



Informazioni generali sui rischi psicosociali

«Psiche» e «mente»

La psiche (o la mente) è un termine con cui tradizionalmente si usa descrivere l'insieme delle funzioni cerebrali, in particolare quelle di cui si può avere soggettivamente coscienza in diverso grado, quali la sensazione, il pensiero, l'intuizione, la ragione, la memoria e la volontà. Si tratta quindi di più che di una sensazione personale. Anche la percezione e l'elaborazione di impressioni influiscono sulla nostra esperienza e sul nostro comportamento.

Ogni lavoro pone all'individuo esigenze sia fisiche sia psichiche. Non è solo un corpo che esegue i movimenti, ma una persona che si concentra, percepisce la situazione, la valuta e vi reagisce. I processi fisici e quelli psichici sono strettamente correlati.

Che cosa si intende per rischi psicosociali?

«I rischi psicosociali legati al lavoro riguardano aspetti relativi all'impostazione e alla gestione del lavoro e al suo contesto sociale e organizzativo potenzialmente in grado di causare danni psicologici o fisici (...). Si ricollegano a problemi come lo stress, la violenza, il mobbing e le molestie sul posto di lavoro».¹

I rischi psicosociali nascono da fattori strutturali come ad esempio un margine di manovra limitato per prendere decisioni, l'insicurezza del posto di lavoro o la mancanza di relazioni di sostegno.

È pagante saper riconoscere i rischi psicosociali legati al lavoro e prendere le misure preventive adeguate. Secondo le direttive dell'OMS e dell'UE «Sostanzialmente, la buona gestione dei rischi psicosociali rispecchia la buona gestione aziendale, dalla formazione allo sviluppo, dalla responsabilità sociale alla qualità del lavoro. Se la prassi è buona, aumenteranno la produttività, la qualità dei prodotti e dei servizi e l'attrattiva sul mercato del lavoro, dando così spazio a un maggior potenziale di innovazione».

Carichi e carichi inadeguati

Quando una persona svolge un lavoro che le è stato assegnato, si espone a una serie di costrizioni sia psichiche sia fisiche che, in quanto tali, non sono dannose per la salute. Anzi, se ci sarà il giusto equilibrio tra queste costrizioni e le proprie attitudini, in poco tempo riuscirà a sprigionare energie in più e raggiungerà risultati eccezionali. Se invece le prestazioni richieste superano il livello effettivo di risorse disponibili, ciò conduce ad una sollecitazione eccessiva e viene considerato un carico inadeguato. Lo stesso carico lavorativo provoca su diversi individui sollecitazioni diverse.

¹ Fonte PRIMA-EF, OMS (2009). Modello europeo per la gestione del rischio psicosociale (*Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management. A Resource for Employers and Workers Representatives*), www.prima-ef.org

Esempi di carico lavorativo inadeguato:²

- Una persona dotata di una capacità media è normalmente in grado di elaborare un certo numero di segnali. Chiederle di sorvegliare contemporaneamente 30 stimoli di questo tipo, di valutarli correttamente e di prendere una decisione giusta supera la sua capacità di elaborazione. Si tratta cioè di un carico esagerato che si traduce in una sollecitazione eccessiva per la persona in questione.
- Un programmatore che deve gestire contemporaneamente sia l'attività di programmazione vera e propria sia una hotline svolge due mansioni incompatibili tra di loro. Ciò conduce a un carico di lavoro inadeguato e a una sollecitazione eccessiva.
- Registrare i dati delle etichette in un magazzino scarsamente illuminato sarà considerata una sollecitazione normale o inadeguata a seconda dell'età e della vista della singola persona.

Si parla di *sollecitazione inadeguata* quando una persona è stimolata troppo (o troppo poco) oppure unilateralmente.

Che cos'è lo stress?

Nella lingua di tutti i giorni la parola stress assume significati diversi: ad esempio, ci sentiamo stressati quando tutto va in fretta, quando ci prepariamo a un compito difficile oppure ci sentiamo tesi e nervosi. Tutte queste caratteristiche differenti, prese nel loro insieme, danno un quadro globale dello stress.

