



Documentazione del seminario

Comportamento rispetto alla sicurezza e cultura della prevenzione in azienda

14.12.2017

Indice

Il comportamento riguardo la sicurezza sul lavoro e la cultura della prevenzione; Werner Pramstrahler, IPL	3
Slide: Lo stato di salute nella percezione degli occupati in Alto Adige; Tobias Hölbling, IPL	7
Slide: Il livello dell'informazione degli occupati in Alto Adige in merito ai rischi della salute e della sicurezza; Werner Pramstrahler, IPL	22
Slide: La valutazione del rischio stress lavoro correlato: L'esperienza INAIL dal punto di vista del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione; Claudio Correzzola, INAIL Bolzano	48
Slide: Motivation zu sicherem Verhalten Martin Unterkircher, Servizio prevenzione incidenti, AuVa Innsbruck	94

Il comportamento riguardo la sicurezza sul lavoro e la cultura della prevenzione

1) Sicurezza sul lavoro: non solo norme e controlli

La carente sicurezza sul lavoro comporta conseguenze e “costi” anche di notevole entità per i lavoratori interessati, l’azienda e le istituzioni del welfare.

Oggi come ieri la componente centrale della sicurezza sul lavoro è costituita dai regolamenti, dall’adempimento di norme amministrative e dai relativi controlli delle istanze preposte.

Studi di valutazione della sicurezza sul lavoro indicano che si tratta di un aspetto che non si può garantire solamente in forza di norme di legge e dispositivi tecnici, ma dove fattori sociali e organizzativi, oltre che atteggiamenti e comportamenti, svolgono un ruolo rilevante.

2) Quali sono le cause degli infortuni?

In generale infortuni hanno più cause (Müller, 2012):

- cause personali legate al comportamento delle persone direttamente coinvolte;
- cause organizzative che risiedono nelle procedure organizzative o nel comportamento delle persone indirettamente coinvolte;
- cause tecniche, come il comportamento di oggetti tecnici e la loro gestione.

Esperti in materia ritengono che l’80% degli infortuni sia determinato dal comportamento umano, ma che gran parte di essi sia ascrivibile a condizioni di lavoro inadeguate o comunque mal concepite (ausführlicher und mit Verweisen Schaper, 2014, pag. 496 ff.).¹ Tutta una serie di fattori organizzativi influisce sui comportamenti rilevanti ai fini della sicurezza: vi rientrano l’entità dello stress, le pressioni per migliorare il rendimento, la disponibilità di risorse e naturalmente le conoscenze in tema di sicurezza. Un ruolo fondamentale è svolto dal clima e dalla cultura della sicurezza. Il ruolo del management aziendale e dei colleghi con funzioni di esempio è considerato un fattore essenziale di forte influenza sul comportamento effettivamente adottato in tema di sicurezza.

3) Come promuovere un comportamento orientato alla sicurezza e una cultura della prevenzione?

¹ Elementi invariabili della personalità rivestono una certa importanza. Le persone dall’affettività negativa sono considerate nella letteratura scientifica molto esposte al rischio di infortuni.

Si rilevano quali fattori che promuovono una siffatta cultura della sicurezza e della prevenzione (Schaper, 2014, pag. 508 ff):

- una cultura aziendale e un sistema di segnalazione in cui gli infortuni sfiorati (e gli errori) sono visti come opportunità da sfruttare per aumentare il livello di attenzione verso i fattori di rischio latenti e incidere su di essi;
- un'equa cultura della fiducia, trasparente e che sanziona i comportamenti non affidabili in termini di sicurezza;
- un sistema flessibile con responsabilità per gli esperti in loco;
- una cultura aziendale dell'apprendimento.

4) Misure concrete

Per riuscire a incidere sui comportamenti ai fini di un'efficace cultura della prevenzione e della sicurezza è opportuno affidarsi a un mix di misure (ausführlich hierzu Müller, 2012; der Autor dieses Berichts bedankt sich bei Martin Unterkircher für den Hinweis)).

Figura 1

Mix di misure di controllo per influire su comportamenti critici in termini di sicurezza

Estrinseche	Intrinseche	Sociali	Marketing
Stimoli positivi	Opinioni	Modelli	Comunicazione
	Convinzioni	Comportamenti di altri	
Stimoli negativi	Informazioni	Riconoscimento	Motivi inconsci
	Conoscenza diretta	Inclusione sociale	
Situazione contingente	Obiettivi	Status sociale	Processi inconsci
	Valori interiori	Apprendimento da modelli	
	Autoregolazione	Empatia	

Fonte: Müller 2012, elaborazione Martin Unterkircher, AUVA Innsbruck

© IPL 2018

È fondamentale agire su più piani, non solo su quello esteriore con sanzioni. Le sanzioni di per sé non innescano automaticamente un comportamento positivo in termini di sicurezza, ma determinano invece più facilmente lo sviluppo di strumenti atti a sottrarvisi.

5) Modernizzare la prevenzione in Alto Adige

Anche in Alto Adige si ravvisa la necessità di una moderna cultura della prevenzione. In questo senso si possono adottare misure concrete in questi ambiti:

1. In alcuni settori dell'economia altoatesina il fabbisogno d'informazioni dei lavoratori non è del tutto colmato. Si potrebbero destinare in misura maggiore informazioni mirate soprattutto ai lavoratori con background migratorio di prima e seconda generazione.

2. Le rappresentanze dei lavoratori per la sicurezza sul lavoro devono essere potenziate nei settori in cui sono diffuse in misura inferiore alla media (agricoltura, settore alberghiero, altri servizi), mettendo così in chiaro che la sicurezza sul lavoro non va solo a beneficio dei lavoratori ma anche dei datori di lavoro.
3. Sull'adeguatezza didattica della formazione aziendale e sovraziendale le informazioni scarseggiano. Le modalità di informazione in materia di sicurezza sul lavoro rivestono un ruolo determinante ai fini della cultura della prevenzione in azienda.

Nel complesso si riscontra, nella prevenzione legata al mondo del lavoro, la definizione di nuove priorità a fronte della trasformazione demografica, della crescente diffusione di malattie croniche, della digitalizzazione del mondo del lavoro e del mutamento dei paradigmi culturali (Lenhardt & Rosenbrock, 2014, pag. 336 f):

Figura 2

Trasformazione della prevenzione legata al mondo del lavoro attraverso ampliamento delle prospettive e definizione di nuove priorità.

Dimensione del cambiamento	da...	verso...
Orientamento agli obiettivi	Difesa contro danni fisici (ad es. a causa di infortuni)	Riduzione delle pressioni psicologiche Potenziamento delle risorse relative alla salute Realizzabilità di bisogni spirituali, emotivi e sociali sul lavoro
Fulcro del problema	Isolati fattori di stress (prevalentemente di natura tecnico-materiale) con evidente effetto sulla salute	Condizioni organizzative e sociali dell'azienda con complessi effetti sulla salute
	Conoscenza diretta	Inclusione sociale
Elaborazione del problema	Modello d'azione: Norma – esecuzione – controllo Competenza istituzione e delega a esperti medici e tecnici	Il problema è valutato in cooperazione e in contraddittorio, come la predisposizione delle relative misure. I protagonisti sono interconnessi in modo flessibile Partecipazione dei lavoratori Integrazione in procedimenti decisionali aziendali Rete di consulenza
Misure dominanti	Esame medico-tecnico Monitoraggio sicurezza Informazione / istruzione	Organizzazione del lavoro Sviluppo organizzativo Sviluppo delle competenze

Fonte: Lehnhardt/Rosenbrock 2014, 336, con lievi modifiche

© IPL 2018

Per approfondire

Lenhardt, U., & Rosenbrock, R. (2014). Prävention und Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz. In K. Hurrelmann, T. Klotz, & J. Haisch (A c. Di), *Lehrbuch Prävention und Gesundheitsförderung* (4a edizione completamente rivista, pagg. 335–344). Bern: Verlag Hans Huber.

Müller, E.-W. (2012). *Unfallrisiko Nr. 1: Verhalten: so vermeiden Sie verhaltensbedingte Unfälle!* (1a edizione). Heidelberg: Ecomed Sicherheit.

Schaper, N. (2014). Psychologie der Arbeitssicherheit. In F. W. Nerdinger, G. Blickle, & N. Schaper (A c. Di), *Arbeits- und Organisationspsychologie* (pagg. 489–515). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-41130-4>

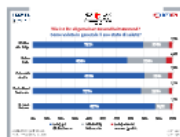
Wie gesund fühlen sich Südtirols Arbeitskräfte?

