

L'Art. 28 del D.Lgs. 81/2008 tra obbligo valutativo normativo e opportunità di crescita: esperienze di valutazione del disagio psicosociale e operatività condivisa

Teresa Tona¹, Mauro Tona², Roberto Cal³, Luigi Tonellato^{3,4}
 MASTERGROUP SRL - Conegliano - TV

ABSTRACT

Tre esperienze pratiche di valutazione di stress lavoro correlato ai sensi dell'Art. 28 del D.Lgs. 81/08.
Fasi di Intervento: Preparazione: alla richiesta di consultazione, segue la definizione di scopi e aspettative e modalità di intervento. Il Datore di Lavoro informa i dipendenti dell'iniziativa. Sono decisi i giorni della valutazione, destinati gli spazi, organizzati i gruppi (max 15/20 persone). Valutazione: sono valutati gli indicatori oggettivi e/o soggettivi di stress. Restituzione ed indicazione di eventuale intervento è redatto il rapporto di valutazione che include le indicazioni per pianificare le necessarie azioni di miglioramento. Il datore di lavoro è informato dei risultati derivanti dalla valutazione e sono pianificate le azioni di restituzione ai dipendenti.
Caso I: Casa di Riposo A - Maggio 2009. Personale coinvolto: tutti i dipendenti, 79 persone. Valutazione della percezione di stress lavoro correlato: questionario OSI-Occupational Stress Indicator [2]. Seguito dall'intervento: incontri di restituzione e formazione con il personale dei nuclei operativi.
Caso II: Casa di Riposo B - Luglio 2009. Personale coinvolto: gruppo dei coordinatori, 12 persone. Valutazione della percezione di stress lavoro correlato: questionario OSI-Occupational Stress [2] Indicator. Seguito dall'intervento: progettazione di una seconda valutazione a 12 mesi dalla prima, conclusione di un percorso formativo volto al benessere organizzativo.
Caso III: Azienda Settore Metallmeccanico - Ottobre 2009. Personale coinvolto: 120 dipendenti, area amministrativa e produttiva di due sedi differenti. Valutazione degli indicatori oggettivi: check list, personalizzata a partire dalla check list redatta dall'Ulss [3]. Valutazione della percezione di stress lavoro correlato: questionario STRESS-LAV [1] per le aree produttive e questionario OSI-Occupational Stress Indicator [2] per le aree tecnico-amministrative.
 All'interno della cornice rappresentata dalle esperienze sul campo, le riflessioni che Mastergroup porta avanti si concentrano sulla chiamata alla cultura di impresa a riconoscere definitivamente la necessità di valutare e intervenire sui rischi derivanti da stress lavoro-correlato, cogliendo non solo i vincoli, ma anche le opportunità di una valutazione integrata e partecipativa. Il dialogo costante con tutte le figure coinvolte nel campo della sicurezza, dal responsabile territoriale Spisal, ai membri del Servizio Protezione e Prevenzione delle aziende, ai consulenti psicologi e esperti di formazione e sicurezza, valorizza il lavoro di squadra di fronte alla sfida della prevenzione, e sottolinea la forza dell'integrazione di competenze multidisciplinari che si incontrano. Su tutto regna l'egida della fattibilità concreta, dell'utilità e dell'efficacia degli interventi, delle tempistiche e delle modalità in linea con le esigenze aziendali, della sostenibilità dei costi, della varietà di un mondo del lavoro multi lingue e multi cultura.

[1] AA.VV. (2009). *Valutare e gestire lo stress lavoro-correlato*. Roma: ed. EPC Libri.
 [2] Cooper, C.L., Sloan, S.J., Williams, S. (1988). OSI - Occupational Stress Indicator. Windsor, UK: NFER-Nelson (ad. it.: a cura di S. Stiganti e C. Stefanelli. Firenze: Giunti O.S. Organizzazioni Speciali, 2002).
 [3] Coordinamento SPISAL della provincia di Verona Bassolengo, Legnago, Verona (2009). *Proposta di metodo per la valutazione del rischio stress lavoro correlato*. http://prevenzione.atsb2.verona.it/docs/Spisal/STressLavoro/Stress_ind_070809_4_veronim.pdf

Mastergroup, una squadra multiprofessionale

MASTERGROUP S.r.l. è una società che dal 1986 fornisce assistenza e consulenza tecnica nel campo dell'ingegneria e dei servizi. L'obiettivo strategico prioritario è garantire ai clienti, nelle diverse discipline di intervento, un servizio efficiente e qualificato attraverso un continuo confronto con le innovazioni tecnologiche presenti nel mercato e un gruppo di lavoro multidisciplinare che consenta flessibilità ed efficacia. Mastergroup si avvale da tempo della collaborazione di tecnici altamente qualificati appartenenti a strutture universitarie o ad altre aziende di servizi d'ingegneria, ma ha anche saputo ampliare con lungimiranza la propria squadra interna con le figure del biologo progettista e dello psicologo.

