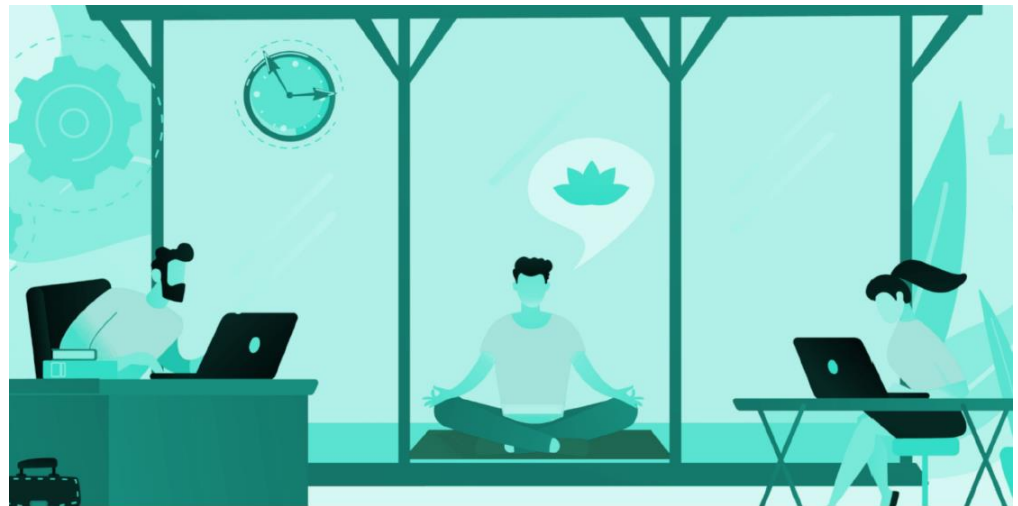


ISO 45003: Salute e sicurezza psicologica al lavoro – Linee guida per la gestione dei rischi psicosociali

Videoforum AIAS
15/07/2021



Carlo Bisio

Diploma NEBOSH, Ergonomo, Psicologo delle Organizzazioni, Grad IOSH,
AIEMA, SIIRSM, Direttivo AIAS

ANALISI DEL CONTESTO, GESTIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ NELLA ISO 45003

Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

In relazione alla gestione del rischio psicosociale, l'organizzazione dovrebbe:

- ✓ considerare le **problematiche esterne ed interne** che possono influenzare il raggiungimento dei risultati attesi del sistema di gestione
- ✓ comprendere le **esigenze e le aspettative** dei lavoratori e delle altre parti interessate
- ✓ considerare quali esigenze e aspettative sono, o potrebbero diventare, **requisiti** legali e altri requisiti
- ✓ **adeguare la progettazione delle attività per la gestione del rischio psicosociale** al contesto specifico del luogo di lavoro
- ✓ **adattare le attività** per migliorare la focalizzazione, l'affidabilità, la validità e l'efficacia del processo di gestione del rischio psicosociale
- ✓ determinare come verrà **utilizzata la valutazione dei rischi psicosociali per realizzare piani d'azione** efficaci

Comprendere l'organizzazione e il suo contesto...

Aspetti interni

(ad es. come l'organizzazione è governata e gestita, livello di impegno della direzione rispetto alla salute psicologica e al benessere sul lavoro, caratteristiche dei lavoratori, luoghi di lavoro, ecc.)

Aspetti esterni

(ad es. catena di approvvigionamenti, rapporti con terze parti, natura dei contratti di lavoro, dati demografici, rapidi cambiamenti tecnologici, ecc.)

Perché poi occorre... (punto 6 Pianificazione)

...considerare i temi dell'analisi del contesto e **determinare i rischi e le opportunità che devono essere affrontati**, inclusi:

- a) rischi psicosociali
- b) prevenzione di infortuni e malattie
- c) strategie per il rientro dei lavoratori al lavoro
- d) opportunità di miglioramento, compresa la promozione del benessere sul lavoro
- e) lo sviluppo, la revisione e la manutenzione di sistemi, processi e strutture di reporting rilevanti per la gestione del rischio psicosociale

