

Monitoraggio dei Rischi Psicosociali sul Lavoro

Parole chiave: gestione del rischio psicosociale, monitoraggio, indicatori

Introduzione

Il PRIMA-EF mira a definire e promuovere un forte Programma Europeo che affronti i rischi psicosociali sul lavoro. I rischi psicosociali correlati 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. Essi sono stati identificati come una delle maggiori sfide per la salute e per la sicurezza occupazionali e sono legati a problemi sul posto di lavoro, quali stress da lavoro e violenza, molestie e mobbing. Lo stress da lavoro si verifica quando le richieste dell'ambiente lavorativo superano la capacità dei lavoratori di farvi fronte (o di controllarle). La violenza sul lavoro si verifica quando uno o più lavoratori o dirigenti sono aggrediti da utenti, pazienti o allievi. Mobbing e molestie si verificano quando uno o più lavoratori o dirigenti sono maltrattati, umiliati o aggrediti da colleghi o superiori. Nel PRIMA-EF tra i pericoli psicosociali, sono inclusi anche violenza, mobbing e maltrattamenti sul lavoro. Tuttavia, il mobbing deve essere anche visto e discusso quale conseguenza di un ambiente lavorativo psicosocialmente povero.

Il monitoraggio dei rischi psicosociali è molto importante per identificare gruppi e lavori a rischio e per valutare l'efficacia di programmi, politiche ed interventi per prevenirli. Nell'Unione Europea tra i primi passi nel processo di monitoraggio dei cambiamenti e dei progressi su questi temi vi sono l'identificazione degli indicatori principali e la gestione dei rischi psicosociali sul lavoro, come pure la realizzazione di metodologie appropriate per svilupparli.

Obiettivo

Questa scheda ha come obiettivo quello di fornire linee guida e raccomandazioni per il monitoraggio dei rischi psicosociali sul lavoro e per la loro gestione. Può essere usato come punto di riferimento per imprese, partners sociali e politici.

Nell'ambito del PRIMA-EF, per sviluppare queste linee guida sono state realizzate le seguenti fasi:

- 1) sviluppo di un modello di indicatori per monitorare i rischi psicosociali sul lavoro e valutare la gestione del rischio psicosociale
- 2) analisi delle metodologie per monitorare la gestione del rischio psicosociale e i rischi psicosociali sul lavoro
- 3) ricognizione e priorità dei principali indicatori relativi alla gestione dei rischi psicosociali sul lavoro
- 4) individuazione delle lacune tra gli indicatori disponibili e ritenuti necessari per monitorare i rischi psicosociali sul luogo di lavoro ed il processo di gestione del rischio psicosociale.

Modello per gli Indicatori

Per sviluppare un modello integrato per il monitoraggio dei rischi psicosociali, sono stati presi in considerazione diversi criteri. Il modello deve:

- identificare gli indicatori di esposizione (cioè i fattori di rischio psicosociali), effetti e azioni preventive o interventi
- illustrare il processo ciclico di gestione del rischio psicosociale
- affrontare tre livelli di impatto: il livello individuale, il livello organizzativo ed il livello società/settore o nazionale.

Il modello PRIMA-EF degli indicatori, presentato in Figura 1, comprende questi tre criteri.

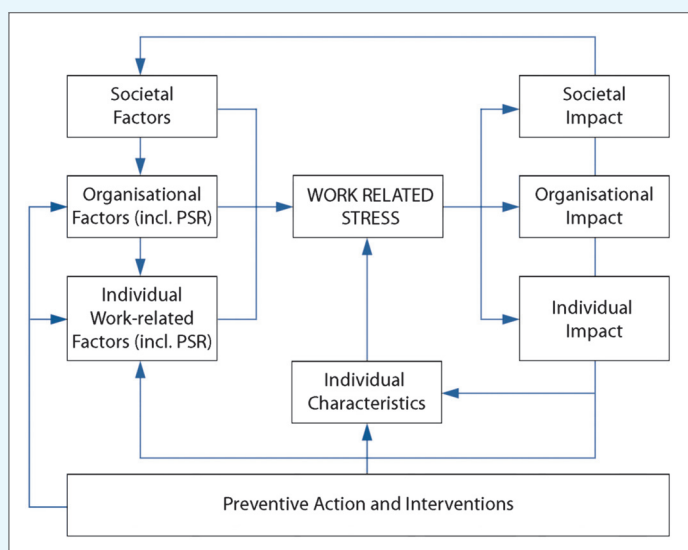


Figura 1. Modello degli indicatori dei rischi psicosociali sul lavoro collegato alle azioni preventive ed agli interventi.
(PSR = rischi psicosociali)

I rischi psicosociali sono costituiti da fattori organizzativi, quali mancanza di relazioni di sostegno sul lavoro, insicurezza del lavoro o cultura aziendale. Tuttavia, anche fattori societari o settoriali, come un clima troppo competitivo o una recessione economica, possono avere un effetto aggravante sui rischi psicosociali sul posto di lavoro. L'esposizione ai fattori di rischio psicosociali sul lavoro può risultare in una condizione di stress da lavoro, nel quale l'individuo spesso sente tensione, preoccupazione, minor vigilanza e minor efficienza nelle prestazioni.

Lo stress correlato al lavoro dipende dalla percezione che gli individui hanno dell'ambiente lavorativo: a seconda delle risorse disponibili sul posto di lavoro e nell'organizzazione, ad es. il sostegno dei collaboratori e dei superiori può avere conseguenze negative, quali effetti negativi sulla salute, aumento del rischio di incidenti, diminuzione delle prestazioni che possono, eventualmente, portare all'abbandono del lavoro. Queste conseguenze hanno un impatto sia a livello individuale che a livello organizzativo, ma possono anche avere un impatto a livello di settore e nazionale.