Lo stato di salute nella percezione degli occupati in Alto Adige



Eckdaten aus der EWCS-Erhebung 2016
Dati quadro ricavati dalla ricerca EWCS 2016

Tobias Hölbling
14.12.2017

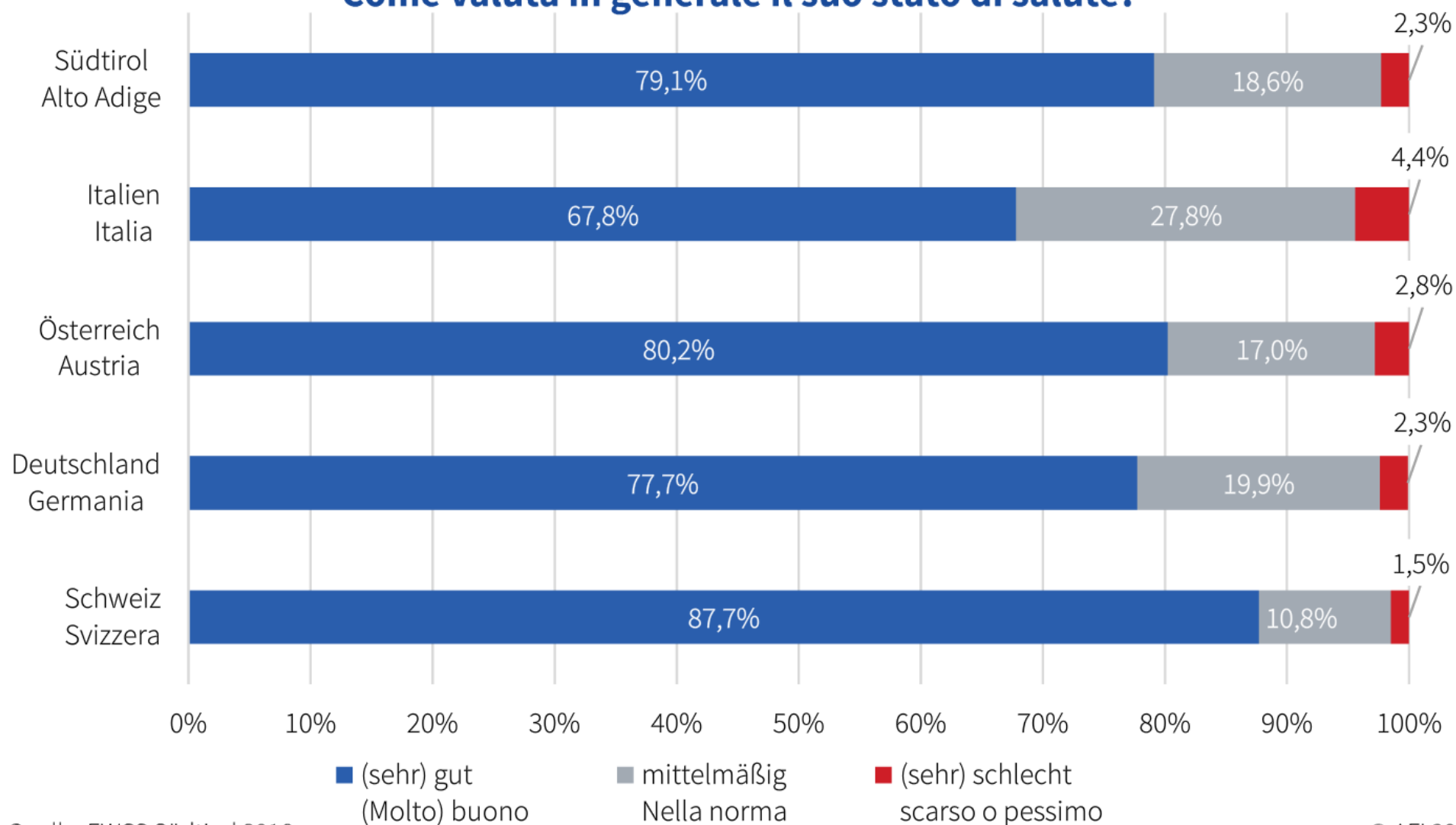


EWCS Südtirol 2016

EWCS Alto Adige 2016



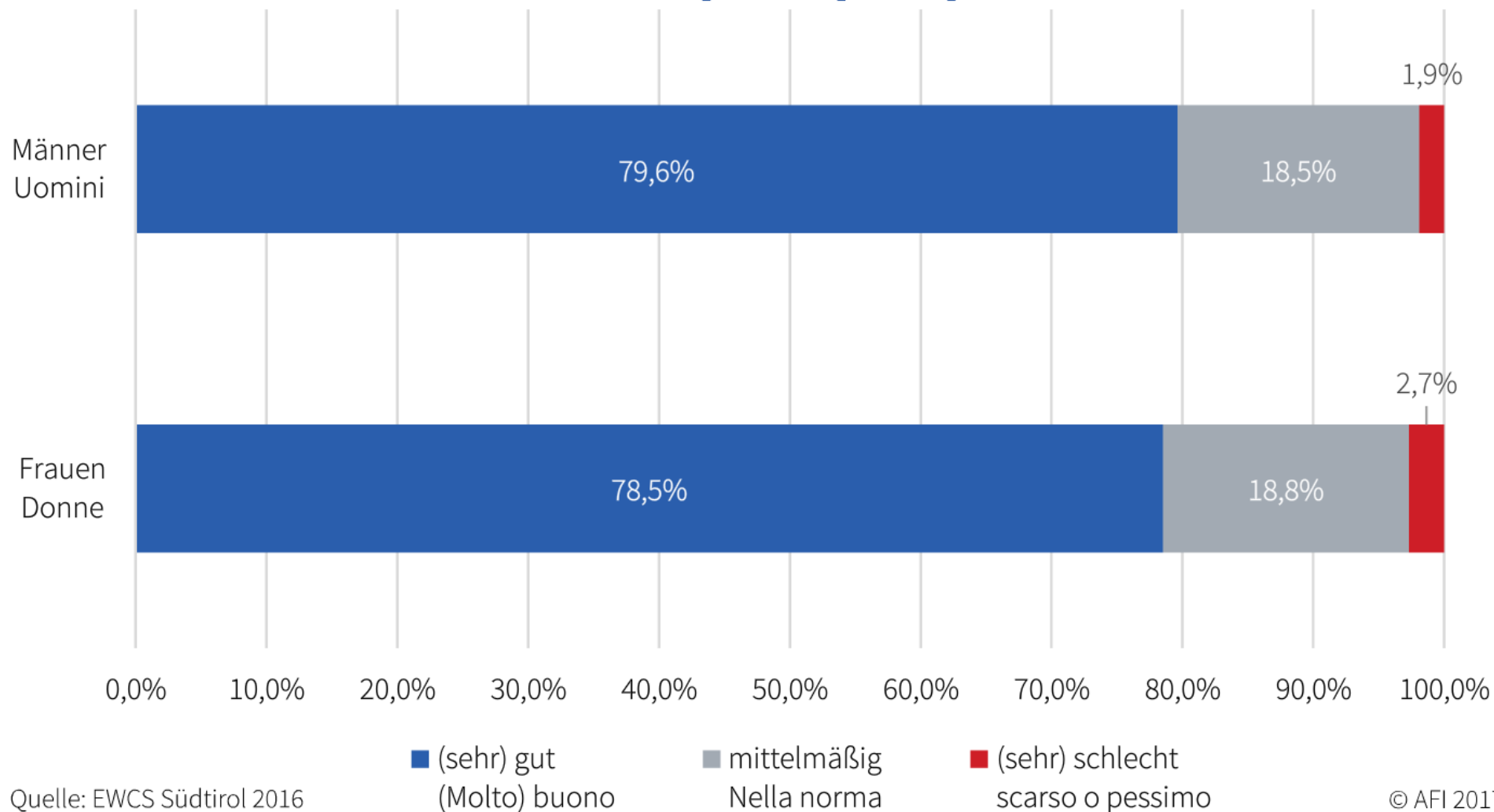
Wie ist Ihr allgemeiner Gesundheitszustand? Come valuta in generale il suo stato di salute?



