PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 20 - numero 4225 di Giovedì 26 aprile 2018

Stress lavoro-correlato: riflessioni sull'aggiornamento INAIL

Un'importante indicazione metodologica: utilizzare in fase preliminare gli strumenti indicati come propri della fase approfondita.

Sono passati quasi sei mesi dalla pubblicazione da parte di INAIL del manuale "La metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato". Tale monografia è la nuova edizione aggiornata del testo del 2011 'Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato".

In questo articolo provo ad illustrare quali sono le novità di tale aggiornamento alla luce della mia esperienza di consulente in questi ultimi sei mesi.

Una premessa: l'impianto metodologico è sostanzialmente invariato.

Il processo di valutazione e gestione del rischio si compone sempre di 4 fasi (fase propedeutica, fase della valutazione preliminare, fase della valutazione approfondita, fase di pianificazione degli interventi correttivi e piano di monitoraggio) e l'algoritmo, o diagramma di flusso come lo si preferisce definire, che raccorda tra loro le 4 fasi è identico a quello del 2011.

Esiste però una novità sulla quale vorrei focalizzare l'attenzione e riguarda un'importante indicazione metodologica: si consiglia infatti di utilizzare in fase preliminare degli strumenti indicati come propri della fase approfondita. Questo nuovo approccio mi trova decisamente favorevole e mi conforta nella scelta professionale poiché da anni mi muovo in questa direzione. Quando vengo chiamato come consulente sulla valutazione dello stress lavoro-correlato spiego che questo obbligo normativo può trasformarsi in una proficua occasione di crescita per l'azienda. Il processo di valutazione può trasformarsi infatti in una analisi di clima organizzativo con conseguenti azioni migliorative mirate (al di là della mera diagnosi "a semaforo" che scaturisce della compilazione della checklist). È in questa ottica propongo sempre almeno qualche focus group o intervista per poter ascoltare e dialogare con un campione rappresentativo dei lavoratori.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0326] ?#>

Ma vediamo i passaggi del manuale dove si auspica tale approccio:

[...] applicando un percorso che "*al di là del mero rispetto degli obblighi della normativa, venga intrapreso quale opportunità di sviluppo e accrescimento del benessere e della produttività dell'azienda*" (pag. 10)

E inoltre, in merito alle misure correttive:

«*L'approccio preliminare, proprio per le sue caratteristiche di semplicità e per il coinvolgimento di un numero limitato di attori, può non sempre rendere chiara la necessità di adottare misure correttive ovvero il tipo di misure da adottare. In tale ottica, la discrezionalità del DL - e di chi lo coadiuva nel processo valutativo ? di passare ad una fase di approfondimento, anche limitatamente ad alcune partizioni organizzative, può essere un ragionevole approccio da adottare*» (pag.15)

E successivamente viene ulteriormente specificato che:

«*Mentre in prima istanza si interpretava che il passaggio alla fase approfondita fosse da effettuare solo in caso gli interventi messi in atto a seguito della valutazione preliminare si fossero rivelati inefficaci, la Commissione per gli interpelli del Ministero del lavoro e delle politiche sociali ha chiarito che '[...] il datore di lavoro potrà utilizzare [...] anche nella fase preliminare della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato strumenti usualmente riservati alla valutazione approfondita, al fine di individuare con maggiore precisione gli interventi da adottare in concreto*» (pag.15)

Ricapitolando: per ottemperare all'obbligo normativo è sufficiente il solito algoritmo, se si desidera un'occasione di sviluppo del potenziale di benessere e produttività della propria azienda è necessario utilizzare da subito degli strumenti propri della fase approfondita.

Le novità dell'aggiornamento riguardano inoltre cambiamenti di tipo tecnico e documentale: i sistemi di calcolo della lista di controllo; i valori soglia delle fasce di rischio sia del questionario che della lista di controllo; alcune novità della piattaforma; le indicazioni per la compilazione della check list e molti esempi di casi concreti.

In queste novità ho riscontrato sia opportunità che criticità. Partiamo dall'aggiornamento dei punteggi. I nuovi valori soglia sono stati elaborati partendo dai dati raccolti da INAIL negli ultimi sei anni grazie alle aziende che hanno utilizzato la piattaforma online. Questi valori saranno quindi utili per discriminare maggiormente le fasce di rischio e diminuire ulteriormente i falsi positivi e i falsi negativi. Mentre per la checklist è stato chiaramente esposto il metodo di calcolo non altrettanto si può dire per il questionario strumento indicatore. I valori sui quali si basano le soglie del questionario non sono mai stati resi pubblici e pertanto l'unico modo per elaborare i dati dei questionari è utilizzare la piattaforma online. Questo passaggio obbligato online non necessariamente è gradito a tutte le aziende e a i consulenti che, per ragioni di riservatezza, preferirebbero possedere le informazioni per poter procedere all'elaborazione dei dati offline. E' vero che i risultati del questionario possono essere salvati in un apposito excel scaricabile dalla piattaforma per poter procedere al data entry anche in modalità offline e comunque in maniera più rapida rispetto alla compilazione online. Poi però per procedere allo scoring è necessario comunque spedirli ad un apposito indirizzo mail che provvederà ad implementarli nel sistema. In parole povere è possibile conoscere i risultati dei questionari solo dopo l'immissione online.

Altra criticità: sulla piattaforma è disponibile un file pdf che illustra nel dettaglio come organizzare un focus group. Dal mio punto di vista c'è un passaggio sulla figura del moderatore che presenta un problema: "*La delicatezza dei compiti svolti dal moderatore rende preferibile che tale ruolo sia ricoperto da figure specificamente formate sull'uso della tecnica del focus group. In assenza di figure esperte (interne/esterne), il ruolo di moderatore potrebbe essere affidato al responsabile del Servizio di prevenzione e protezione (RSPP) oppure ad un addetto del Servizio di prevenzione e protezione (ASPP), che abbia competenze appropriate o siano formate ad hoc*". E' mia opinione che, in assenza di figure esterne è meglio evitare l'utilizzo di tale strumento: l'assenza di un moderatore competente ed esterno all'azienda potrebbe inficiare la validità di tale approccio trasformando il focus group in una generica riunione di lavoro.

Un'altra difficoltà che ho riscontrato è stato l'accesso al portale INAIL. Le procedure di accreditamento e di profilazione degli utenti sono lunghe e poco intuitive. La guida per l'iscrizione al portale è di 27 pagine e in alcune circostanze tale guida non è stata sufficiente per completare l'iscrizione. Se si dispone di credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) le procedure di accreditamento si snelliscono notevolmente ma rimane comunque una certa macchinosità nella procedura di gestione dei profili degli utenti abilitati all'uso della piattaforma.

Ho invece trovato di aiuto le indicazioni di supporto alla compilazione della checklist, la facilitazione del calcolo degli eventi sentinella e i numerosi esempi di interventi correttivi contenuti nel manuale.

Per concludere ci tengo a sottolineare che la recente sentenza della Cassazione che riconosce lo stress lavoro-correlato come un rischio improprio, già accuratamente discussa su Punto Sicuro, probabilmente aprirà nuovi scenari giuridici e le aziende avranno maggiore interesse a valutare e gestire in modo accurato tale rischio. Stay tuned!

Massimo Servadio

Psicoterapeuta e Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni, Esperto in Psicologia della Salute Organizzativa e Psicologia della Sicurezza lavorativa

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

---

www.puntosicuro.it