

Dibattiti sui rischi psicosociali in Europa  
Commenti sulla prima proposta di linee di indirizzo in  
Toscana

[www.mtas.es/itss/index.html](http://www.mtas.es/itss/index.html)

Manuel Velázquez  
Capo dell'Ispettorato del Lavoro e della Previdenza  
Sociale a Bilbao



## INDICE

- GENERALITÀ
  - CONCETTI DI STRESS, VIOLENZA, UGUAGLIANZA E RISCHI PSICOSOCIALI
  - LA STRUTTURA DEI RISCHI PSICOSOCIALI: FATTORI, MANIFESTAZIONI E DANNI
- VALUTAZIONE DEL RISCHIO
  - I FATTORI DI RISCHIO
  - METODOLOGIA DI VALUTAZIONE
  - L'AGGIORNAMENTO DELLA VALUTAZIONE
- I MODI DI INTERVENTO
  - PREVENZIONE (PRIMA)
  - INTERVENTO (DURANTE)
  - PROTEZIONE (DOPO)



# PRIMA PARTE

# GENERALITÀ



## I CONCETTI

---

- **STRESS**

- Non esistono proprie legislazioni e regolamenti completi su stress lavoro correlato
- L'accordo europeo stress lavoro correlato è l'unico riferimento

- **VIOLENZA**

- La violenza è stata sempre punita. La novità è l'obbligo di prevenirla
- La OIL ha emanato linee direttrici sulla violenza nel settore servizi
- Qualche Stato ha legiferato: Francia, Belgio, Svezia, Finlandia
- E' stato firmato l'accordo europeo su violenza e molestie nel lavoro

- **UGUAGLIANZA**

- Le Direttive Europee sull'uguaglianza hanno anche introdotto le questioni relative alle molestie sessuali o connesse al sesso (violenza)
- Legislazioni europee hanno previsto obblighi preventivi del datore di lavoro

- **RISCHI PSICOSOCIALI**

- Un concetto comprensivo degli altri
- Diverse concezioni
  - Rischi psicologici
  - Una parte dell'ergonomia
  - Interazione tra l'organizzazione ed i lavoratori
  - Aspetti dell'organizzazione del lavoro che possono danneggiare la salute dei lavoratori



## LO STRESS LAVORO CORRELATO

- L'OIL: Manuali. Non ci sono linee direttrici
- L'ACCORDO EUROPEO
  - Riconoscimento dello stress lavoro-correlato dentro dell'ambito della Direttiva-quadro 89/391.
  - La valutazione del rischio di stress non è l'unica maniera di gestirlo: "La gestione dei problemi di stress lavoro-correlato può essere condotta sulla scorta del generale processo di valutazione dei rischi ovvero attraverso l'adozione di una separata politica sullo stress e/o con specifiche misure volte a identificare i fattori di stress"
- LA LEGISLAZIONE DEGLI STATI
  - LO STRESS È NELLA LEGGE: Legislazione che stabilisce l'obbligo di valutare lo stress:
    - Italia: Legge di 2008: riferimento all'Accordo Europeo
  - LO STRESS È IMPLICITO NELLA LEGGE: Stati che riconoscono lo stress dentro l'applicazione della legislazione preventiva dei rischi nel lavoro:
    - Svezia: Linee guida per gestire lo stress dentro del regolamento sui modelli di organizzazione e di gestione della prevenzione (Simile al modello del articolo 30 del DL 81/2008)
    - Regno Unito: La HSE ha stabilito lo "Stress Management Standards" . Una Guida su come applicare la Legge di Salute e Sicurezza allo Stress nel Lavoro
    - Spagna e Francia: gli Ispettori includono lo stress dentro del controllo dei rischi nel lavoro
  - STATI CHE NON RICONOSCONO L'OBBLIGO di gestire lo stress lavoro-correlato dall'aziende. Dallo Stato si fa la promozione della gestione dello stress e si riconosce la responsabilità civile per danni (Irlanda, Germania, Portogallo)