Quelle: EWCS Südtirol 2016
Fonte: EWCS Alto Adige 2016

© AFI 2017
© IPL 2017

Wahrgenommene Gesundheit nach Geschlecht Stato di salute percepito per sesso

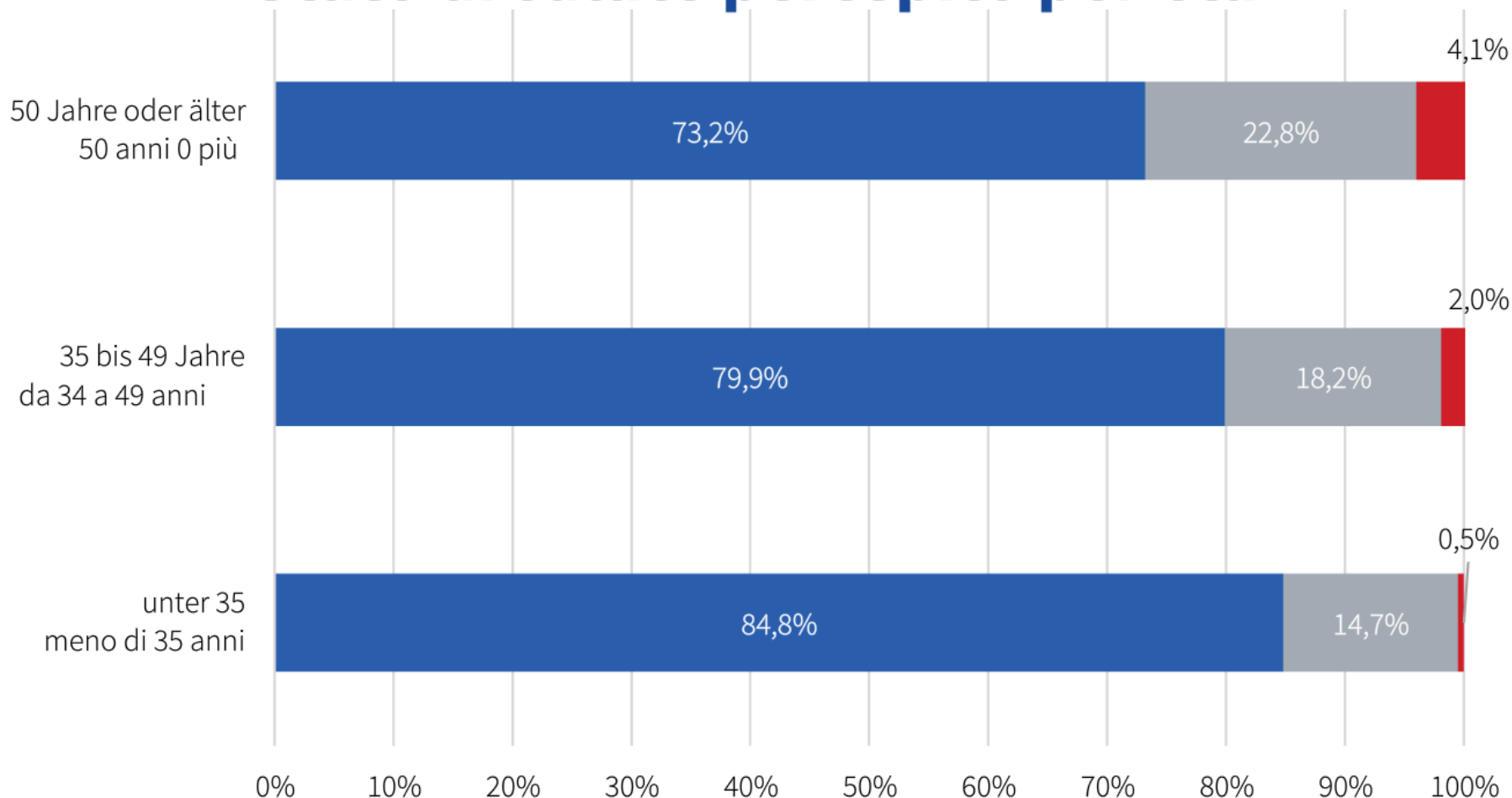


Quelle: EWCS Südtirol 2016
Fonte: EWCS Alto Adige 2016

© AFI 2017
© IPL 2017

Wahrgenommene Gesundheit nach Alter

Stato di salute percepito per età



Quelle: EWCS Südtirol 2016
Fonte: EWCS Alto Adige 2016

■ (sehr) gut
(Molto) buono

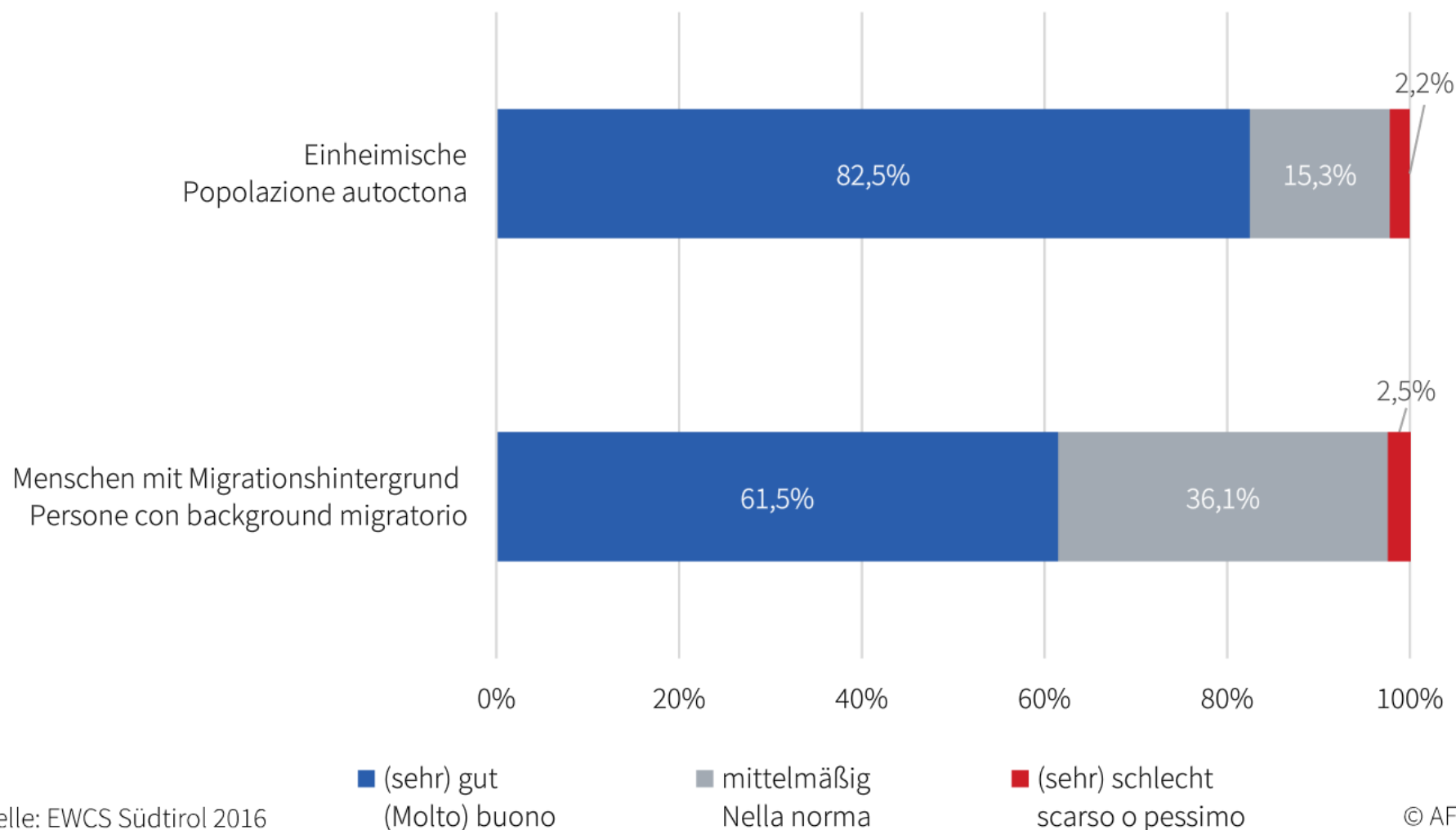
■ mittelmäßig
Nella norma

■ (sehr) schlecht
scarso o pessimo

© AFI 2017
© IPL 2017

Wahrgenommene Gesundheit nach Herkunft

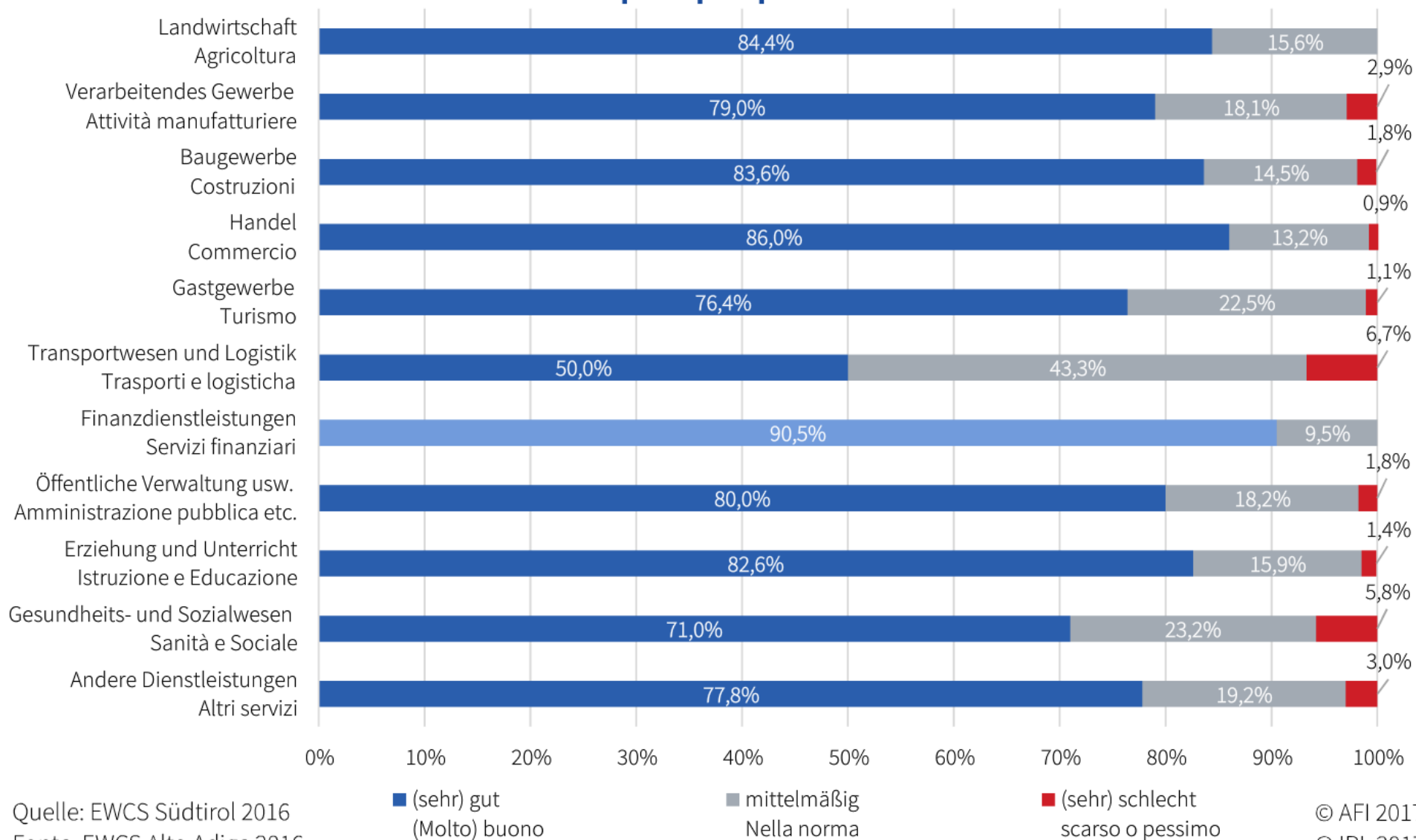
Stato di salute percepito per provenienza



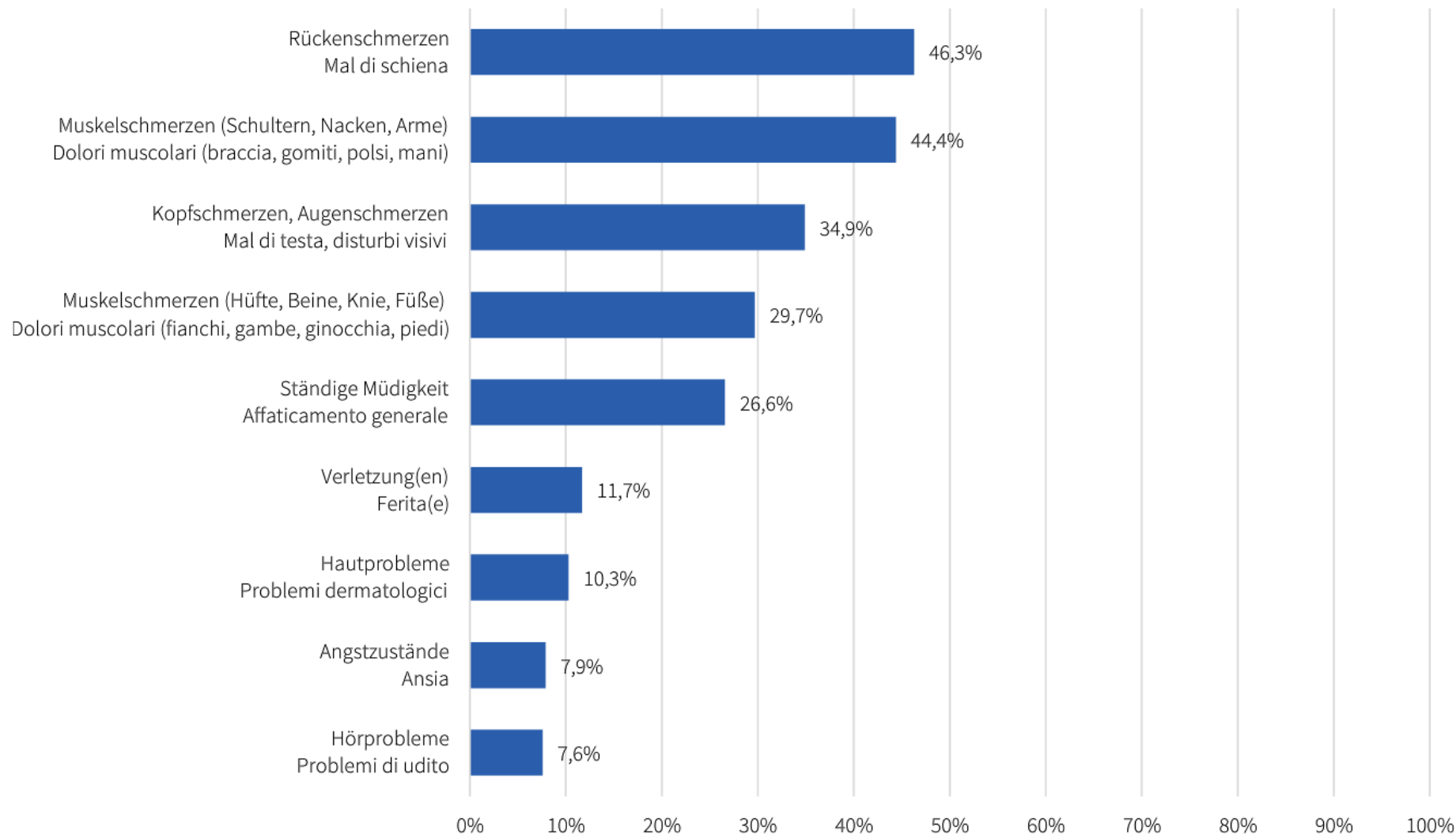
Quelle: EWCS Südtirol 2016
Fonte: EWCS Alto Adige 2016

© AFI 2017
© IPL 2017

Wahrgenommene Gesundheit nach Branchen Stato di salute percepito per settori economici



Gesundheitliche Beschwerden [in den letzten 12 Monaten] Problemi di salute [negli ultimi 12 mesi]



Schlussfolgerung Conclusione

Gleich gute Einschätzung der
Gesundheit wie in den mittel-
europäischen Vergleichsstaaten D-A-CH

La valutazione generale dello stato di
salute corrisponde a quanto rivelato in
altri stati mitteleuropei

Keine Geschlechtsunterschiede:
Männer und Frauen schätzen ihre
Gesundheit gleich ein

Non ci sono differenze di genere:
uomini e donne esprimono le
stesse valutazioni dello stato di
salute generale

Erwartbare Abnahme der Gesundheit
mit zunehmendem Alter

Evidente peggioramento dello
stato di salute al crescere dell'età

Einwanderer berichten deutlich häufiger über
gesundheitliche Beschwerden als Einheimische

Persone con background migratorio segnalano un
numero maggiore di problemi di salute rispetto
alla popolazione autoctona

Am weitesten verbreitete
gesundheitliche Beschwerden:

Rückenschmerzen (46,3 %)
Muskelschmerzen (Schultern, Nacken, Arme) (44,3 %)
Kopfschmerzen, Augenschmerzen (34,9 %)

I problemi di salute più citati:

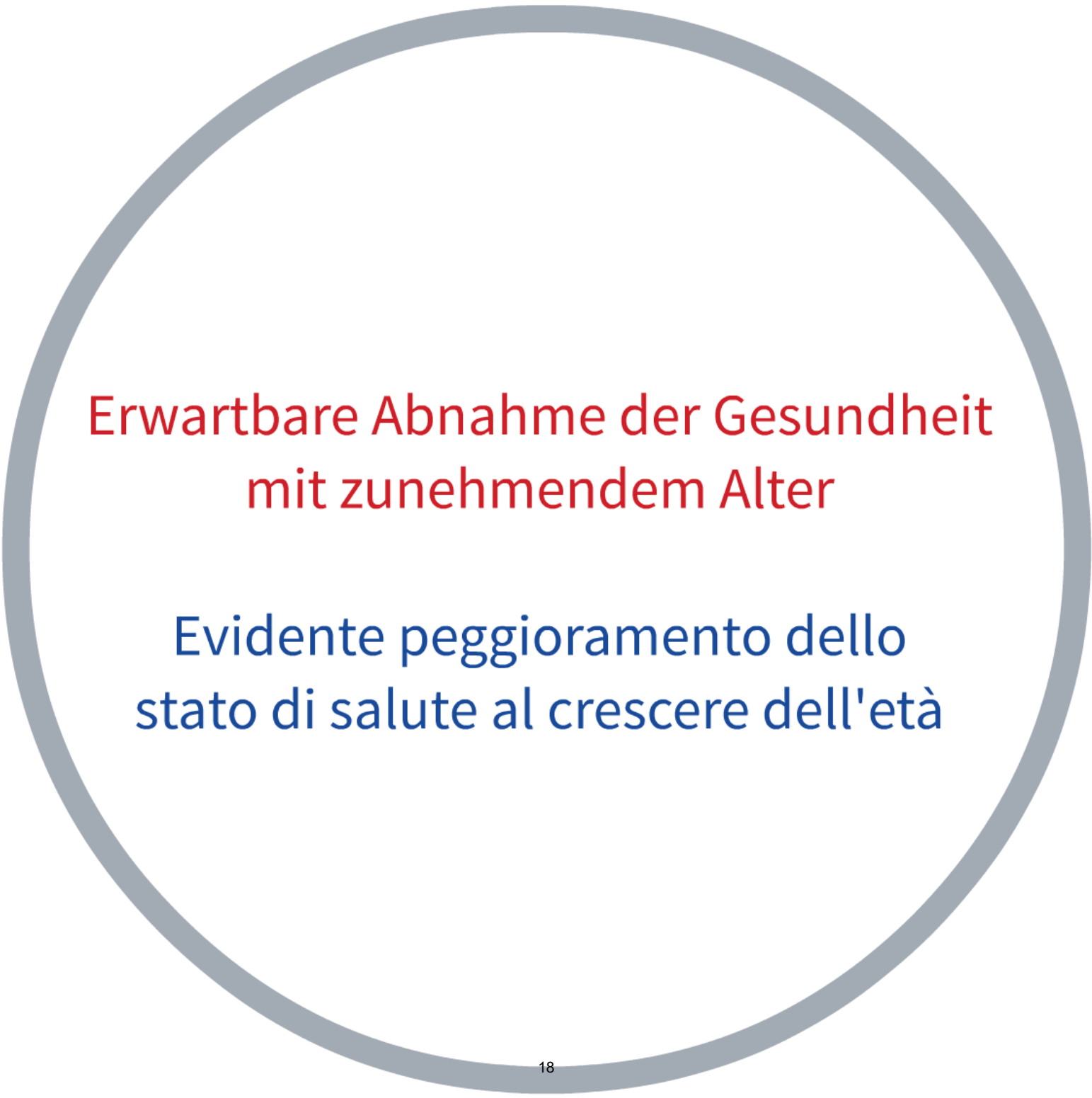
Mal di schiena (46,3 %)
Dolori muscolari (braccia, gomiti, polsi) (44,3 %)
Mal di testa, disturbi visivi (34,9 %)

Gleich gute Einschätzung der
Gesundheit wie in den mittel-
europäischen Vergleichsstaaten D-A-CH

La valutazione generale dello stato di
salute corrisponde a quanto rivelato in
altri stati mitteleuropei

Keine Geschlechtsunterschiede:
Männer und Frauen schätzen ihre
Gesundheit gleich ein

Non ci sono differenze di genere:
uomini e donne esprimono le
stesse valutazioni dello stato di
salute generale



Erwartbare Abnahme der Gesundheit
mit zunehmendem Alter

Evidente peggioramento dello
stato di salute al crescere dell'età



Einwanderer berichten deutlich häufiger über
gesundheitliche Beschwerden als Einheimische

Persone con background migratorio segnalano un
numero maggiore di problemi di salute rispetto
alla popolazione autoctona

Am weitesten verbreitete
gesundheitliche Beschwerden:

Rückenschmerzen (46,3 %)
Muskelschmerzen (Schultern, Nacken, Arme) (44,3 %)
Kopfschmerzen, Augenschmerzen (34,9 %)

I problemi di salute piú citati:

Mal di schiena (46,3 %)
Dolori muscolari (braccia, gomiti, polsi) (44,3 %)
Mal di testa, disturbi visivi (34,9 %)

Danke für die Aufmerksamkeit

Grazie per l'attenzione

Für weitere Informationen:

Per maggiori informazioni:

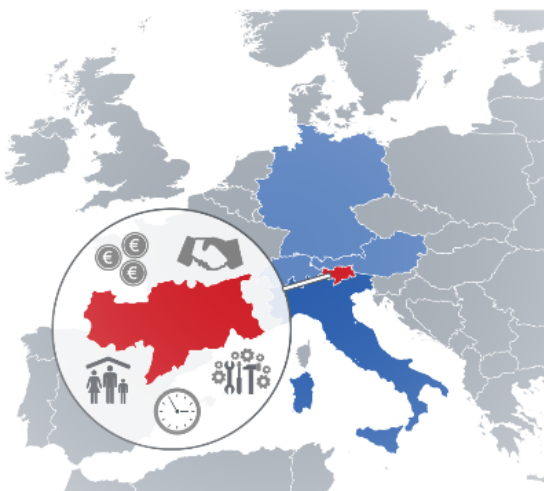
tobias.hoelbling@afi-ipl.org

www.gutearbeit-suedtirol.it

www.buonlavoro-altoadige.it

Der Informationsstand der Beschäftigten in Südtirol im Hinblick auf die Gesundheits- und Sicherheitsrisiken

Il livello dell'informazione degli occupati in Alto Adige in merito ai rischi della salute e della sicurezza



Eckdaten aus der EWCS-Erhebung 2016
Dati quadro ricavati dalla ricerca EWCS 2016

Werner Pramstrahler

14.12.2017

Worum geht es in diesem Beitrag?