Sicurezza sul lavoro: sicurezza oggettiva e sicurezza soggettiva

L'approccio alla sicurezza che caratterizza Mastergroup già da prima del D.Lgs. 81/08 si esprime attraverso una "politica interna aziendale della sicurezza", il cui obiettivo principe è quello di garantire la tutela dei lavoratori e dell'ambiente esterno. Si è sempre ritenuto necessario costruire un programma della sicurezza che mobilitasse tutti i livelli dell'impresa e che coprisse il progetto e la gestione operativa degli impianti ed attrezzature industriali.

L'approvazione del D.Lgs. 81/08 è stata per Mastergroup occasione di riflessione sui temi della sicurezza e della valutazione del rischio, in base anche all'esperienza maturata negli anni, e di avvio di un percorso di approfondimento su quella che è detta "sicurezza soggettiva":

	Sicurezza oggettiva	Sicurezza Soggettiva
Oggetto di interesse	Il rischio presente nell'ambiente, rischio che viene di consueto valutato a fini preventivi	Capacità di controllo dei rischi presenti nell'ambiente
Finalità	Il rischio presente va diminuito	La capacità di gestire il rischio va aumentata
Rapporto con gli aspetti sociali	Prescinde dalla presenza di persone, dai loro modi di pensare e di comportarsi	È basata sul fatto che le persone hanno modi di pensare, sentire e comportarsi
Approccio operativo	Analizzare e valutare la presenza di rischio, promuovere azioni di prevenzione e protezione che riducano il rischio	Analizzare e valutare la presenza delle potenzialità e opportunità soggettive e promuovere azioni che consentano di valorizzarle

De, Bizio, C. (2009). *Psicologia per la sicurezza sul lavoro. Rischio, benessere e ricerca del significato*. Edizioni Giunti OS: Firenze.

Con lo studio e la prova sul campo delle procedure di intervento per la valutazione dello stress occupazionale, Mastergroup ha cercato di non perdere di vista la fattibilità concreta, di tempi, modalità e sostenibilità dei costi, in linea con le esigenze aziendali e di un mondo del lavoro multi lingue e multi cultura.

La valutazione del rischio stress lavoro correlato

FASI DI INTERVENTO

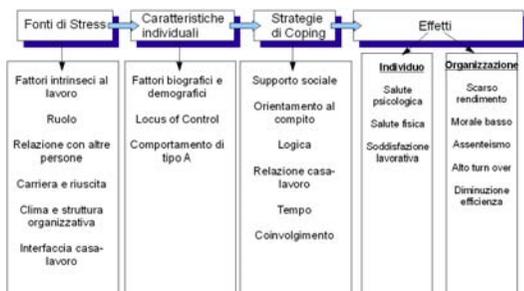
Preparazione	alla richiesta di consultazione, segue la definizione di scopi e aspettative e modalità di intervento. Il Datore di Lavoro informa i dipendenti dell'iniziativa. Sono decisi i giorni della valutazione, destinati gli spazi, organizzati i gruppi (max 15/20 persone).
Valutazione	sono valutati gli indicatori oggettivi e/o soggettivi di stress.
Restituzione ed indicazione di eventuale intervento	è redatto il rapporto di valutazione che include le indicazioni per pianificare le necessarie azioni di miglioramento. Il datore di lavoro è informato dei risultati derivanti dalla valutazione e sono pianificate le azioni di restituzione ai dipendenti.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE

Strumento	Items	Aree indagate	Compilato da...
Intervista semi-strutturata <i>Check List Fattori Oggettivi</i>	71 indicatori	A- Indicatori Aziendali B- Contesto del Lavoro C- Contenuto del Lavoro	Un membro del servizio prevenzione e protezione
Questionario <i>OSI - Occupational Stress Indicator</i>	167 domande	1- Fonti di Stress 2- Caratteristiche degli individui 3- Strategie di Coping 4- Effetti sull'individuo	Dipendenti aree tecnico-amministrative, socio-assistenziali
Questionario <i>STRESS-LAV</i>	61 domande	I - Fonti di Stress II - Strategie di Coping III - Effetti sull'individuo	Dipendenti aree produttive

MODELLO TEORICO

De, Cooper, C.L., Sloan, S.J., Williams, S. (1988). OSI - Occupational Stress Indicator. Windsor, UK: NFER-Nelson (ad. it.: a cura di S. Stiganti e C. Stefanelli. Firenze: Giunti O.S. Organizzazioni Speciali, 2002).



Esperienze di Valutazione

		Personale coinvolto	Strumenti	Criticità e Analisi della Domanda
STUDIO PILOTA	Società di Servizi	L'intero organico, 12 persone	OSI	Miglioramento del gruppo di lavoro e messa a punto della procedura di intervento per la VR stress
Caso I	Casa di Riposo	Tutti i dipendenti, 79 persone	OSI	Adempimenti di legge e necessità di impostare un percorso di formazione rivolto al personale
Caso II	Casa di Riposo	Gruppo dei coordinatori delle aree della casa, 13 persone	OSI	Proseguire, ampliare e verificare un percorso di investimento a lungo termine sul gruppo, nei termini di una messa al lavoro specifica sulla linea di demarcazione personale/professionale
Caso III	Azienda Settore Metallmecc.	Due sedi differenti, 130 dipendenti	1- Check List Fattori Oggettivi 2- STRESS-LAV 3- OSI	Adempimenti di legge

Caso I: "valutazione stress, forse dobbiamo fare qualcosa?"