## VIOLENZA NEL LAVORO

- L'OIL: LINEE DIRETTRICI SU VIOLENZA NEL SETTORE SERVIZI
- VIOLENZA FISICA: ESTERNA O INTERNA
  - Svezia ha emanato un regolamento sulla violenza fisica nel lavoro
  - Alcuni Stati riconoscono la violenza esterna dentro della prevenzione dei rischi nel lavoro (Regno Unito, Spagna) IMPLICITA
- VIOLENZA PSICOLOGICA
  - ACCORDO EUROPEO SULLA VIOLENZA E LE MOLESTIE NEL LAVORO (2007)
    - Referenza in nota a pie di pagina alla direttiva quadro
    - Molestie e violenze possono essere effettuate da uno o più responsabili o lavoratori, con lo scopo o effetto di violare la dignità del responsabile o del lavoratore, **danneggiando la sua salute** e/o creandogli un ambiente di lavoro ostile.
    - La prevenzione: Aumentando la consapevolezza e uno specifico addestramento dei responsabili e dei lavoratori. Le imprese hanno bisogno di regolamentare in modo chiaro dichiarando che forme di molestia e violenza non saranno tollerate. Questa dichiarazione specificherà le procedure da seguire dove i casi si presenteranno .
  - LEGISLAZIONE DEGLI STATI
    - STATI CHE HANNO LEGIFERATO SULLA PREVENZIONE DEL MOBBING: Svezia, Finlandia, Francia e Belgio
    - STATI CHE HANNO PREVISTO LA PUNIZIONE DELLA VIOLENZA: Polonia
    - STATI CHE HANNO RICONOSCIUTO LA APPLICAZIONE DELLA LEGISLAZIONE SULLA VIOLENZA NEL LAVORO [IMPLICITA]: (Code of Practice, Linee Guida) Irlanda, Spagna, Regno Unito
    - NON ESISTE L'OBBLIGO DI PREVENIRE: STATI DOVE SOLTANTO SI RICONOSCE LA RESPONSABILITÀ CIVILE PER DANNI: Italia, Germania



## LO STRESS E LA VIOLENZA PSICOLOGICA (MOBBING)

- **LO STRESS COMPRENDE LA VIOLENZA**
  - Accordo Europeo: le parti sociali europee riconoscono che le molestie e la violenza sul posto di lavoro sono potenziali fattori di stress lavoro-correlato
  - Dice l'accordo europeo che " non concerne la violenza", ma dopo la violenza si trova tra i fattori di rischio previsti all'Accordo : "esposizione a comportamenti illeciti".
  - La violenza può originare stress. Ma non tutte la situazioni di stress derivano dalla violenza
  - **La prevenzione dello stress è anche la prevenzione della violenza:** sono le stesse tecniche di analisi con lo stesso contenuto. Sono diverse le misure e l'intervento
- **LA VIOLENZA COINVOLGE UNA CONDOTTA ILLEGITTIMA O ILLECITA**
  - Abuso di potere del datore di lavoro (coinvolge l'organizzazione secondo le linee) o una condotta vessatoria contro un lavoratore (relazioni interpersonali secondo le linee)
  - Sono situazioni di maggiore complessità giuridica: non soltanto si applica la legislazione preventiva ma anche altri diritti delle persone: il diritto alla dignità
    - Art. 13 Costituzione italiana: È punita ogni violenza fisica e morale sulle persone
    - Art. 2087 Código Civile: Richiama l'imprenditore "...ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e **la personalità morale** dei prestatori di lavoro"
    - Nel Diritto Italiano non esiste ancora un trattamento penale del mobbing
  - I fattori di rischio della violenza psicologica sono di solito sull'organizzazione del lavoro: gli stili manageriali del datore dell'azienda (lo stile laissez-faire è il più pericoloso, e non è previsto tra i fattori di stile manageriale delle linee) ed i conflitti di ruoli (Università di Bergen)



## VIOLENZA FISICA

---

- VIOLENZA FISICA ESTERNA (DEI TERZI) (non è trattato nella proposta)
  - È più logico dare lo stesso trattamento a queste situazione che alla gestione delle emergenze:
    - Lavoratori soli
    - Sistemi di comunicazione e allarme
    - Primo soccorso
    - Formazione ed informazione ai lavoratori
- VIOLENZA FISICA INTERNA
  - Lo stesso trattamento che la violenza psicologica (hanno le stesse cause)



