eds.). PRIMA-EF: Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management. WHO, Geneva, 2008. Disponibile sul sito: www.prima-ef.org

EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY & HEALTH AT WORK: <http://osha.europa.eu/en/topics/stress>

EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS. Fourth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2007. Disponibile sul sito:

www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/index.htm

FRAMEWORK AGREEMENT ON HARASSMENT AND VIOLENCE AT WORK: http://ec.europa.eu/employment_social/news/2007/apr/harassment_violence_at_work_en.pdf

FRAMEWORK AGREEMENT ON WORK-RELATED STRESS: http://ec.europa.eu/employment_social/news/2004/oct/stress_agreement_en.pdf

INTERNATIONAL LABOUR OFFICE:

www.ilo.org/public/english/protection/safework/stress/index.htm

LEKA, S., GRIFFITHS, A., COX, T. Work Organization & Stress. Geneva: WHO, 2003. Disponibile sul sito: www.who.int/occupational_health/publications/stress/en/index.html

Contatti

Dr Stavroula Leka

T. +44 (0)115 8466662

F. +44 (0)115 8466625

E. Stavroula.Leka@nottingham.ac.uk

Professor Tom Cox

T. +44 (0)115 8467560

F. +44 (0)115 8466625

E. Tom.Cox@nottingham.ac.uk

Institute of Work, Health & Organisations, University of Nottingham, Level B International House, Jubilee Campus, Wollaton Road, Nottingham NG8 1BB, UK