Di cosa tratterà questo contributo?



Beeinflusst die Arbeit die Gesundheit?
Il lavoro influisce sulla salute?

Informationsstand über Arbeitssicherheit
Livello d'informazione sulla sicurezza sul lavoro

Ansatzpunkte für eine Präventionskultur 4.0
Punti di partenza per una cultura della prevenzione 4.0

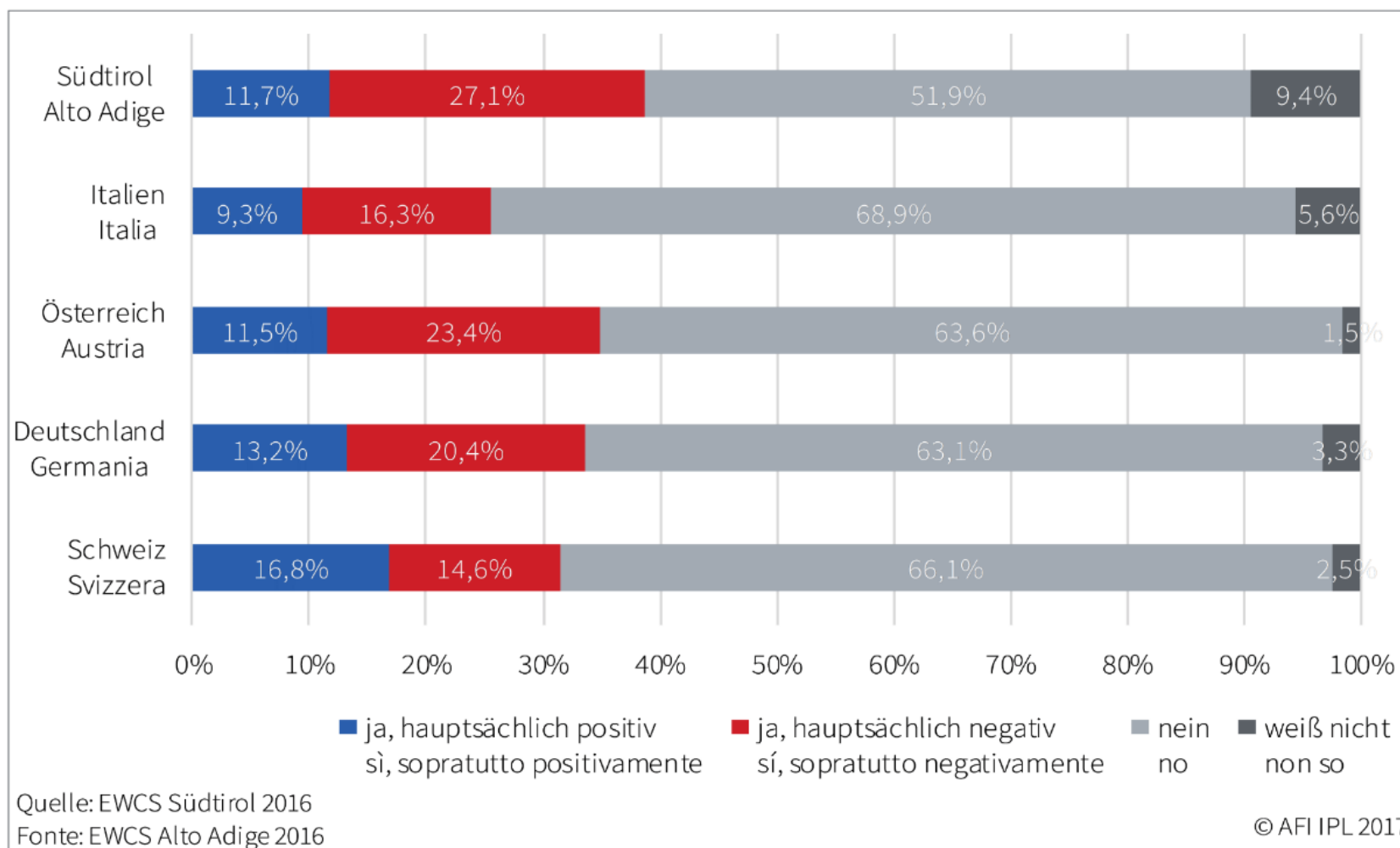


Arbeit und Gesundheit: Die Wahrnehmungen der Beschäftigten

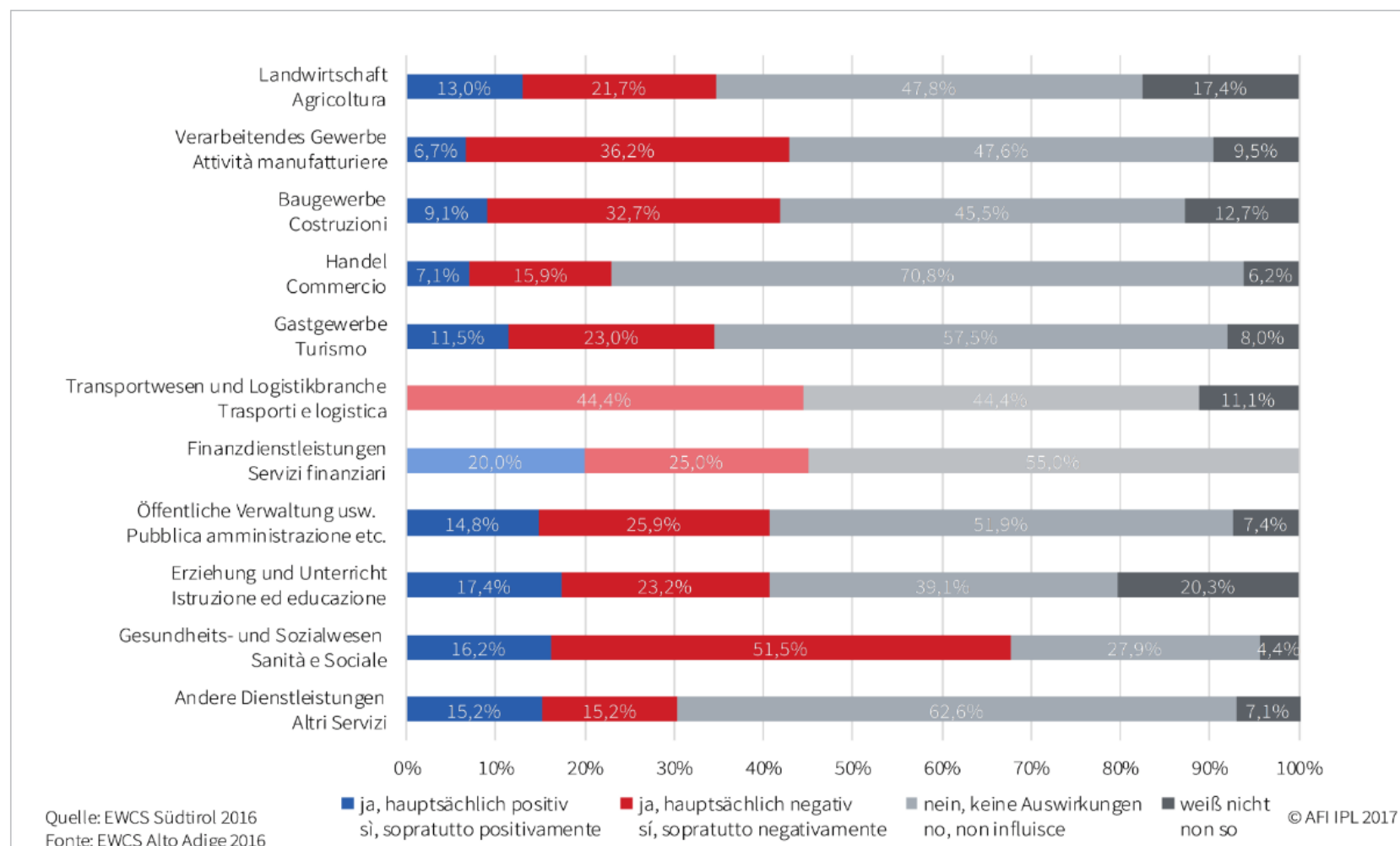
Lavoro e salute: le percezioni degli occupati

Wahrnehmung der Auswirkungen der Arbeit auf die Gesundheit nach Land

Percezione dell'influenza del lavoro sulla salute per paese

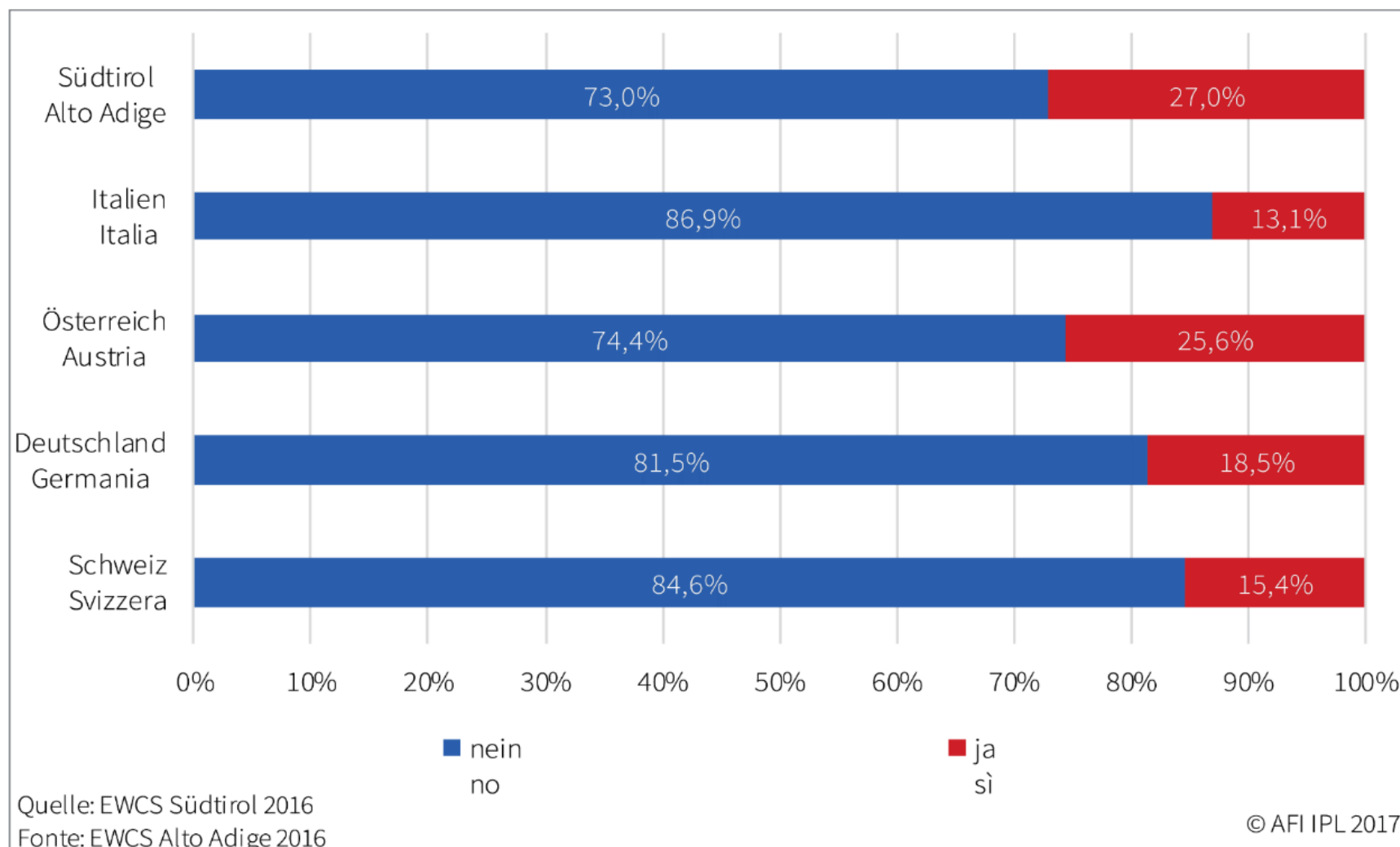


Wahrnehmung der Auswirkungen der Arbeit auf die Gesundheit nach Branche Percezione dell'influenza del lavoro sulla salute per settore