## UGUAGLIANZA E PARITÀ

- CONVENZIONE N° 111 OIL
- LA DIRETTIVA 2002/73 HA INTRODOTTI NUOVI OBBLIGHI DENTRO DI QUESTO DIRITTO (LEGGE ITALIANA DELLA PARITÀ):
  - Forme di violenze nel lavoro
    - **Le molestie sessuali:** quei comportamenti indesiderati a connotazione sessuale, espressi in forma fisica, verbale o non verbale, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo
    - **Le molestie per ragioni connesse al sesso:** hanno lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo.
  - L'obbligo del datore di lavoro di prevenire la violazione di questo diritto: la prevenzione è parte del Diritto del Lavoro
    - Gli Stati membri incoraggiano, in conformità con il diritto, gli accordi collettivi o le prassi nazionali, i datori di lavoro e i responsabili dell'accesso alla formazione professionale **a prendere misure per prevenire** tutte le forme di discriminazione sessuale e, **in particolare, le molestie e le molestie sessuali sul luogo di lavoro** (Art. 1.5 Direttiva)



## I RISCHI PSICOSOCIALI

---

- L'OIL E L'UNIONE EUROPEA: non hanno strumenti
- LEGISLAZIONE DEGLI STATI
  - Obbligo di prevenire: Belgio (si prevede la "carica psicosociale": Legge di 2007), Paesi Bassi e Norvegia
  - Dentro del contenuto della formazione degli esperti: (Italia, Spagna)
- DIVERSE CONCEZIONI:
  - Secondo il risultato: I rischi psicosociali sono i rischi di malattia psicologica (HSE):
  - Secondo l'origine
    - I rischi psicosociali sono una parte dell'ergonomia: l'adattamento del lavoro ai lavoratori
    - I rischi psicosociali sono il risultato dell'interazioni tra l'organizzazione del lavoro ed i lavoratori (Definizione dell'OIL)
    - Fattori di organizzazione ed ambiente del lavoro che possono danneggiare la salute dei lavoratori (definizione dell'Agenzia Europea)



## I RISCHI PSICOSOCIALI PARTE DELL'ERGONOMIA

---

- L'Ergonomia (o scienza del Fattore Umano) ha come oggetto l'attività umana in relazione alle **condizioni ambientali, strumentali e organizzative** in cui si svolge. Il fine è l'adattamento di tali condizioni alle esigenze dell'uomo, in rapporto alle sue caratteristiche e alle sue attività (International Ergonomic Association).
- In Nordamerica non si usa il termine “rischi psicosociali” ma “ergonomics” o “stress & violence”.
- In Spagna la specialità è “Ergonomia y Psicología aplicada” e in Francia si considera che i rischi psicosociali sono una parte dell'ergonomia
- In Italia: Art. 15.1.d) Decreto n° 81: “il rispetto dei principi ergonomici nell'organizzazione del lavoro”
- **METODO:** Ci sono strumenti per fare la valutazione ergonomica e psicosociale:
  - Questi strumenti servono per valutare i rischi psicosociali che derivano dal contenuto del lavoro, ma non analizzano il contesto del lavoro, le questioni “macroorganizzative”
  - L'ergonomia si concentra più sulle condizioni individuali che sulle condizioni collettive



## I RISCHI PSICOSOCIALI COME INTERAZIONE ORGANIZZAZIONE – LAVORATORE

- Definizione dell'OIL: interazioni tra l'organizzazione del lavoro ed i lavoratori
- Lo psicosociale significa l'interazione tra l'individuo (psiche) e la società
  - Si usa anche in altri ambiti: i rischi psicosociali nella scuola o in grandi incidenti sociali per analizzare i rapporti del individuo con tutti i suoi ambienti sociali: famiglia, quartiere, scuola, amici, etc.
- Accordo Europeo sul Stress Lavoro correlato: si prevedono i fattori di rischio soggettivi: tensioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti, etc.
- METODO: Esperienze pratiche in Spagna: Questo concetto richiede di fare l'analisi dei fattori di rischio organizzativi in l'azienda e anche l'analisi individuale dei lavoratori
  - Si utilizza un questionario individuale con l'analisi personale dei lavoratori
  - Si fa una analisi dell'organizzazione che deve essere pubblico: si fa un dibattito con i RSL
  - E si fa anche un'altra analisi riservata per ogni persona, in connessione con il medico del lavoro e la sorveglianza della salute mentale dei lavoratori per identificare i fattori di rischio che soltanto colpiscono l'individuo