Secondo la SECO: «Vi è una situazione di stress quando le esigenze qualitative e quantitative superano le capacità di una persona di eseguirle o di controllarle. Lo stress è uno stato di tensione e di agitazione protratto su un lungo periodo e recepito come sgradevole, vissuto dalla persona come minaccioso e inevitabile».³

Lo stress, insomma, insorge quando le esigenze qualitative e quantitative superano le capacità di una persona di farvi fronte o di controllarle. È uno stato di tensione e di inquietudine duraturo e sgradevole, che l'individuo percepisce come una minaccia inevitabile. Si tratta dunque di una situazione inequivocabilmente negativa e duratura, non di una difficoltà di breve durata. Tutte le costrizioni sono cause potenziali di stress, ma ce ne sono alcune che si sono dimostrate particolarmente rilevanti.⁴ I carichi che causano stress sono chiamati fattori di stress.

Concludendo, l'impostazione e l'organizzazione del lavoro, le relazioni sociali e il contesto lavorativo possono provocare sollecitazioni eccessive dei lavoratori e delle lavoratrici dovute a carichi di lavoro inadeguati. Le seguenti tabelle elencano le caratteristiche dei rischi psicosociali connessi al lavoro e le relative criticità.

² Fonte: Huber, E. (2011). *Bewertung der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen bei der Kontroll- und Beratungstätigkeit . Leitfaden für die Arbeitsinspektion*. Edito da: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Zentral-Arbeitsinspektorat, Vienna

³ Fonte: Indicazioni relative all'ordinanza 3 concernente la legge sul lavoro Art. 2, secondo la definizione della Commissione europea (Direzione generale V, 1997)

⁴ Cfr. anche Grebner et al (2010)

Mansione	
Caratteristiche	Possibili criticità (lista non esaustiva)
Requisiti fisici	<ul style="list-style-type: none"> - Esigenze elevate in materia di vista, udito, tatto, precisione - Lavoro fisico molto pesante richiedente un notevole dispendio di forza
Requisiti intellettuali	<ul style="list-style-type: none"> - Manca una visione d'insieme dell'attività: <ul style="list-style-type: none"> - curare i preparativi e basta - eseguire e basta - controllare e basta, ecc. - Mancanza di varietà: svolgere sempre la stessa attività, esigenze limitate - Attività molto ripetitive, cicli brevi - Monotonia - Forte grado di concentrazione e attenzione - Le informazioni sono <ul style="list-style-type: none"> - troppe (a es. stimolazione eccessiva dovuta a troppi segnali da gestire contemporaneamente) - presentate male - carenti
Qualifiche	<ul style="list-style-type: none"> - Gli incarichi superano le possibilità di chi li deve eseguire, mancanza di formazione preliminare / istruzioni - Gli incarichi affidati sono troppo semplici: si possono utilizzare soltanto poche competenze - Mancanza di possibilità di sviluppo
Emotività	<ul style="list-style-type: none"> - Obbligo di mostrare emozioni che non coincidono o addirittura sono in contraddizione con il proprio sentire (dissonanza emotiva), ad esempio lo «stress del sorriso» nei mestieri orientati ai servizi - Rapporto con la sofferenza (attività nel campo del sociale, delle cure, ecc.) - Clienti difficili, ad esempio quando si registrano reclami, quando si comunicano decisioni negative, controlli di sicurezza - Minacce e violenza - Forte senso di responsabilità verso persone o fatti

