PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 19 - numero 3959 di martedì 28 febbraio 2017

Il post valutazione del Rischio da Stress lavoro-correlato

Gli interventi organizzativi verso la ricerca del benessere aziendale. A cura di Massimo Servadio.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0457] ?#>

Nel corso degli ultimi anni è cresciuta la consapevolezza di come lo stress lavoro-correlato determini un impatto enorme sia sulla salute psicofisica degli individui che sull'efficacia ed efficienza produttiva. Ad oggi questo fenomeno è da considerarsi non più come rischio emergente, bensì come una minaccia concreta in grado di interessare trasversalmente qualsiasi settore lavorativo, qualsiasi azienda, a prescindere dalle dimensioni, e ciascun lavoratore. I costi associati ai rischi psicosociali sono particolarmente significativi e si ripercuotono, oltre che sugli individui e sull'azienda, anche sull'intera società, traducendosi in un aumento delle spese sanitarie, previdenziali e in un difficile recupero dell'inserimento occupazionale.

Partendo dall'assunto che le persone che lavorano in azienda costituiscono la risorsa essenziale e imprescindibile per la qualità ed il successo dell'azienda stessa, diventa fondamentale che le organizzazioni si impegnino con forza per assicurare le migliori condizioni di lavoro possibili, prevenendo quindi le diverse forme dello stress lavorativo e i suoi differenti esiti.

Negli ambienti di lavoro, come noto, sussiste l'obbligo da parte di tutte le aziende di attuare una valutazione del rischio stress lavoro-correlato, attenendosi alle linee guida del D. Lgs. 81/2008 e, nel caso risultasse necessario, di promuovere interventi che favoriscano l'ottimizzazione della struttura organizzativa nonché, in maniera correlata, il benessere del lavoratore.

In quest'ottica, il processo di valutazione di tutti i rischi psicosociali, ed in particolare quello inerente allo stress lavoro-correlato, si inserisce nell'ambito della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro con l'obiettivo di sensibilizzare il Datore di Lavoro, il Management Aziendale e il Servizio di Prevenzione e Protezione verso un più ampio orizzonte di pericoli per il benessere personale e organizzativo. Una valutazione del rischio stress lavoro-correlato, di conseguenza, dovrebbe rappresentare una grande opportunità di crescita e di sviluppo aziendale, opportunità finalizzata all'incremento del welfare organizzativo e quindi, in maniera correlata, al miglioramento delle performance aziendali.

Per cogliere questa opportunità occorre però gestire il processo di valutazione e i suoi esiti/effetti (azioni preventive e/o di miglioramento) in modo competente tramite l'ausilio di metodologie ad hoc e ancor di più di figure professionali specificamente formate e addestrate all'utilizzo dei diversi strumenti di indagine, di carattere oggettivo e soggettivo. Diventa fondamentale che il "Gruppo di valutazione" interagisca e si integri nel migliore dei modi con l'obiettivo di raggiungere un risultato efficace in riferimento al processo stesso di valutazione.

Per quanto concerne le misure per prevenire, eliminare o ridurre i problemi di stress lavoro-correlato, l'Unione Europea ha posto l'accento su misure collettive, individuali o di entrambe le tipologie. Si possono introdurre misure specifiche per ciascun fattore di stress individuato, oppure le misure possono restare nel quadro di una politica "anti-stress" integrata che sia, allo stesso

tempo, preventiva e valutabile. Una volta definite le misure anti-stress occorre valutarne l'efficienza e l'efficacia e se, nel tempo, rimangono adeguate alle situazioni che evolvono.

Le misure collettive saranno volte a migliorare la comunicazione, gli aspetti gestionali (definendo con chiarezza obiettivi, ruoli e supporto sociale), le condizioni ambientali, sia dal punto di vista fisico che organizzativo; ad accrescere il livello di responsabilità e di controllo sul lavoro. Le misure individuali, invece, andranno principalmente nella direzione di un miglioramento della consapevolezza individuale, cioè della percezione soggettiva del problema, attraverso una formazione dei Dirigenti e dei Lavoratori, in grado di accrescere la loro comprensione nei confronti dello stress, delle sue possibili cause e del modo di affrontarlo.

Anche l'INAIL, in questa direzione, fa riferimento ad interventi di tipo individuale (accrescimento dell'abilità dell'individuo di affrontare lo stress), di interfaccia individuale - organizzativa (ad esempio, un miglioramento delle relazioni intercorrenti sul lavoro tra i lavoratori e la direzione aziendale o un miglioramento dell'"adattamento persona-ambiente") e di tipo organizzativo (diretti, ad esempio, ai cambiamenti nella struttura dell'organizzazione o a fattori fisici ed ambientali).