## I RISCHI PSICOSOCIALI COME RISCHI ORGANIZZATIVI

- Definizione dell'Agencia Europea: aspetti dell'organizzazione e dell'ambiente del lavoro che possono danneggiare la salute dei lavoratori
- Questa definizione è la preferita dalla proposta di linee di indirizzo della Regione Toscana. E anche la più utilizzata in Europa
- **METODO:** Si analizza soltanto l'organizzazione, non i lavoratori
  - Si utilizza un questionario anonimo: non si può fare l'analisi delle situazioni individuale, soltanto analisi collettive
  - Il trattamento dei problemi individuali si farà soltanto con la sorveglianza sanitaria
- I rischi che si analizzano non sono proprio psicosociali (interazione) ma soltanto organizzativi
- L'espressione "rischi organizzativi" sarebbe più precisa e di migliore comprensione per i lavoratori ed i datori di lavoro:
  - L'organizzazione è l'ambito di potere del datore di lavoro: questa parola serve per esprimere i veri limiti della sua responsabilità per i rischi nel lavoro.
  - Per i lavoratori, questa denominazione permette differenziare la valutazione dei rischi dalla sorveglianza della salute mentale.



## LE CONDOTTE INSECURE CHE DERIVANO DELL'ORGANIZZAZIONE

- Non è possibile separare i rischi secondo l'obiettivo di evitare gli infortuni ed il benessere dei lavoratori. È tutto collegato. Lo stress può derivare dai fattori fisici e gli infortuni possono derivare dall'organizzazione del lavoro.
- **LE CONDOTTE INSECURE: ERRORI E VIOLAZIONI DI NORME**
- **LE CAUSE DEGLI ERRORI: intervengono FATTORI ORGANIZZATIVI**
  - Per il carico di lavoro, distribuzione del lavoro e confusione di ruoli (progettazione e divisione del lavoro e Valorizzazione delle risorse umane nella proposta di linee)
  - Per la mancanza di formazione (gestione dell'informazione e gestione dei cambiamenti nella proposta di linee)
  - Per le carenze di comunicazione (gestione della comunicazione nella proposta di linee)
  - Per la cattiva distribuzione dei lavori, etc.
- **LE CAUSE DELLE VIOLAZIONI DI NORME: intervengono anche fattori organizzativi**
  - Per la mancanza dei controlli o di stimoli per agire correttamente (Stile manageriale, fluidità organizzativa, supervisione, controllo, supporto; e gestione della salute e la sicurezza nella proposta di linee)
- L' 80 per 100 degli infortuni sul lavoro hanno come una delle cause fattori organizzativi
- Questi fattori non si analizzano di maniera preventiva ma reattiva, nell'indagine degli infortuni



## ESPERIENZA PILOTA SVILUPPATA A L'ISPETTORATO DEL LAVORO DI BISCAIA

- Si fa una selezione di aziende con un alto livello di infortuni sul lavoro
- L'azienda deve fare queste azioni per identificare i rischi di condotte insicure
  - La valutazione dei rischi psicosociali con qualsiasi metodologia
  - Un esame della percezione individuale del rischio per i lavoratori: un questionario della Nota Tecnica di Prevenzione 580 del INSHT spagnolo
  - Un audit sulla integrazione della prevenzione nella gestione dell'azienda: nuovo obbligo stabilito dalla legislazione spagnola
- I risultati sono discussi con i RSL: si identificano le condotte insicure, si analizza l'origine e la causa (sempre ragionale) e si fa il disegno delle misure che possono evitare i rischi:
- Si adottano le misure:
  - Si fa la pianificazione delle misure di cambiamento organizzativo
  - Si adottano misure di controllo ed osservazione periodiche
  - Si adottano le misure tecniche per evitare il errore umano