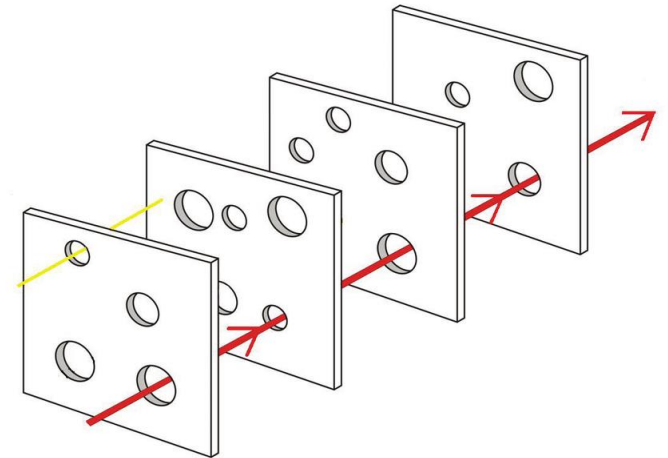
Va data **priorità alle azioni in base alla valutazione dei rischi** psicosociali

Fattori psicosociali: pericoli, rischi, misure nella ISO 45003

Pericolo e rischio

Pericolo

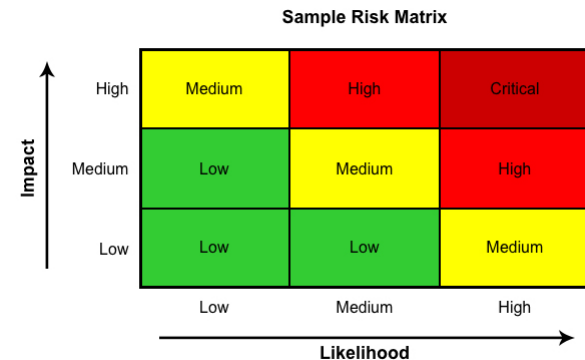
- ✓ pericoli di natura psicosociale includono aspetti dell'organizzazione del lavoro, fattori sociali sul lavoro, ambiente di lavoro, attrezzature e compiti pericolosi
- ✓ Esempi nelle tabelle 1, 2 e 3 dello standard



Pericolo e rischio

Rischio

- ✓ combinazione della **probabilità che si verifichi un'esposizione** a uno o più pericoli legati al lavoro di natura psicosociale e la **gravità delle lesioni e dei problemi di salute** che possono essere causati da tali pericoli



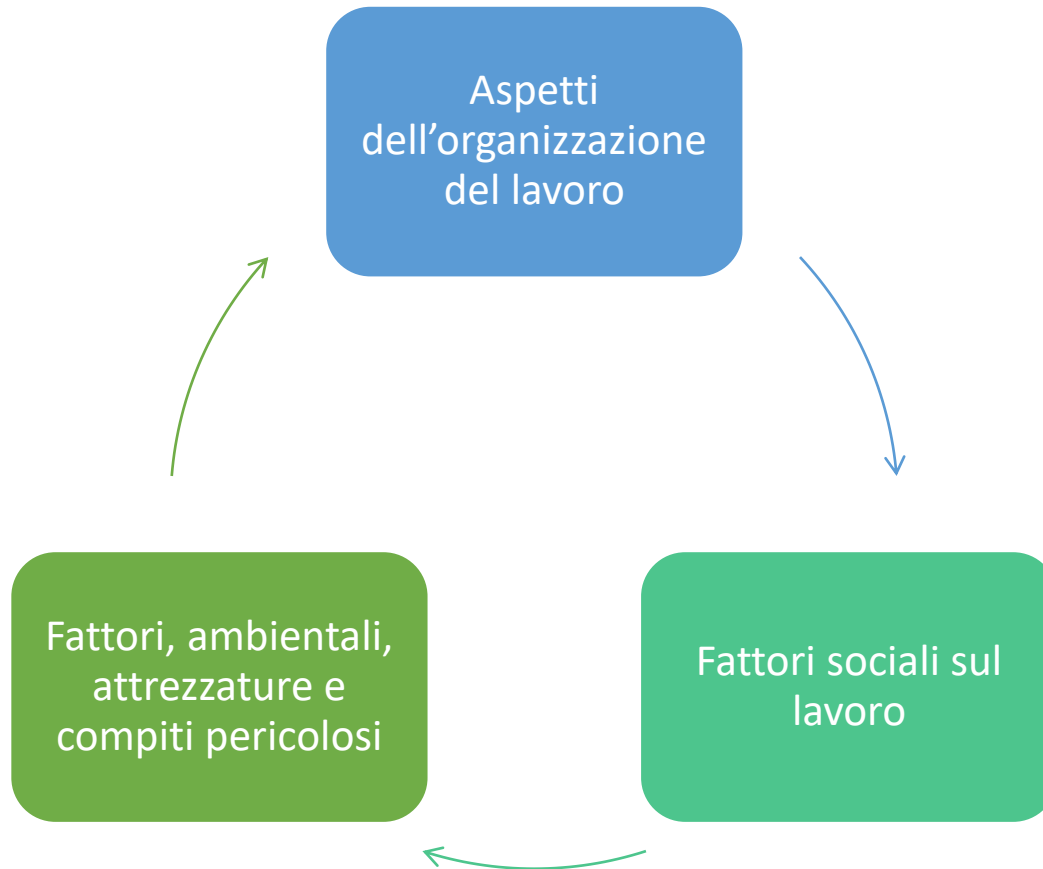
L'immagine non è presente nella ISO 45003, si tratta di una matrice di rischio generica