Organizzazione e relazioni sociali	
Caratteristiche	Possibili criticità (lista non esaustiva)
Orari di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - Tempi di lavoro prolungati - Lavoro durante il tempo libero - Piani dei turni sfavorevoli, lavoro notturno, lavoro durante il fine settimana - Accumulo di ore straordinarie, vacanze non concesse - Orari di lavoro rigidi oppure molto variabili - Orari di lavoro non prevedibili, lavoro su chiamata - Impostazione delle pause sfavorevole
Processi lavorativi, quantità del lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - Interruzioni, interferenze - Intensità lavorativa, forte pressione termini e scadenze - Il lavoro non può essere svolto entro i termini prestabiliti o con la qualità richiesta - Ritmi serrati - Impossibile prevedere e pianificare il lavoro, che segue fluttuazioni assai irregolari
Margine di manovra	<ul style="list-style-type: none"> - Mancano possibilità di impostare e organizzare il lavoro, ad esempio i dipendenti non hanno praticamente nessun influsso su: <ul style="list-style-type: none"> - contenuti del lavoro - ritmi lavorativi e grado di occupazione - concatenazione delle attività - metodi e procedure di lavoro - pianificazione delle pause - mancano le possibilità di essere coinvolti quando si prendono misure importanti a livello lavorativo
Strumenti di lavoro (attrezzi, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> - Gli strumenti di lavoro/gli attrezzi mancano o sono inadeguati - Software insufficienti - Allestimento inadeguato delle macchine
Strutture aziendali	<ul style="list-style-type: none"> - Competenze, interfacce non chiare - Incarichi o obiettivi non chiari o contraddittori - Mancanza di chiarezza sui ruoli - Nessuna istruzione in materia di tutela della personalità, né regole di comportamento per affrontare problemi insorgenti
Informazione, comunicazione, cooperazione	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni carenti, non tempestive - Opacità dei canali di comunicazione - I dipendenti non hanno la possibilità di essere coinvolti a livello organizzativo - Ingiustizie, scorrettezze vissute in prima persona - Manca la possibilità di trattare problemi e conflitti - Isolamento sociale, ad es. dovuto a postazioni di lavoro isolate - Numero di contatti sociali troppo basso / troppo alto

Relazioni sociali	
Caratteristiche	Possibili criticità (lista non esaustiva)
Comportamento del superiore	<ul style="list-style-type: none"> - Dirigente scarsamente qualificato - Non dà riscontri, non esprime riconoscenza per la prestazione fornita - Non fornisce sostegno quando ce n'è bisogno - Non sa dirigere
Contesto lavorativo	
Caratteristiche	Possibili criticità (lista non esaustiva)
Condizioni climatiche	<ul style="list-style-type: none"> - Temperatura ambiente: troppo caldo / troppo freddo - Umidità dell'aria: troppo alta / troppo bassa
Livello sonoro	<ul style="list-style-type: none"> - Rumore / perturbazione - Il rumore pregiudica la concentrazione, è difficile capire chi parla - Non si percepiscono, non si distinguono i segnali importanti
Condizioni visive	<ul style="list-style-type: none"> - Luce troppo forte (abbagliante) / troppo debole - Riflessi - Luminosità difficile da regolare
Concezione del posto di lavoro e degli spazi in comune	<ul style="list-style-type: none"> - Aspetti ergonomici insufficienti - Locali di lavoro sfavorevoli (spazio inferiore alle esigenze) - Mancanza di vista all'esterno - Concezione carente dei luoghi di soggiorno, gabinetti, docce, spogliatoi, ecc.
Fattori sociali e condizioni quadro lacunose dell'azienda	
Caratteristiche	Possibili criticità (lista non esaustiva)
Situazione economica Alterazione	<ul style="list-style-type: none"> - Situazione economica tesa, pacchetto ordini insufficiente - Misure di razionalizzazione - Riorganizzazioni <ul style="list-style-type: none"> - nuove tecnologie - fusioni - cambiamenti organizzativi

Più queste criticità aumentano (casistica/frequenza) e sono combinate tra loro e più saranno verosimili le conseguenze negative sul benessere e sul comportamento dei diretti interessati. In particolare, chiedere molto a una persona limitando il suo margine di manovra e di decisione, magari in un contesto di sostegno sociale carente, è una combinazione particolarmente dannosa.