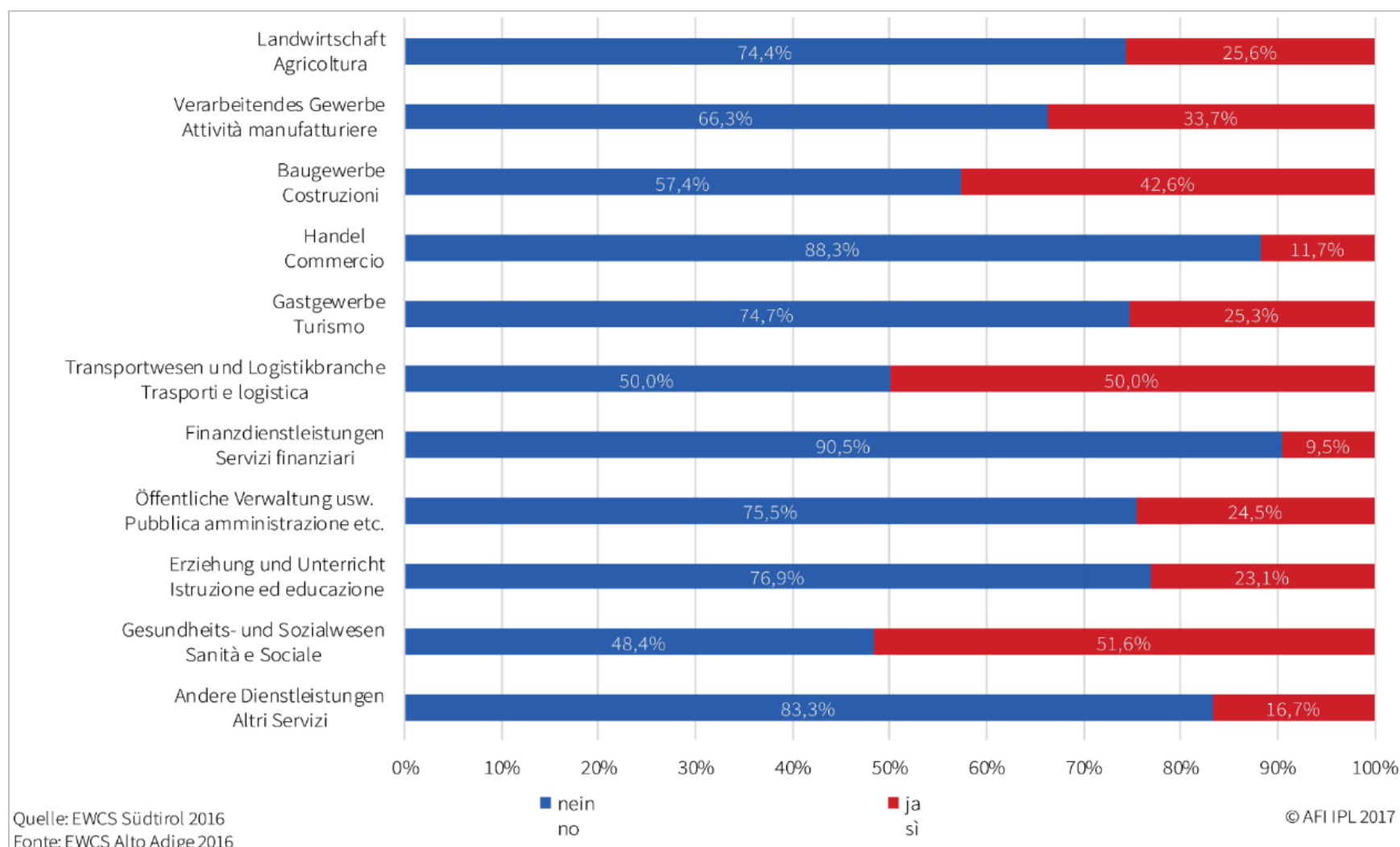


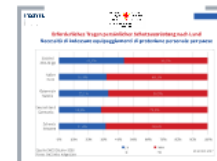
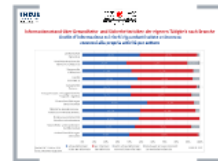
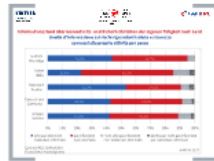
Wahrnehmung der Gefährdung der Gesundheit oder Sicherheit durch Arbeit nach Land

Percezione della minaccia della salute o sicurezza a causa del lavoro per paese



Wahrnehmung der Gefährdung der Gesundheit oder Sicherheit durch Arbeit nach Branche Percezione della minaccia della salute o sicurezza a causa del lavoro per settore





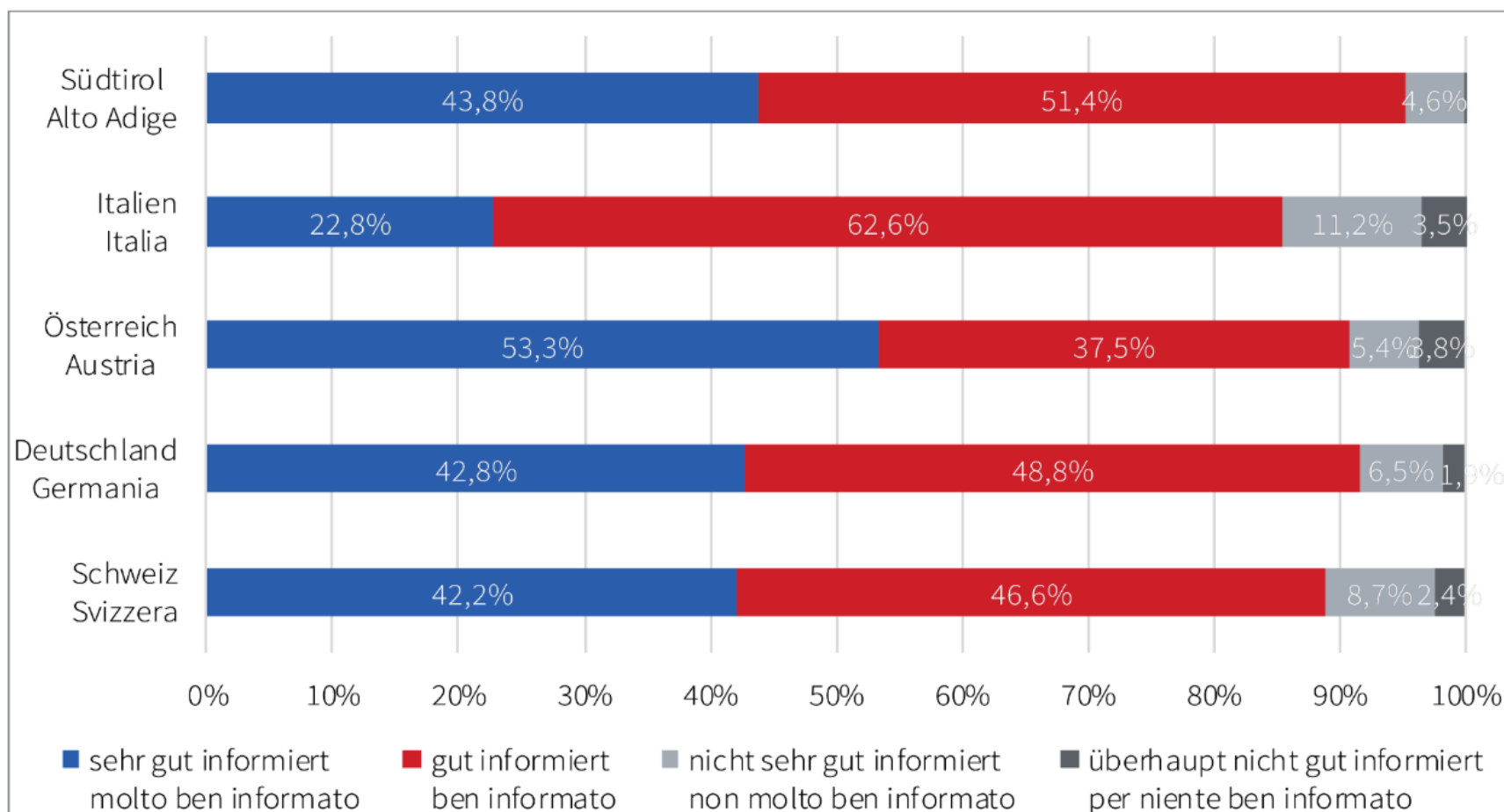
Informationenstand über Arbeitssicherheit

Livello d'informazione sulla sicurezza sul lavoro



Informationsstand über Gesundheits- und Sicherheitsrisiken der eigenen Tätigkeit nach Land

Livello d'informazione sui rischi riguardanti salute e sicurezza connessi alla propria attività per paese