Alcuni Dati Descrittivi

Coinvolti tutti i dipendenti della casa (63 donne + 8 uomini), compresi nuclei operativi, infermieri, amministrazione, direzione, addetti alle pulizie e alla manutenzione.

Difficoltà incontrate

- Forte attrito tra il direttore della casa e l'RSPP con ripercussioni organizzative sull'intervento;
- Mancanza dei dati e della "memoria" di una valutazione passata del burn-out, a cui comunque non aveva fatto seguito alcun progetto/percorso formativo/informativo;
- Personale non adeguatamente informato dalla direzione sugli scopi, i tempi, le modalità di intervento con conseguenti resistenze alla valutazione, disorganizzazione, ritardi;
- Difficoltà di intervento con il personale straniero, il questionario è risultato troppo lungo e complessi.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

La restituzione dei dati è stata organizzata sotto forma di **incontri di formazione** per ciascun nucleo operativo e gruppo di lavoro valutato. Il lavoro di e in gruppo mirava a mobilitare, elaborare e rimuovere le strutture stereotipate di pensiero per promuovere l'acquisizione di capacità di meta-lettura delle situazioni e di una maggiore padronanza delle dinamiche interpersonali. La cornice teorica di riferimento è stato l'approccio psico-socioanalitico.

Caso II: "valutare il benessere, una nuova opportunità!"

La Casa di Riposo ha ottenuto l'attestato di eccellenza E.f.q.m. ed è già risultata vincitrice del Premio Nazionale Qualità delle Pubbliche Amministrazioni. La valutazione ha coinvolto i 12 membri del gruppo di coordinamento, composto da tutti i responsabili delle diverse aree della casa, dalla cucina, alla direzione.

Nel tentativo sempre continuo di miglioramento, la Casa ha intrapreso un percorso di valutazione e sviluppo del benessere organizzativo. Dopo un'autovalutazione, effettuata coinvolgendo tutti i dipendenti, e alcuni progetti formativi poco soddisfacenti, vi era l'esigenza di un intervento valutativo esterno, di confronto e approfondimento. L'obbligo normativo era già stato adempiuto.

Il gruppo ha scelto di impegnarsi in un progetto formativo e di supervisione a lungo termine che lo metta al lavoro sulla linea di demarcazione personale/professionale.

Caso III: "una nuova legge, perché no?"

Alcuni Dati Descrittivi

Due sedi separate, una da 91 (operai e impiegati) e una da 39 lavoratori (di cui due responsabili con ruolo impiegatizio).

Modalità di Intervento

Prova (con buoni risultati di coerenza) dell'applicazione di tre strumenti diversi (uno per la valutazione oggettiva e due per le valutazioni della percezione) su basi teorico concettuali simili.

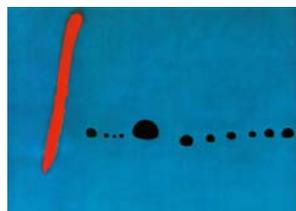
Differenza tra le sedi

La **sede maggiore** è risultata molto ben organizzata, la comunicazione/informazione rispetto all'intervento è arrivata ai dipendenti con chiarezza ed efficacia, sostenendone la motivazione. Grande puntualità e precisione durante tutto l'intervento. Nella **sede minore** il responsabile si è rifiutato di partecipare; i gruppi di somministrazione sono stati mal organizzati, caotici, disformati, diffidenti, resistenti.

Lezioni imparate

- L'uso di un gradiente numerico per descrivere l'entità del rischio e/o della percezione è da preferirsi a etichette descrittive (almeno per questo tipo di aziende);
- gli intervistati riferiscono che, quando l'orario di lavoro supera sporadicamente le 8 ore può non lo considerano un fattore di pressione ma di prestigio, di considerazione e di stima;
- la motivazione del responsabile e/o dell'RSPP condiziona pesantemente l'organizzazione e le modalità di partecipazione all'intervento.

Work in progress



- A 12 mesi dalla prima valutazione, si ripeterà l'intervento nella casa di riposo del **Caso II** come "verifica" del percorso formativo in atto;
- Valutazione in atto in un'azienda di servizi pubblici locali in ambito di raccolta e gestione dei rifiuti, circa 80 dipendenti, tra impiegati, operatori e sportellisti;
- Organizzazione di **due giornate studio** (una dedicata alle case di riposo e una alle aziende) in collaborazione con i protagonisti delle esperienze qui descritte con lo scopo di alimentare, la riflessione non solo sugli aspetti di natura conoscitiva, ma anche sulle criticità e sulla complessità di questo tipo di interventi preventivi e migliorativi.