Al contrario, compiti che richiedono un alto grado di controllo personale e diverse capacità, insieme a un ambiente organizzativo che includa risorse quali relazioni sociali di sostegno, possono contribuire positivamente al benessere, alla salute e produttività dei lavoratori, come pure alla crescita ed alla produttività dell'organizzazione.

Per prevenire e gestire i rischi psicosociali sul lavoro ed il loro impatto negativo, devono essere implementate azioni preventive o interventi diretti primariamente alla sorgente del rischio sul posto di lavoro e al livello organizzativo, sostenute però anche da azioni dirette sui singoli lavoratori, alle loro competenze, abilità e capacità. Le azioni preventive possono anche comprendere misure strutturali, quali implementazione di politiche o l'integrazione delle tematiche relative alla gestione del rischio psicosociale nei sistemi e nelle strutture delle attività aziendali.

Disponibilità di Metodologie

Per la misura degli indicatori in questo ambito sono disponibili diverse metodologie. Gli indicatori sono traducibili in domande o *checklist* a risposta multipla, trasmesse verbalmente o in forma scritta, o mediante un normale questionario, un'indagine via web o internet, o una *checklist*. Tra le metodologie più usate vi sono le interviste tramite posta, usando un questionario stampato, interviste telefoniche o una *checklist*. Grazie allo sviluppo tecnologico, sono sempre più impiegate indagini via web o internet. Queste indagini possono attrarre diverse tipologie di intervistati, ciò può costituire un problema quando la rappresentatività del campione è importante e questa è la sola metodologia impiegata.

L'impiego di registri può essere un altro importante modo di raccogliere informazioni su alcuni indicatori. Sulla base dell'inventario di metodologie disponibili per il monitoraggio in generale ed in parti-

colare per i rischi psicosociali, si può concludere che la metodologia appropriata per il monitoraggio è fortemente dipendente dall'obiettivo, dal contesto e dal tema specifico dello studio. Le grandi organizzazioni possono beneficiare di questionari e ricerche via web, mentre le *checklist* possono essere più consone alle PMI.

Disponibilità di Indicatori

Nella revisione degli indicatori disponibili negli attuali strumenti di monitoraggio sulla qualità del lavoro e, più specificamente, sui rischi psicosociali sul lavoro, è stata individuata una carenza. In diversi strumenti di monitoraggio sono già disponibili indicatori di esposizione e di rischio, come pure indicatori degli effetti, ma mancano indicatori sulle azioni preventive e sugli interventi. Nelle tabelle seguenti è presentato un riepilogo degli indicatori che possono essere impiegati in relazione all'esposizione, alle conseguenze ed alle azioni preventive.

Esposizione (compresi i Rischi Psicosociali)	
Fattori organizzativi	
<i>Politiche/servizi</i>	Servizi per ottimizzare il bilanciamento lavoro-casa Gestione delle risorse umane Politiche occupazionali di Sicurezza e Salute Responsabilità Sociale d'Impresa in relazione alla gestione del rischio psicosociale Strategia aziendale
<i>Cultura organizzativa</i>	Relazioni basate sulla apertura/fiducia tra dirigenti e lavoratori Informazioni dalla dirigenza/feedback Comunicazione (dal basso vs. l'alto/ dall'alto vs. basso) Giustizia organizzativa
<i>Relazioni industriali</i>	Esistenza di un consiglio del lavoro/rappresentanti dei lavoratori Appartenenza sindacale Accordi collettivi
Fattori collegati al lavoro	
<i>Condizioni d'impiego</i>	Contratto Retribuzione Storia lavorativa
<i>Progettazione organizzativa</i>	Rotazione delle mansioni/formazione trasversale Lavoro in gruppo Competenze molteplici
<i>Qualità del lavoro</i>	Richieste lavorative Autonomia/autonomia decisionale Sicurezza del lavoro Supporto sociale e conflitti Violenza, molestia, mobbing Discriminazione Tempi lavorativi Lavoro da casa, telelavoro

Effetti	
<i>Effetti correlati alla salute</i>	Incidenti sul lavoro Lamentele per la salute Salute fisica Salute mentale
<i>Effetti correlati alla soddisfazione sul lavoro</i>	Soddisfazione sul lavoro Rotazione del personale
<i>Assenza, presenzialismo</i>	Assenze per malattia Causa di assenza Lavoro mentre si è malati/presenzialismo
<i>Costi economici</i>	Costi economici di incidenti e assenze Prestazione / produttività
<i>Abilità al lavoro</i>	Valutazione dello stato di salute ed abilità al lavoro

Azione preventiva / Interventi

<i>Valutazioni</i>	Valutazione del rischio Annotazione/registrazione di presenze, incidenti e malattie Ricerca cause di incidenti, ecc.
<i>Misure</i>	Dirette a <ul style="list-style-type: none"> ridurre i rischi psicosociali migliorare autonomia, controllo e risorse organizzative migliorare le capacità di far fronte alle difficoltà fornire informazione e formazione rientro al lavoro stimoli/barriere per prendere misure
<i>Valutazione</i>	Uso di politiche/servizi Efficacia delle misure Processo di valutazione delle misure attuate
<i>Partecipazione dei lavoratori</i>	Valutazione del rischio Sviluppo ed implementazione di un piano d'azione

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

Contatti

Dr Irene L.D. Houtman

TNO Work & Employment,
P.O. Box 718, NL 2130
AS, Hoofddorp, Netherlands
T. +31 (0)23 5549924
F. +23 (0)23 5549304
E. irene.houtman@tno.nl