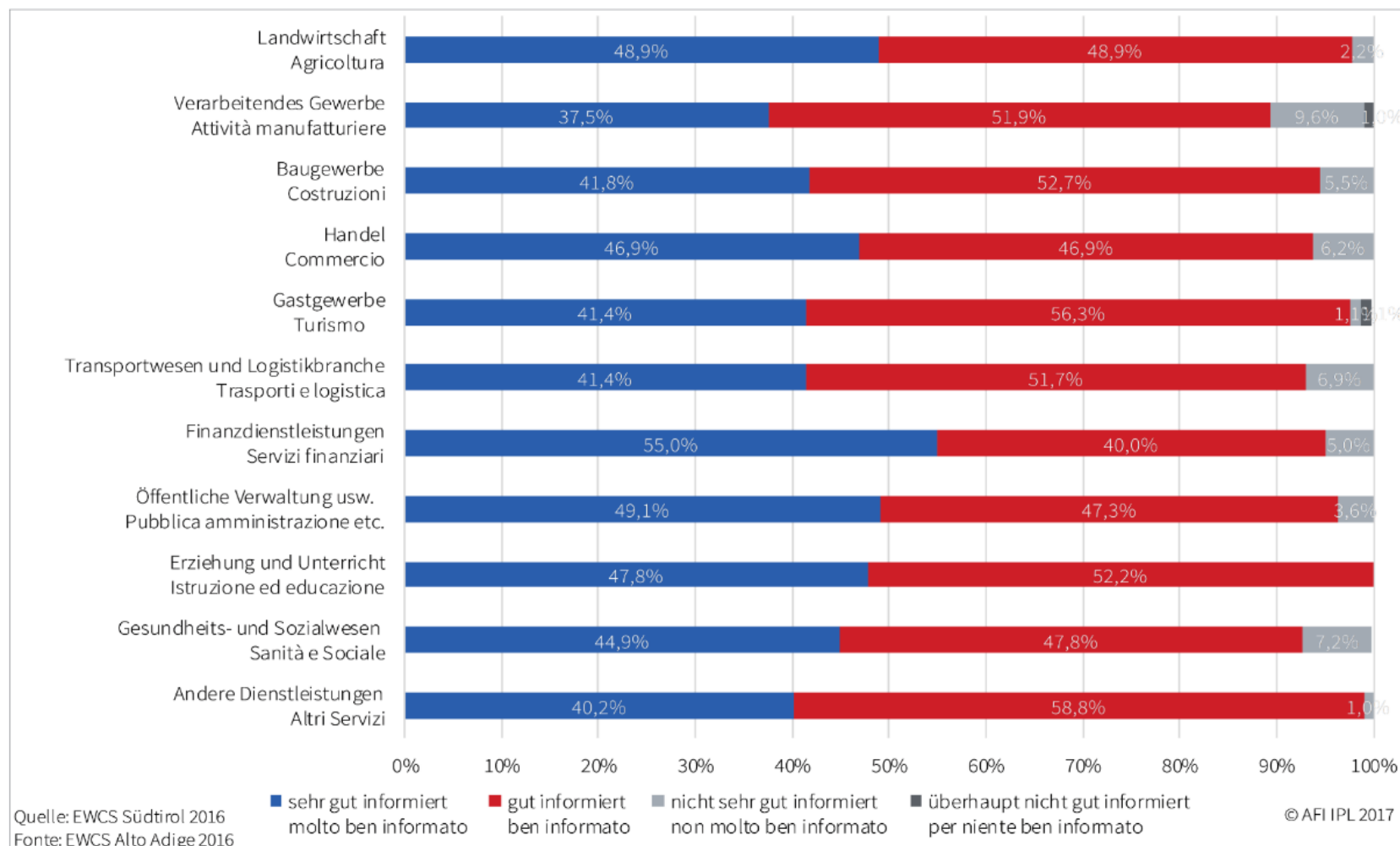


Quelle: EWCS Südtirol 2016
Fonte: EWCS Alto Adige 2016

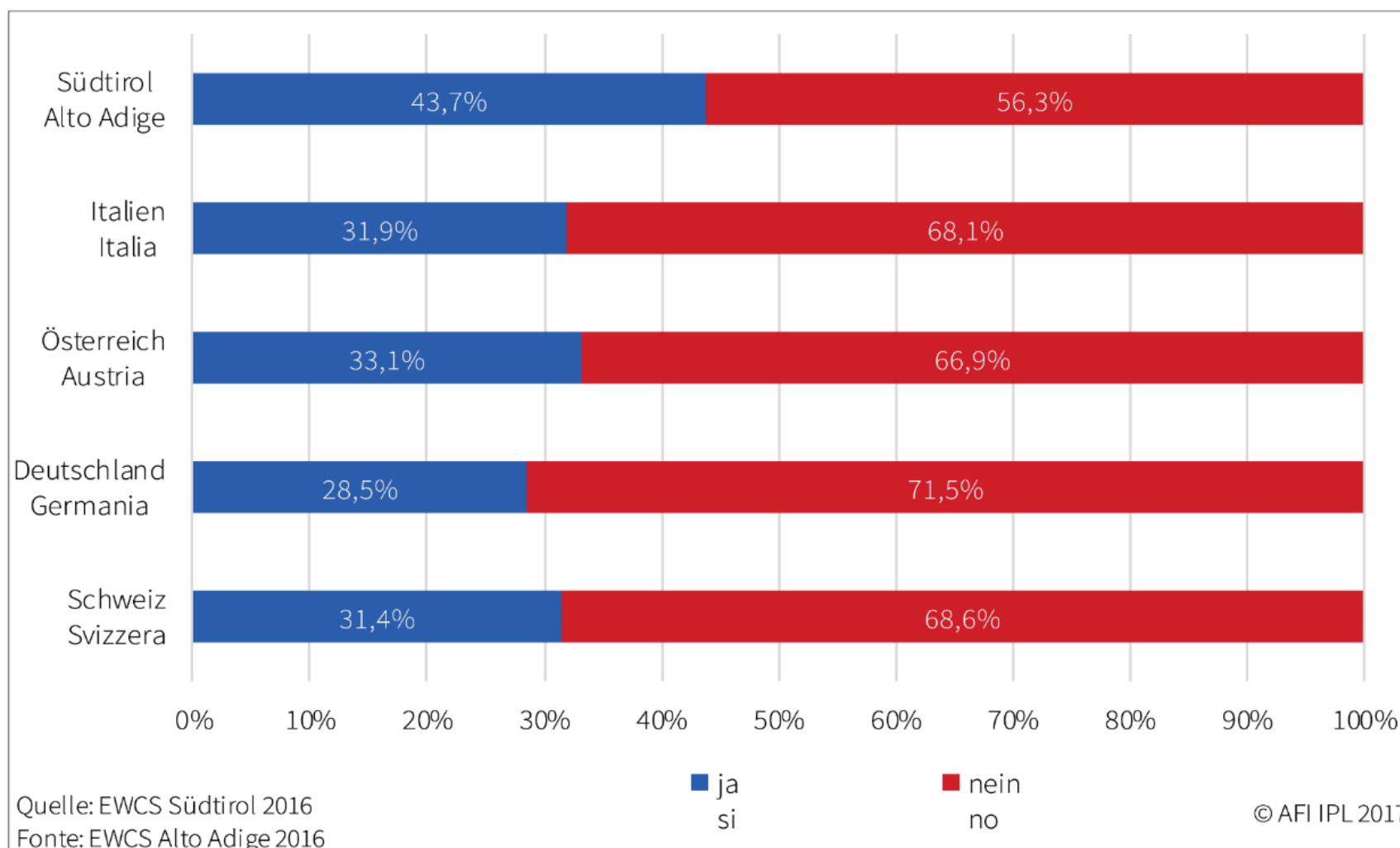
© AFI IPL 2017

Informationsstand über Gesundheits- und Sicherheitsrisiken der eigenen Tätigkeit nach Branche

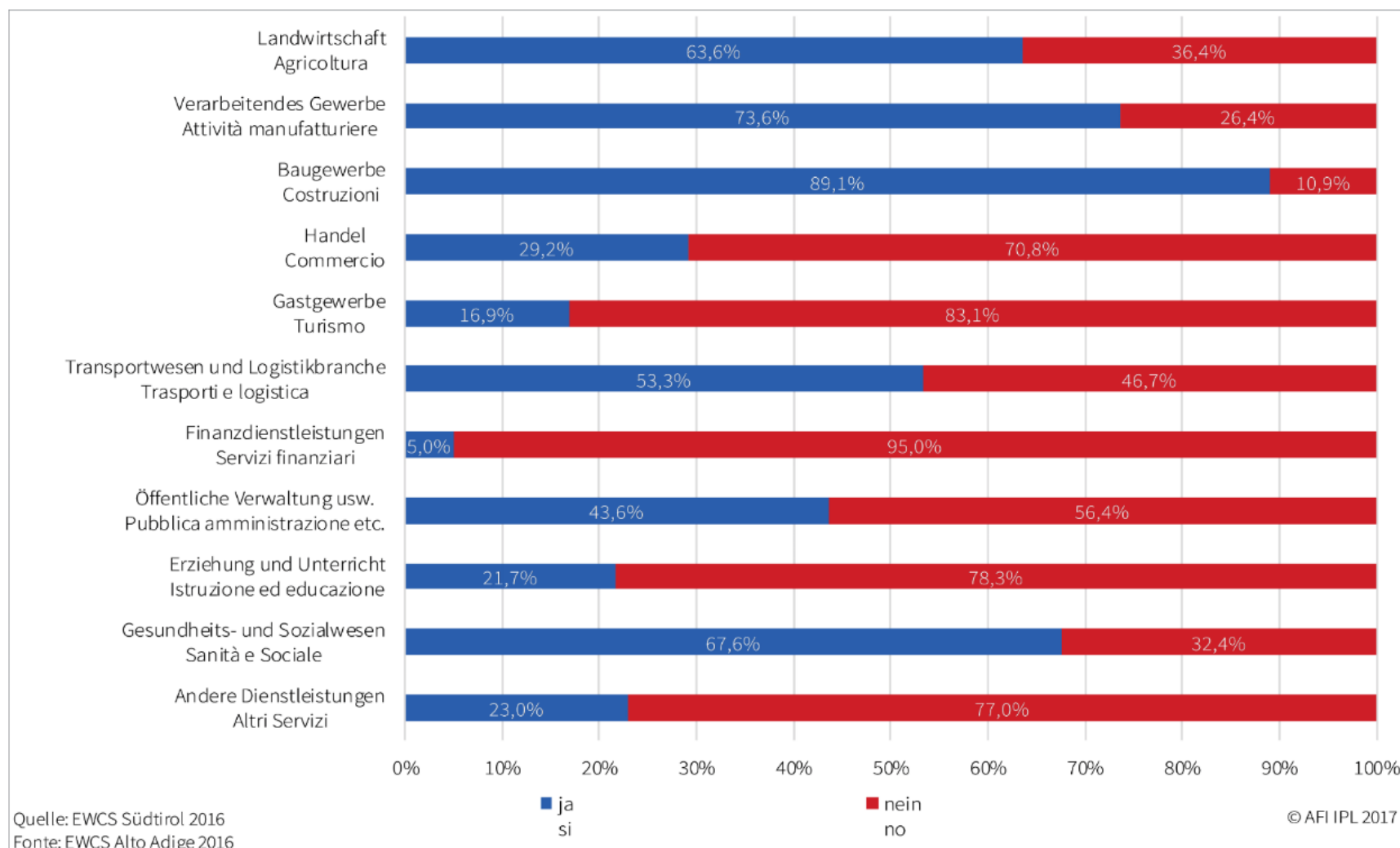
Livello d'informazione sui rischi riguardanti salute e sicurezza connessi alla propria attività per settore



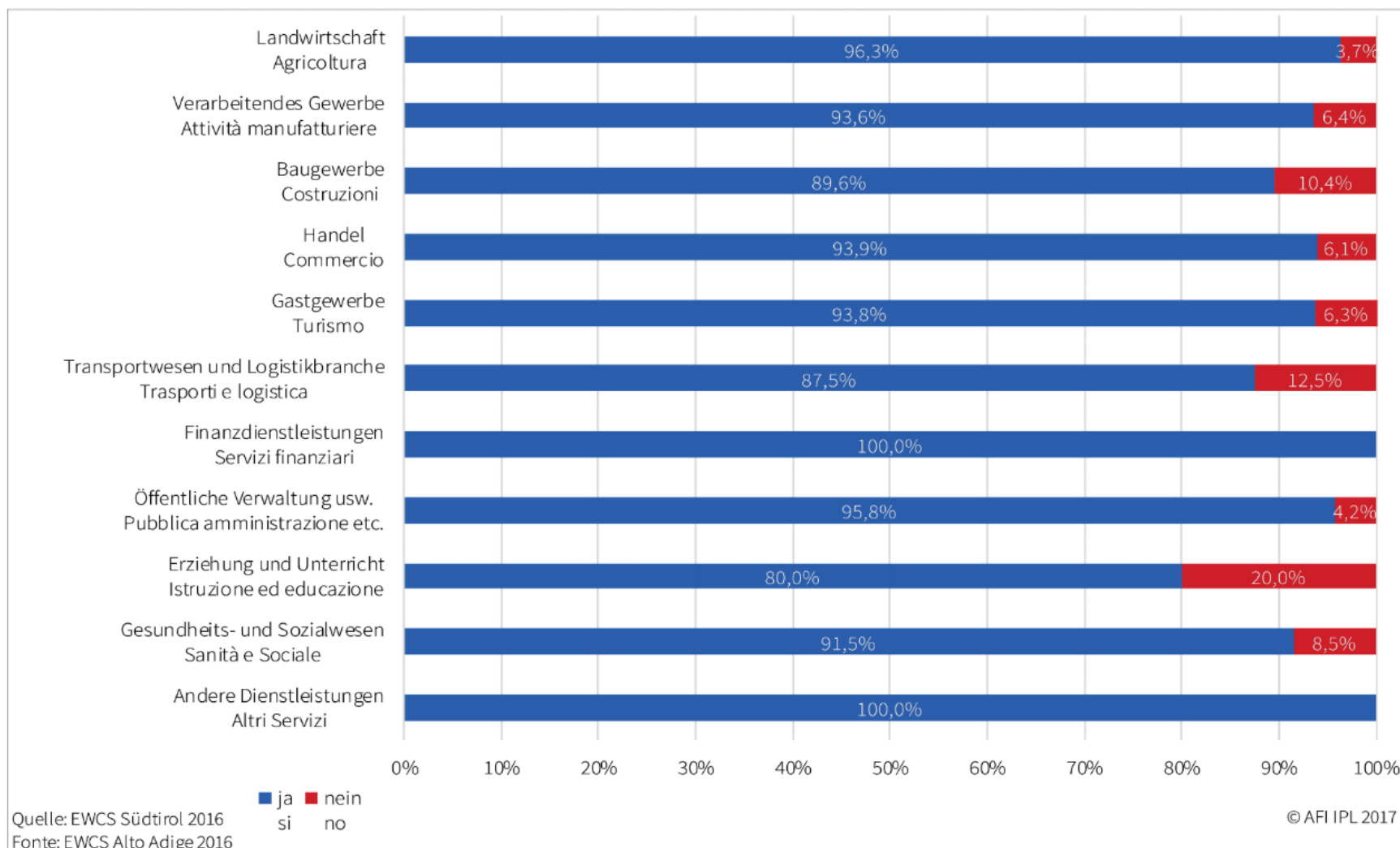
Erforderliches Tragen persönlicher Schutzausrüstung nach Land Necessità di indossare equipaggiamenti di protezione personale per paese



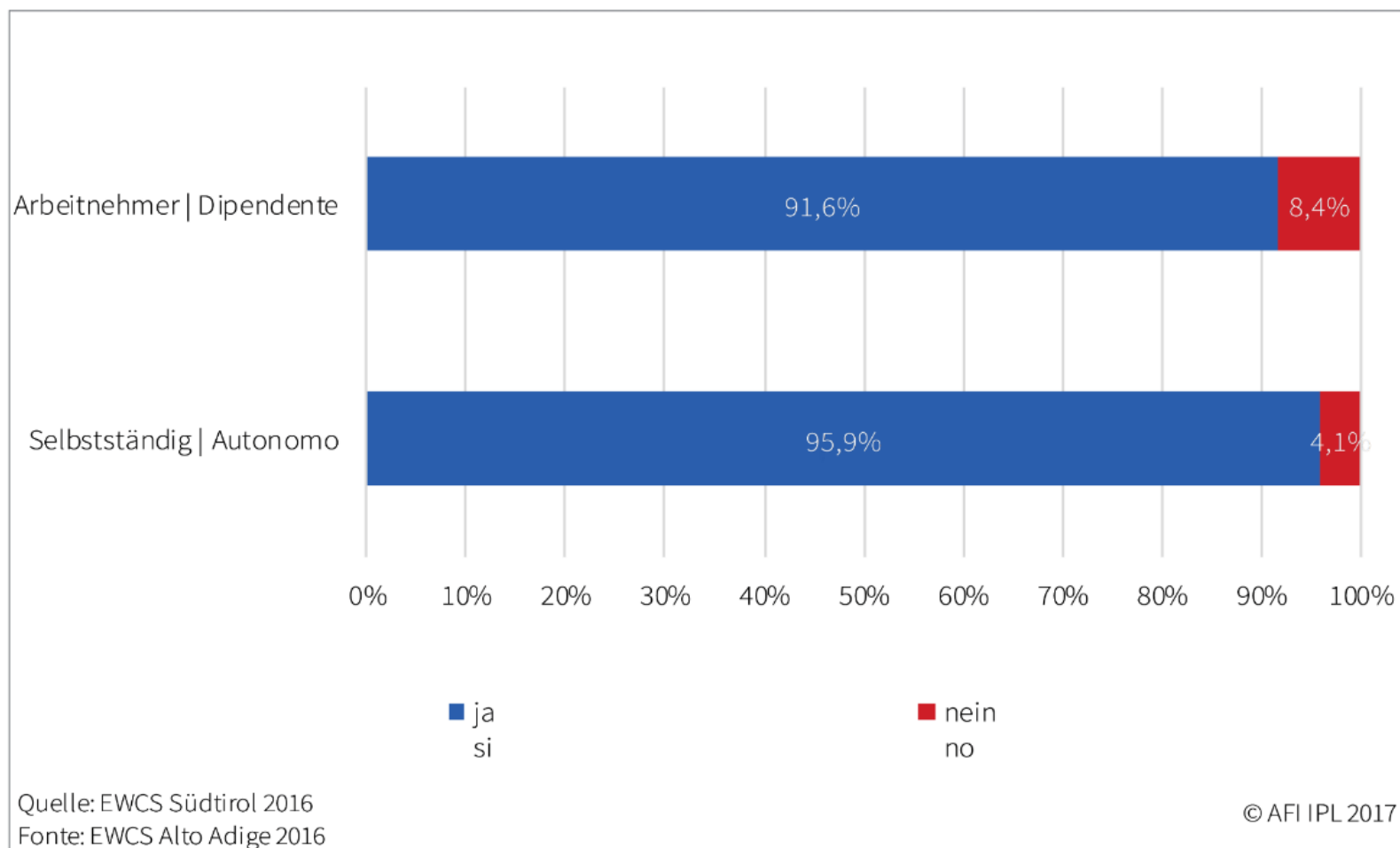
Erforderliches Tragen persönlicher Schutzausrüstung nach Branche **Necessità di indossare equipaggiamenti di protezione personale per settore**