Identificazione del pericolo

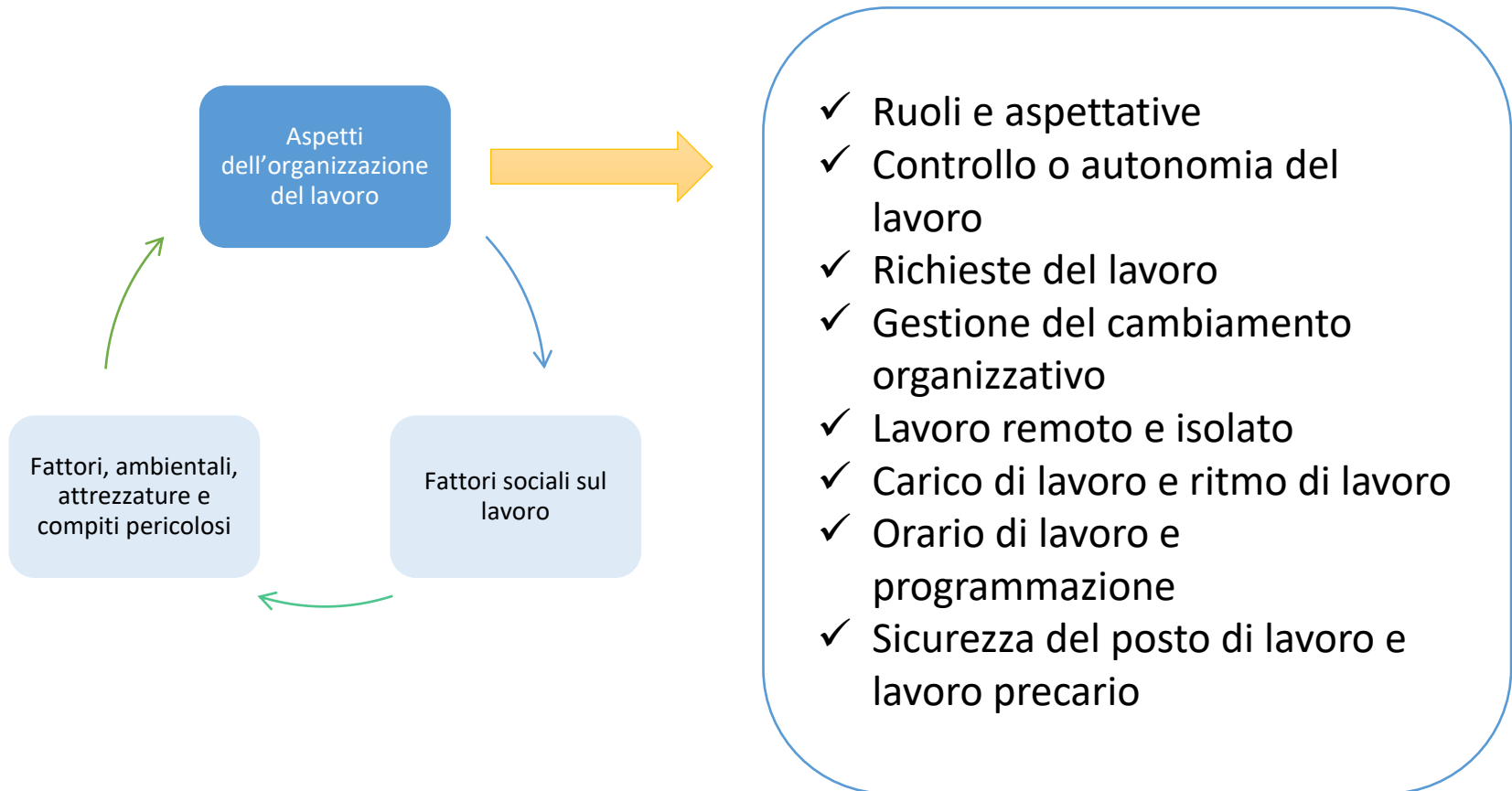
L'organizzazione dovrebbe:

- comprendere le **fonti di danno** sottostanti (prima della considerazione delle misure di controllo)
- stabilire, attuare e mantenere **processi** per l'identificazione dei pericoli che siano continui e proattivi

I pericoli di natura psicosociale



Pericoli: aspetti dell'organizzazione del lavoro



Pericoli: aspetti dell'organizzazione del lavoro (1 di 2)

Fattore	Alcuni esempi (tratti dalla tabella 1 della ISO 45003)
Ruoli e aspettative	Ambiguità di ruolo Conflitto di ruolo Scenari in cui i lavoratori non hanno linee guida chiare sui compiti che dovrebbero svolgere (e non svolgere)
Controllo o autonomia del lavoro	Opportunità limitate di partecipare al processo decisionale Mancanza di controllo sul carico di lavoro Bassi livelli di influenza e indipendenza (ad esempio non essere in grado di influenzare la velocità, l'ordine o la pianificazione delle attività lavorative e del carico di lavoro)
Richieste di lavoro	Richieste e scadenze contrastanti Aspettative non realistiche di competenza o responsabilità di un lavoratore Lavoro frammentato o privo di significato Requisiti per periodi eccessivi di vigilanza e concentrazione
Gestione del cambiamento organizzativo	Mancanza di supporto pratico fornito per assistere i lavoratori durante i periodi di transizione Ristrutturazioni prolungate o ricorrenti Mancanza di consultazione e comunicazione sui cambiamenti

Pericoli: aspetti dell'organizzazione del lavoro (2 di 2)

Fattore	Alcuni esempi (tratti dalla tabella 1 della ISO 45003)
Lavoro remoto e isolato	lavorare in luoghi lontani da casa, dalla famiglia, dagli amici e dalle reti di supporto abituali (ad es. lavori isolati o in postazioni temporanee) lavorare da soli in luoghi non remoti senza interazione sociale/umana sul lavoro (ad es. lavorare a casa,) lavorare in case private (ad es. fornire assistenza o ruoli domestici nelle case di altre persone)
Carico di lavoro e ritmo di lavoro	alti livelli di pressione temporale ritmo della macchina alto livello di lavoro ripetitivo
Orario di lavoro e programmazione	mancanza di varietà di lavoro lavoro a turni requisiti continui per completare il lavoro con breve preavviso
Sicurezza del posto di lavoro e lavoro precario	incertezza sulla disponibilità di lavoro, compreso il lavoro senza orari prestabiliti possibilità di licenziamento o perdita temporanea del lavoro con retribuzione ridotta lavoro a bassa retribuzione o precario, compreso il lavoro atipico

Pericoli: fattori sociali sul lavoro



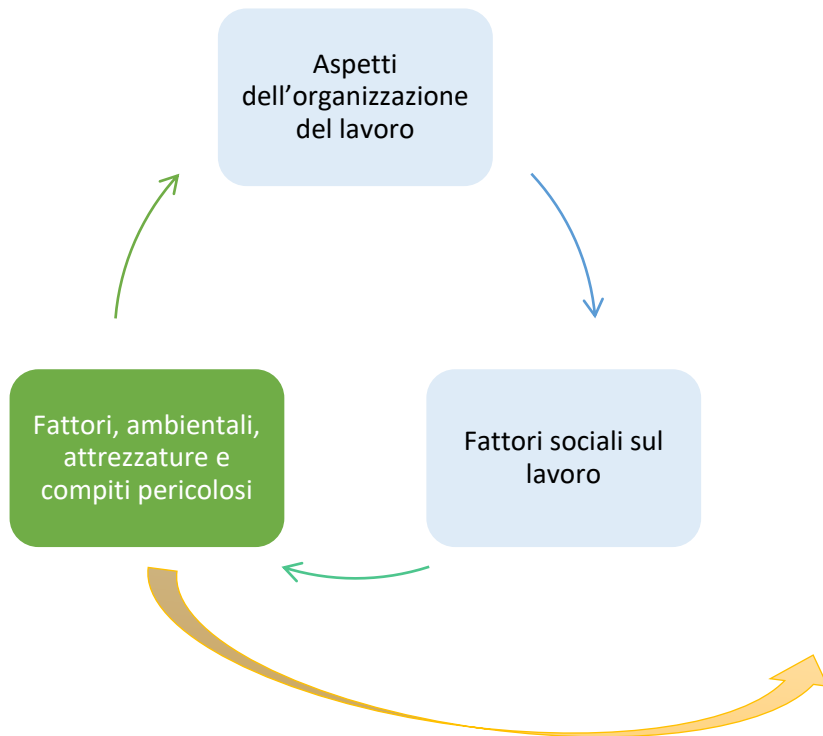
Pericoli: fattori sociali sul lavoro (1 di 2)