E' importante sottolineare, in riferimento al dopo valutazione, come non potrà mai esistere un decalogo assoluto delle singoli azioni correttive da compiere, in quanto esse sono intrinsecamente legate all'organizzazione in esame e soprattutto al processo di valutazione condotto. Le singole azioni nasceranno verosimilmente dalla concertazione e negoziazione delle figure appartenenti al gruppo di valutazione del rischio da stress lavoro correlato.

Dalla mia esperienza sul campo si possono individuare le seguenti grandi aree tematiche di possibile intervento:

- Area organizzativa

- Area della comunicazione

- Area della formazione

- Area delle procedure e della tecnica.

Cominciando dagli interventi riguardanti l'area organizzativa, risulta comprensibile come la costruzione e l'attivazione di queste misure sia meno immediata, per esempio, dell'introduzione di procedure o interventi tecnici, ma rende possibile, nel tempo, un'ottimale gestione dello stress e dei rischi psicosociali. Un esempio di intervento organizzativo potrebbe essere la gestione delle condizioni di disagio al lavoro, attraverso percorsi di sostegno al lavoratore. L'obiettivo è duplice: da una parte intercettare il disagio lavorativo individuale e dall'altra proporre iniziative di miglioramento del benessere e della qualità della vita dell'individuo. Sempre a titolo esemplificativo, l'adozione di un codice etico o di comportamento, invece, esplicita sempre la volontà di contrastare condizioni di malessere e di disagio che possono caratterizzare ogni ambiente di lavoro. Il Datore di lavoro può identificare formalmente i comportamenti non accettabili per la propria azienda e le procedure da adottare per contrastarli. La presenza e l'applicazione efficace di un codice etico o di comportamento o di un accordo di clima, ponendosi al di fuori dei vincoli e della formalità della contrattualistica aziendale, rappresentano le modalità più duttili per la gestione delle criticità in ottica di promozione del benessere organizzativo.

La mancata gestione dei conflitti, infine, può determinare condizioni di malessere generalizzato che spesso si protrae nel tempo creando imbarazzo tra i colleghi, favorendo l'aumento della distrazione ed alla lunga può sfociare nelle necessarie misure di riorganizzazione per raggiunta incompatibilità interpersonale. Nello specifico, diventa fondamentale individuare un referente competente interno/esterno per l'ascolto e la gestione dei casi di disagio, che con il suo intervento favorirà il ripristino della miglior condizione lavorativa possibile, con un'attenzione al gruppo e al singolo.

Per quanto concerne gli interventi riguardanti la comunicazione, le azioni correttive che riguardano quest'area impegnano la direzione aziendale nella costruzione di un sistema informativo che coinvolge tutti i lavoratori. I fattori predittivi di stress che prevedono questo tipo di intervento sono distribuiti nelle aree di contesto e contenuto e costituiscono il presupposto dell'efficacia della maggior parte delle azioni correttive. Un esempio su tutti fa riferimento ad un'adeguata conoscenza della linea gerarchica aziendale da parte dei lavoratori: è importante prevenire condizioni quali ambiguità o sovrapposizioni di ruoli che possono generare incomprensioni e disagi nelle relazioni interpersonali, attraverso una chiara indicazione delle responsabilità in relazione al compito ed ai colleghi.

Le azioni correttive che introducono interventi formativi, fanno riferimento alla costruzione di un percorso finalizzato ed organizzato sulla cultura professionale di individui e gruppi. La valorizzazione delle persone prevede che l'azienda ed i lavoratori stessi si preoccupino di far corrispondere gli obiettivi previsti all'aggiornamento delle competenze attese.

Le azioni correttive che introducono procedure impegnano la Direzione ed i lavoratori nell'analisi dei processi di lavoro. Se le procedure sono chiare e diffuse nelle pratiche aziendali sarà meno favorita la condizione di ambiguità nella definizione della propria attività e ruolo. La costruzione delle procedure può essere azione correttiva in grado di assolvere a molti obiettivi, se viene utilizzata come strumento e momento di condivisione e correzione di criticità riscontrate dalla lettura del contesto e contenuto del lavoro.

Le azioni correttive di tipo tecnico, infine, sono quelle che riguardano le fonti di stress legate all'ambiente di lavoro ed alle attrezzature/macchinari di lavoro. Un esempio, per concludere, potrebbe essere il potenziamento degli automatismi tecnologici e la progettazione ergonomica degli ambienti di lavoro.

Massimo Servadio

Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

---

www.puntosicuro.it