Tragen von PSA, wenn erforderlich nach Branche Equipaggiamento sempre utilizzato se necessario per settore

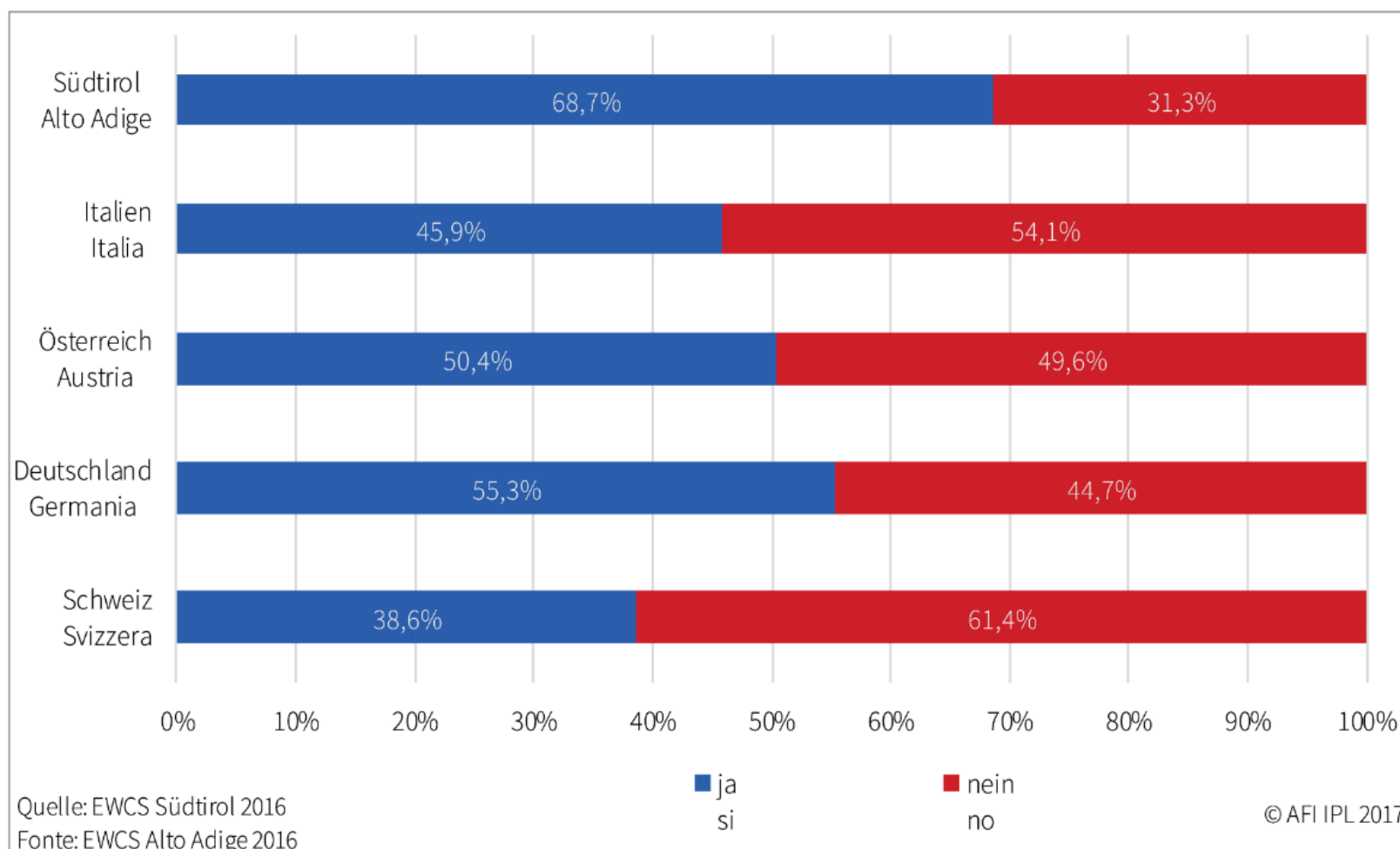


Tragen von PSA, wenn erforderlich nach Status Equipaggiamento sempre utilizzato se necessario per status



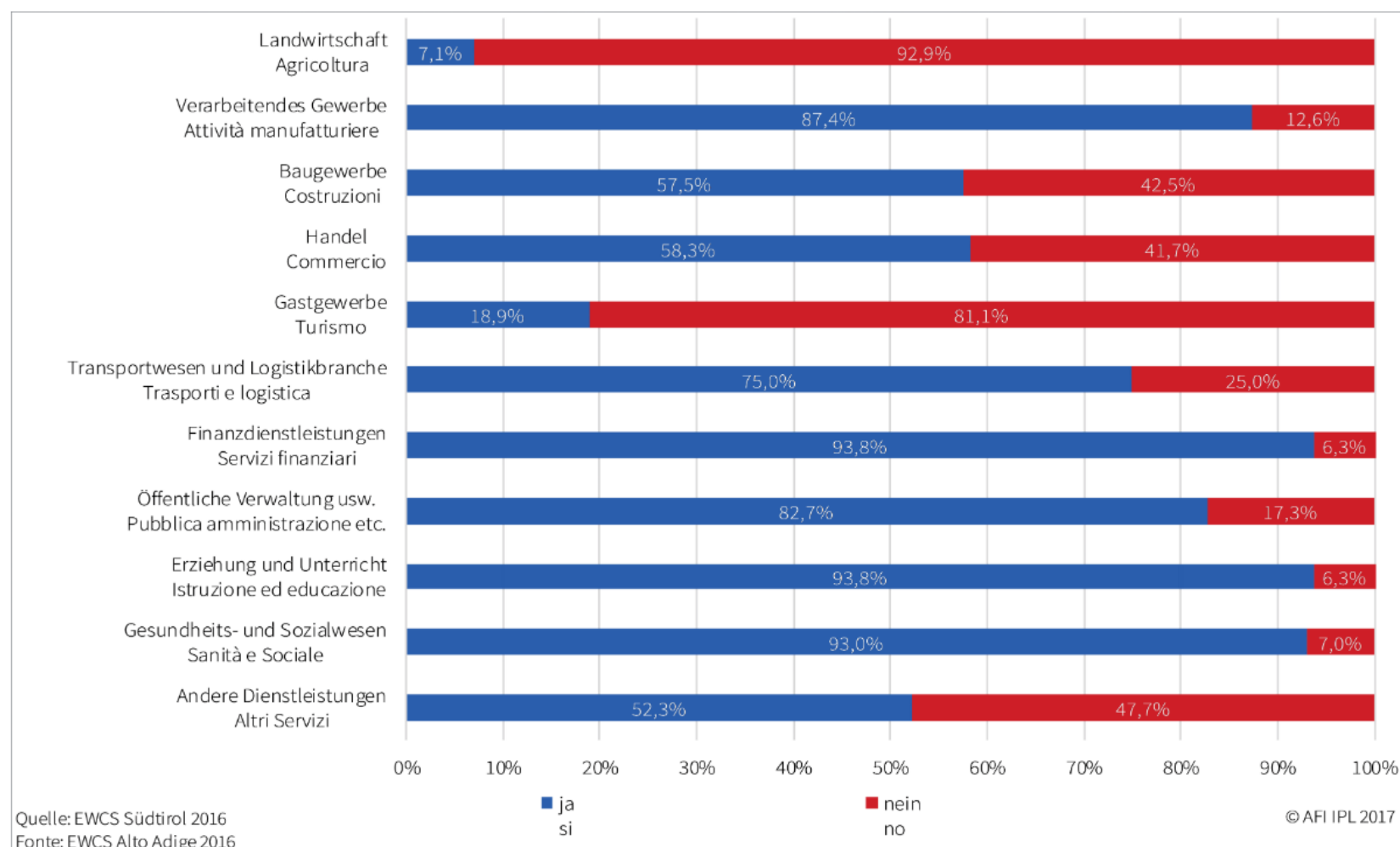
Existenz eines Vertreters oder eines Komitees für Arbeitssicherheit nach Land Esistenza di un rappresentante o un comitato per la sicurezza per paese

Nur Arbeitnehmer | Solo lavoratori dipendenti



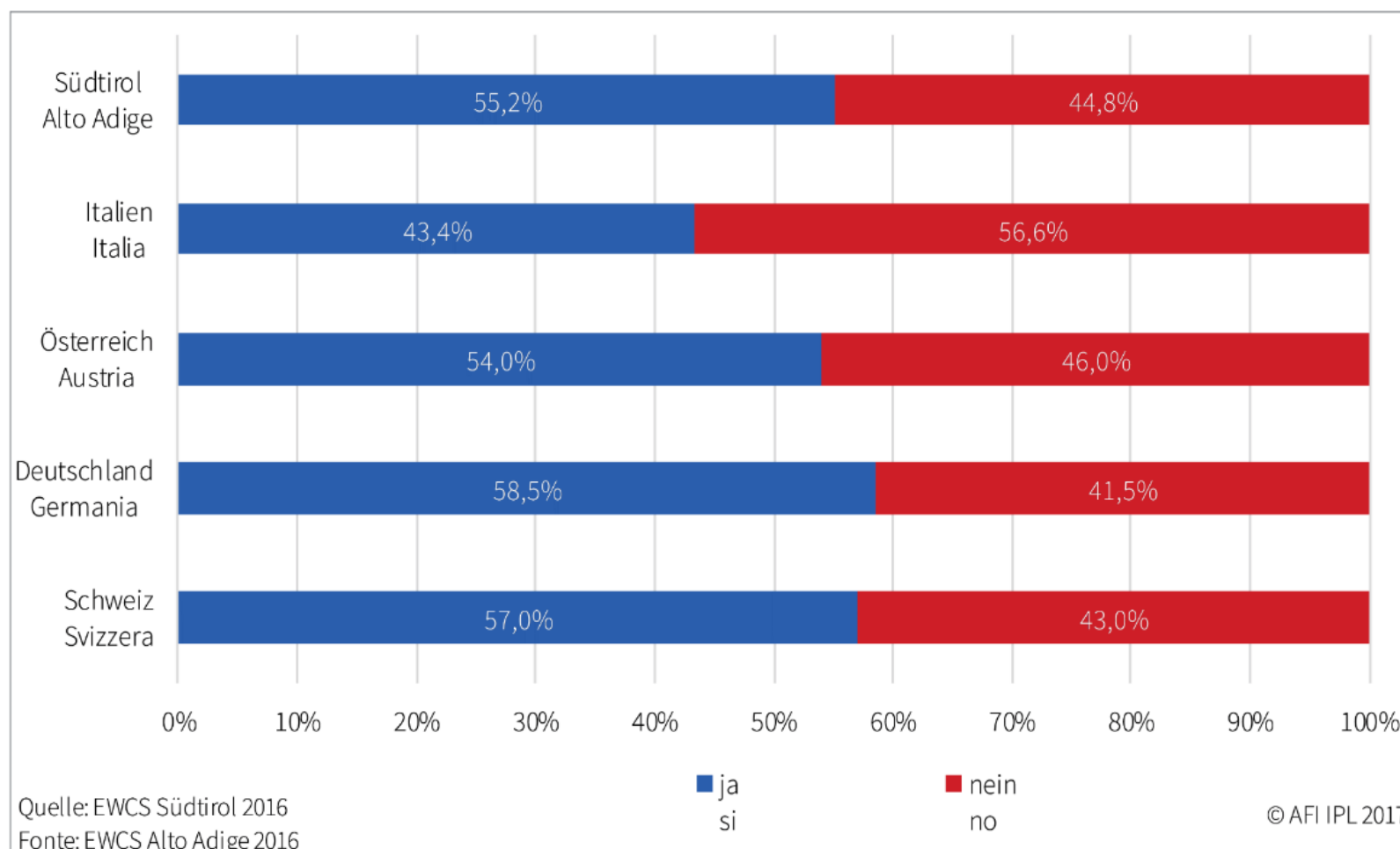
Existenz eines Vertreters oder eines Komitees für Arbeitssicherheit nach Branche Esistenza di un rappresentante o un comitato per la sicurezza per settore