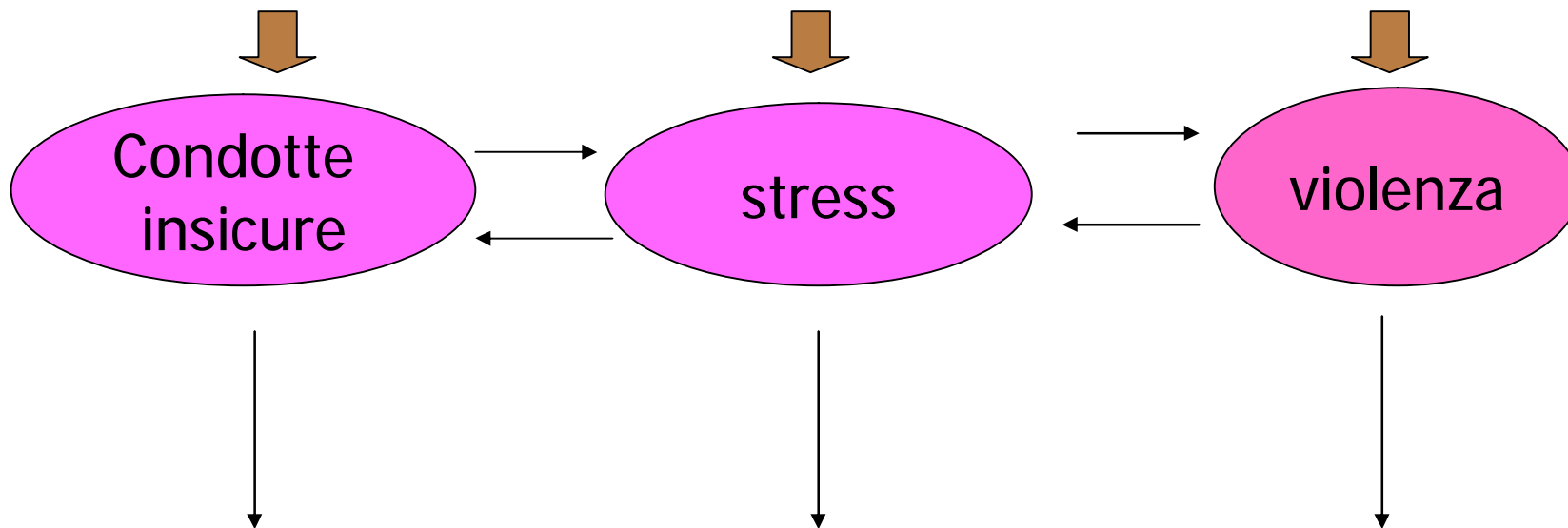


SECONDA PARTE

# LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO



## FATTORI DI RISCHIO NELL'ORGANIZZAZIONE (CAUSE)



**INFORTUNI SUL LAVORO E MALATTIE  
(disturbi fisici, psicologici e di condotta)**



## I FATTORI DI RISCHIO

PROPOSTA DI LINEE	ACCORDO EUROPEO	SMS UK	INSHT (Spagna)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestione della comunicazione</li> <li>2. Stile Manageriale</li> <li>3. Gestione della informazione</li> <li>4. Gestione della responsabilità sociale</li> <li>5. Gestione della Salute e la Sicurezza</li> <li>6. Obiettivi e programmi aziendali</li> <li>7. Progettazione e divisione del lavoro</li> <li>8. Scorrevolezza organizzativa, supervisione, controllo, supporto,</li> <li>9. Valorizzazione delle risorse umane</li> <li>10. Sostegno</li> <li>11. Gestione dei cambiamenti</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro</b> (disciplina dell'orario di lavoro, grado di autonomia, corrispondenza tra le competenze dei lavoratori ed i requisiti professionali richiesti, carichi di lavoro, etc.)</li> <li><b>2. Condizioni di lavoro e ambientali</b> (esposizione a comportamenti illeciti, rumore, calore, sostanze pericolose, etc.)</li> <li><b>3. Comunicazione</b> (incertezza in ordine alle prestazioni richieste, alle prospettive di impiego o ai possibili cambiamenti, etc.)</li> <li><b>4. Fattori soggettivi</b> (tensioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti, etc.)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Domande</b>, carico di lavoro, disegno di lavoro</li> <li><b>2. Controllo</b>, che cosa può dire la persona sulla maniera di fare il lavoro</li> <li><b>3. Supporto</b>, risorse date dall'organizzazione</li> <li><b>4. Rapporti</b>, evitare i conflitti e condotte inaccettabili</li> <li><b>5. Ruolo</b>, le persone devono capire il proprio compito nell'organizzazione</li> <li><b>6. Cambiamenti</b>, come sono comunicati e gestiti nell'organizzazione</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carico e ritmo di lavoro</li> <li>2. Capacità per fare il lavoro</li> <li>3. Come è valutato il lavoro</li> <li>4. Come si supervisiona il lavoro</li> <li>5. Come si partecipa nelle decisioni del lavoro</li> <li>6. Come si informa sul lavoro</li> <li>7. Situazioni conflittuali nel lavoro e rapporti personali</li> </ol>