Fattore	Alcuni esempi (tratti dalla tabella 2 della ISO 45003)
Relazioni interpersonali	Conflitto interpersonale Mancanza di sostegno sociale Isolamento sociale o fisico
Leadership	Mancanza di visione e obiettivi chiari Mancanza di equità Abuso di potere
Cultura organizzativa / del gruppo di lavoro	Scarsa comunicazione Mancanza di definizione o accordo sugli obiettivi organizzativi Applicazione incoerente e intempestiva di politiche e procedure, processo decisionale scorretto
Riconoscimento e ricompensa	Squilibrio tra sforzo dei lavoratori e riconoscimento e ricompensa formali e informali Mancanza di un adeguato riconoscimento e apprezzamento degli sforzi dei lavoratori, in modo equo e tempestivo
Sviluppo della carriera	Stagnazione e incertezza della carriera, promozione insufficiente o eccessiva, mancanza di opportunità per lo sviluppo di competenze
Supporto	Mancanza di supporto da parte di supervisori, colleghi Mancanza di accesso ai servizi di supporto Mancanza di informazioni/formazione a supporto delle prestazioni lavorative

Pericoli: fattori sociali sul lavoro (2 di 2)

Fattore	Alcuni esempi (tratti dalla tabella 2 della ISO 45003)
Supervisione	Mancanza di feedback costruttivo sulle prestazioni e processi di valutazione Mancanza di incoraggiamento / riconoscimento Mancanza di comunicazione
Civiltà e rispetto	Mancanza di fiducia, onestà, rispetto, civiltà, equità Mancanza di rispetto e considerazione nelle interazioni tra lavoratori, con i clienti, il pubblico
Equilibrio tra lavoro e vita privata	Aspetti che inducano i lavoratori a continuare a lavorare nel proprio tempo Esigenze contrastanti del lavoro e vita privata Lavoro che incide sulla capacità di recupero dei lavoratori
Violenza sul lavoro	Incidenti che comportano una sfida esplicita o implicita alla salute, sicurezza e benessere sul lavoro; la violenza può essere interna o esterna, o avviata dal cliente (abuso, minacce, aggressione fisica, verbale o sessuale, violenza di genere)
Molestie	Comportamenti indesiderati, offensivi, intimidatori (di natura sessuale o non) che si riferiscono a caratteristiche dell'individuo preso di mira (etnia, identità di genere, disabilità, ecc.)
Bullismo e vittimizzazione	Comportamenti irragionevoli ripetuti (più di una volta) che possono presentare rischio per salute, sicurezza e benessere sul lavoro, sia palesi che occulti (isolamento sociale o fisico, assegnare compiti insignificanti o sfavorevoli, insulti, critiche pubbliche indebite, ecc.)

Pericoli: Fattori, ambientali, attrezzature e compiti pericolosi



- ✓ Ambiente di lavoro, attrezzature e attività pericolose
- ✓ Esempi (da tabella 3 della ISO 45003):
 - disponibilità, idoneità, affidabilità, manutenzione o riparazione inadeguate delle attrezzature
 - cattive condizioni di lavoro quali mancanza di spazio, scarsa illuminazione e rumore eccessivo
 - mancanza degli strumenti, delle attrezzature o di altre risorse necessarie per completare le attività lavorative
 - lavorare in condizioni o situazioni estreme, come temperature molto alte o basse, o in quota
 - lavorare in ambienti instabili come zone di conflitto

Processi continui e proattivi per identificare i fattori

Ad esempio:

- ✓ rivedere le descrizioni delle **mansioni**
- ✓ analizzare **compiti, orari e luoghi** di lavoro
- ✓ **consultare periodicamente** i lavoratori, i clienti e le altre parti interessate
- ✓ analizzare **valutazioni delle prestazioni, sondaggi sui lavoratori, questionari standardizzati, audit**, ecc.
- ✓ svolgimento di **interviste, discussioni di gruppo** o utilizzo di **liste di controllo**
- ✓ condurre **ispezioni e osservazioni sul posto di lavoro** che aiutino a comprendere come si svolge il lavoro e come interagiscono tra loro i lavoratori
- ✓ rivedere le **informazioni documentate pertinenti** (rapporti sugli incidenti, rapporti sui pericoli e sui rischi, statistiche raggruppate sulla salute sul lavoro, richieste di risarcimento dei lavoratori, sondaggi sui lavoratori, dati sull'assenteismo e sul turnover dei lavoratori)

Di cosa tenere conto (1 di 3)

- ✓ I fattori psicosociali **interagiscono** tra loro e con altri tipi di pericoli nell'ambiente di lavoro
- ✓ Essi possono **aumentare il rischio di esposizione ad altri pericoli** attraverso l'errore umano, l'aumento della pressione del tempo o le aspettative sociali/culturali su come lavorare con altri pericoli
- ✓ Possono verificarsi **maggiori effetti negativi all'interno degli stessi livelli di esposizione** quando si lavora in condizioni che includono rischi psicosociali incontrollati

Di cosa tenere conto (2 di 3)

- ✓ Come **l'esposizione ad altri pericoli** (ad esempio rischi biologici, contaminanti nell'aria, lavori in altezza, spazi confinati) può **contribuire ai rischi psicosociali** – I lavoratori possono preoccuparsi delle possibili implicazioni di tali esposizioni o esperienze
- ✓ È noto che le **attività manuali pericolose** (ad es. sollevamento, movimenti ripetitivi) interagiscono con i fattori psicosociali e influenzano gli esiti come i **disturbi muscoloscheletrici (DMS)**

Di cosa tenere conto (3 di 3)

✓ Tenere conto dei **fattori umani** in relazione ai fattori psicosociali

- Rappresentano le **capacità e i limiti delle persone**, e quindi sono **rilevanti** per il successo o meno della **valutazione** del rischio, dei **controlli** del rischio e della progettazione, implementazione ed efficacia delle **attività** o dei **processi** lavorativi
- La consapevolezza dei fattori umani **durante la progettazione e la riprogettazione del lavoro** può portare a risultati più positivi in relazione a malattie e infortuni legati al lavoro.
- È possibile utilizzare ad es. l'**osservazione**, la **consultazione**, le tecniche di **analisi dei compiti** e gli **audit specializzati**
- Ulteriori informazioni sui fattori umani possono essere trovate in **ISO 10075-2 e ISO 6385**

Valutazione dei rischi e delle opportunità

L'organizzazione dovrebbe **valutare i rischi** relativi ai pericoli psicosociali identificati e **cercare opportunità** per ridurre i rischi e guidare il miglioramento continuo

Questa **valutazione dovrebbe:**

- fornire informazioni sul potenziale danno
- confrontare gruppi che differiscono per esposizione o segnalazione di rischi psicosociali
- considerare l'interazione dei rischi psicosociali con i rischi derivanti da altri pericoli identificati
- dare priorità ai pericoli in base al livello di rischio
- considerare la diversità della forza lavoro e le esigenze di particolari gruppi, nonché il contesto più ampio dell'organizzazione
- fornire informazioni sulle misure di controllo e sulle opportunità di miglioramento

Riduzione dei rischi psicosociali

Può essere utilizzata una combinazione dei seguenti livelli di intervento:

- ✓ **primario**: controlli a livello organizzativo per prevenire o ridurre gli effetti dannosi e promuovere il benessere sul lavoro;
- ✓ **secondario**: aumentare le risorse che aiutano i lavoratori ad affrontare i rischi psicosociali aumentando la consapevolezza e la comprensione attraverso una formazione efficace e altre misure appropriate;
- ✓ **terziario**: ridurre gli effetti nocivi dell'esposizione a rischi psicosociali attuando programmi di riabilitazione e adottando altre azioni correttive e di supporto.

Essi riflettono la **gerarchia dei controlli** per supportare un'efficace gestione del rischio psicosociale

Nello standard vengono fatti esempi di azioni per la riduzione dei rischi

ISO 45003: Salute e sicurezza psicologica al lavoro – Linee guida per la gestione dei rischi psicosociali

Videoforum AIAS
15/07/2021



Grazie !