## SEMPLIFICAZIONE DEI FATTORI

- COMUNICAZIONE - CLIMA RELAZIONALE (1), INFORMAZIONE (3) RAPPORTI
- RESPONSABILITÀ SOCIALE (4), STILE MANAGERIALE (2), SUPPORTI (8), SOSTEGNO (10) SUPPORTO
- DIVISIONE LAVORO (7), VALORAZIONE RISORSE (9) RUOLI, DOMANDE, CONTROLLO
- CAMBIAMENTI (11) CAMBIAMENTI
- GESTIONE PREVENZIONE (5), OBIETTIVI AZIENDALI (6) (CONDOTTE INSECURE)



## LA METODOLOGIA DEI RISCHI PSICOSOCIALI

---

- **Gestione separata o integrata dei rischi psicosociali:**
  - Integrata con la valutazione di tutti i rischi, soprattutto nelle piccole aziende. Tutti i rischi sono collegati, e si deve cercare della buona comprensione da tutti gli attori: la valutazione in un “documento unico” e non dispersa
  - Separata delle altre valutazioni: casi in cui è necessario un intervento separato dagli specialisti: i problemi più complessi (indagine sul mobbing, riabilitazione di malati, o problemi che colpiscono molti lavoratori o che sono difficili di risolvere).
- **Esperti esterni o interni:**
  - Preferibile la collaborazione tra le due
- **Metodologia per le piccole aziende:**
  - È meglio usare interviste e colloqui diretti con i lavoratori che l'utilizzazione dei questionari.
  - Il questionario è un strumento efficace per le grandi aziende per semplificare la prima fase della valutazione
- **I risultati dell'identificazione deve essere effettuata dagli esperti con descrizione letteraria, non numerica**
- **Le misure da adottare devono essere il risultato di una trattativa con i lavoratori**
- **Le misure non sono statiche, sono piuttosto “politiche”: devono avere un tratto successivo**



## INDICAZIONI GENERALI PER LA VALUTAZIONE

- **Fasi:**
  - Preliminare: capire il processo di valutazione (esperti)
  - Identificazione dei rischi: questionari, interviste, gruppi, dati obiettivi, etc (esperti)
  - Valutazione: analizzare i dati e disegnare le misure (trattativa tra il datore ed i lavoratori)
  - Esecuzione: pianificazione (datore di lavoro con la partecipazione dei lavoratori)
- **Il modelo delle linee:**
  - Valutazione preliminare
  - Approfondimento dell'analisi degli elementi indicativi
  - Valutare i rischi
  - Analisi degli specialisti
  - Aggiornamento della valutazione: come si fa si deve precisare nella valutazione
- **Si deve individuare i fatti che motivano ripetere la valutazione: documento dell'INRS di Francia**
  - Indicatori e indagini (sondaggio)
  - Indicatori obiettivi indiretti: assenteismo, rotazione, aumento del carico di lavoro, mancanza di sostituzione dei lavoratori assenti, frequenza di infortuni sul lavoro.



## TERZA PARTE

# I MODI DI INTERVENTO



## I MODI DI INTERVENTO

MISURE:	PREVENZIONE (prima)	INTERVENTO (durante)	PROTEZIONE (dopo)
ALL'INTERNO DELL'AZIENDA	<p>Valutazione dei Rischi Psicosociali (Art. 28 DL 81/2008)</p> <p>POLÍTICHE: Formazione Codici di condotta (Art. 5.1.t) DL 81/08)</p>	<p>ACCORDO: Qualora si individui un problema di stress lavoro-correlato, <b>occorre adottare misure per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo.</b></p> <p>Il compito di stabilire le misure appropriate spetta al datore di lavoro.</p>	<p>MISURE DI RIABILITAZIONE</p> <p>Art. 15.1.m) DL 81/2008</p> <p>Allontanamento del rischio</p>
DALLA AMMINISTRAZIONE PUBBLICA	<p>ASSISTENZA TECNICA E PROMOZIONE</p> <p>SORVEGLIANZA E CONTROLLO DEL DL 81/2008</p>	<p>MEDIAZIONE Pubblica o privata</p> <p>SORVEGLIANZA E CONTROLLO DEL DL 81/2008</p>	<p>PRESTAZIONI DELLA PREVIDENZA SOCIALE (INAIL)</p> <p>SORVEGLIANZA DL 81/08</p>



---

***Muchas gracias por vuestra atención***

Molte grazie a tutti