Nur Arbeitnehmer | Solo lavoratori dipendenti



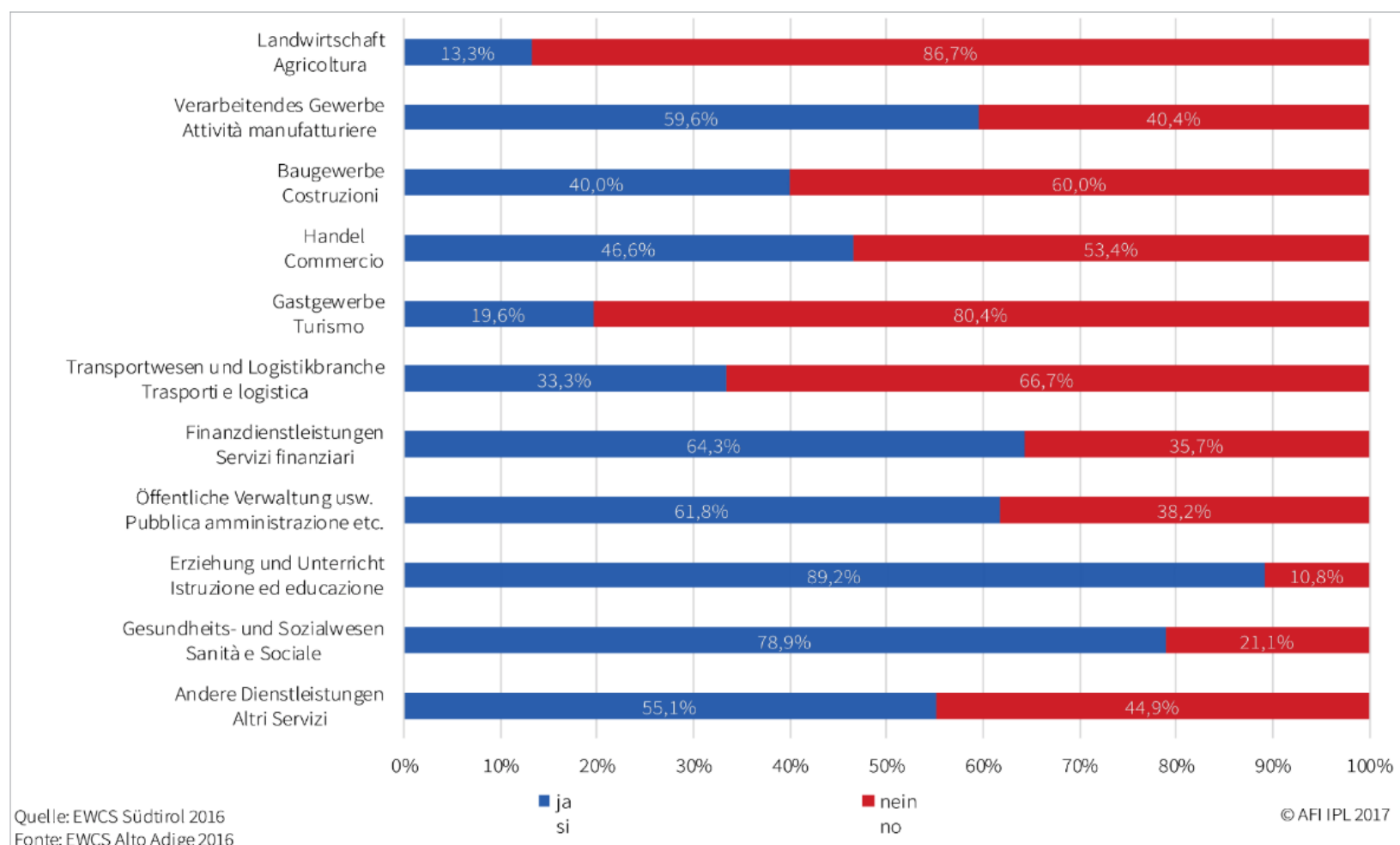
Mitwirkung im Betrieb über Versammlungen nach Land "Partecipazione" in azienda tramite riunioni per paese

Nur Arbeitnehmer | Solo lavoratori dipendenti

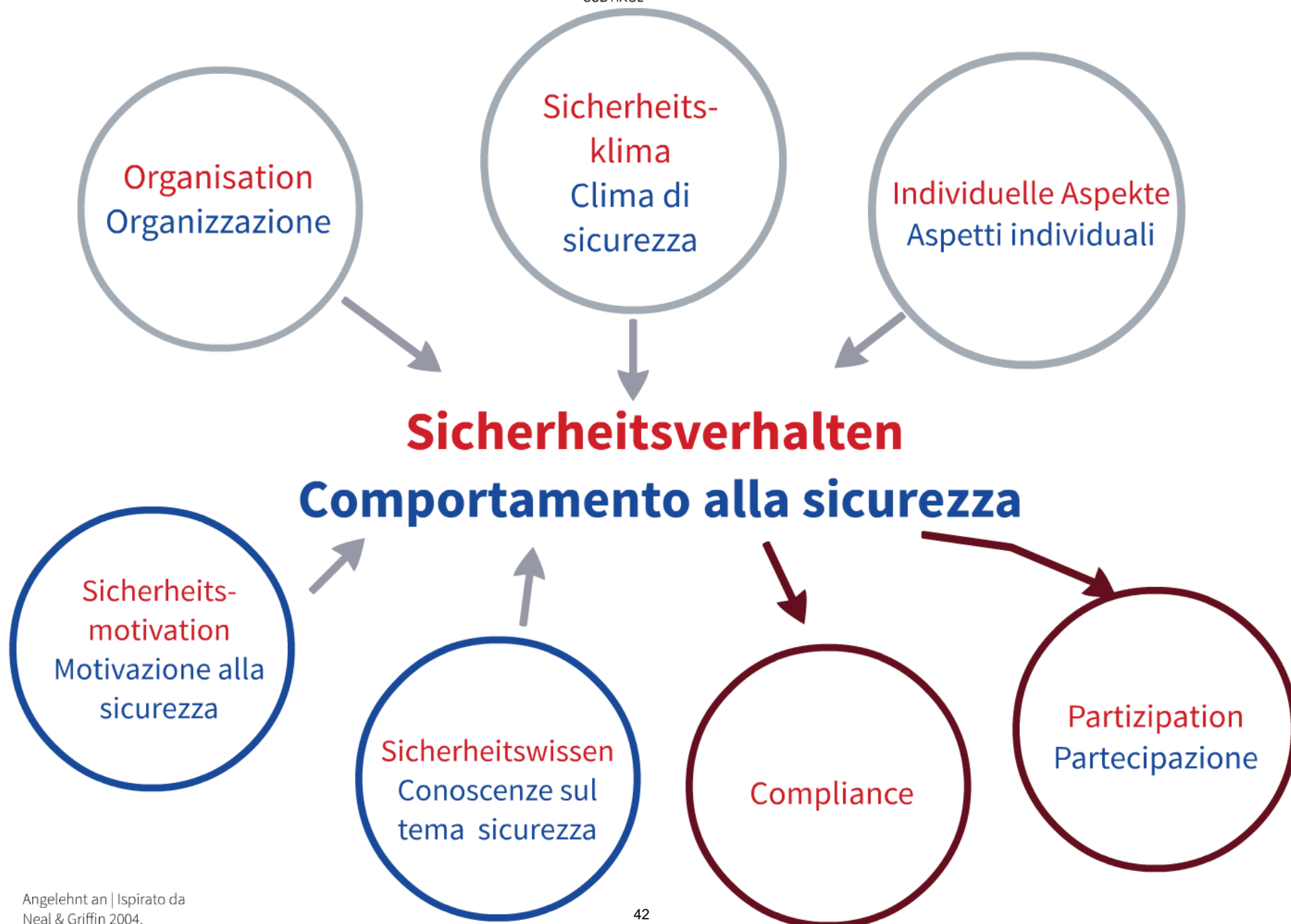


Mitwirkung im Betrieb über Versammlungen nach Branche "Partecipazione" in azienda tramite riunioni per settore

Nur Arbeitnehmer | Solo lavoratori dipendenti







Prävention 4.0

Prevenzione 4.0

Abwehr körperlicher Schädigung
Protezione di rischi fisici



Verminderung psychischer Belastungen
Diminuzione carichi psichici
Gesundheitsförderung
Promozione della salute
Verwirklichung geistiger, emotionaler und
sozialer Bedürfnisse
Realizzazione di bisogni emotivi,
intellettuali e sociali

Prävention 4.0

Prevenzione 4.0

Fokus auf technisch-stoffliche
Belastungsfaktoren

Focus sui fattori di carico tecnici
e derivanti da sostanze



Organisatorische und soziale
Bedingungen im Betrieb

Fattori organizzativi
e sociali in azienda

Prävention 4.0

Prevenzione 4.0

Vorschrift
Vollzug
Kontrolle

Ordine
Esecuzione
Controllo



Gemeinsame Problembewertung
Definizione comune del problema

Integration
Integrazione

Kooperation und Vernetzung
Cooperazione e networking

Beratung
Consulenza



Überwach
Belehru

Prävention 4.0

Prevenzione 4.0

Überwachung
Belehrung

Controllo
Avvertimento



Arbeitsgestaltung
"Configurare"il lavoro
Organisationsentwicklung
Sviluppo organizzativo
Kompetenzentwicklung
Sviluppo delle competenze

Danke für die Aufmerksamkeit.

Grazie per l'attenzione.

Für weitere Informationen und Anregungen:
Per maggiori informazioni e considerazioni:

werner.pramstrahler@afi-ipl.org

www.gutearbeit-suedtirol.it
www.buonlavoro-altoadige.it

Bolzano 14/12/2017

Dr. C. Correzzola

c.correzzola@inail.it

The logo for INAIL, consisting of the word "INA IL" in white, bold, sans-serif capital letters, set against a dark blue rectangular background.

**Comportamento rispetto alla
sicurezza e cultura della
prevenzione in azienda**

**La valutazione del rischio stress
lavoro correlato: L'esperienza
INA IL dal punto di vista del
Responsabile del Servizio di
Prevenzione e Protezione**



Bolzano 14/12/2017

Dr. C. Correzzola

c.correzzola@inail.it

INAIL

Sicherheitsverhalten und Präventionskultur im Betrieb

**Die Bewertung des
arbeitsbezogenen Stresses: Die
Erfahrungen des INAIL aus Sicht
des Leiters des Arbeitsschutz-
dienstes**



SCOPO DELLA PRESENTAZIONE...

- Presentare gli strumenti messi a disposizione dall'Inail per la valutazione dello stress lavoro correlato (SLC);
- Presentare alcune considerazioni circa gli aspetti pratici della valutazione del rischio SLC in casi particolari (smart working, telelavoro ecc.)
- Stimolare il dibattito circa il ruolo dell'alta direzione aziendale nella valutazione e gestione del rischio SLC
- Evidenziare il collegamento tra valutazione del rischio SLC ed altri sistemi di valutazione e gestione dei rischi: analisi delle congruenze organizzative, sistemi di gestione integrati qualità ambiente sicurezza nei luoghi di lavoro ecc.

STRESS LAVORO CORRELATO...di cosa si tratta?

- «nella medicina del lavoro lo stress lavoro correlato può essere definito come la percezione di squilibrio avvertita dal lavoratore quando le richieste dell'ambiente lavorativo eccedono le capacità individuali per fronteggiare tali richieste» (fonte wikipedia)
- EU OSHA «lo stress lavoro correlato viene esperito nel momento in cui le richieste provenienti dall'ambiente lavorativo eccedono le capacità dell'individuo nel fronteggiare tali richieste»
- Accordo interconfederale del 9.6.2008 «condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o aspettative riposte in loro».
- OMS e Dlgs 81 : 'stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità'

elemento oggettivo

elemento soggettivo

STRESS LAVORO CORRELATO... come si valuta?

LA METODOLOGIA PER LA VALUTAZIONE
E GESTIONE DEL RISCHIO STRESS
LAVORO-CORRELATO

INAIL Manuale ad uso delle aziende
in attuazione del d.lgs. 81/2008 e s.m.i.

2017



COLLANA RICERCHE

INAIL

Non solo un manuale...



The screenshot shows the INAIL website with the following elements:

- Header:** INAIL logo (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro) and a search bar labeled "Cerca nel portale".
- Navigation Bar:** Links for ISTITUTO, ATTIVITÀ, ATTI E DOCUMENTI, COMUNICAZIONE, SERVIZI PER TE, SUPPORTO, and a button "ACCEDI AI SERVIZI ONLINE".
- Breadcrumbs:** Home > Comunicazione > Multimedia > News ed eventi
- Left Sidebar:** A list of links: > Avvisi e scadenze, > News ed eventi, > Sala Stampa, > Campagne, > Pubblicazioni, > Multimedia (with sub-links for Video Gallery, Foto Gallery, and Tutorial).
- Main Content Area:**
 - Date:** 16/10/2017
 - Title:** Stress lavoro-correlato, online la versione aggiornata del manuale e della piattaforma
 - Text:** *Entrambi i prodotti, che presentano la metodologia per la valutazione e gestione di questa tipologia di rischio in una veste rinnovata, messi a punto dai ricercatori Inail, sono ora disponibili sul portale web dell'Istituto*
 - Text:** ROMA - A sei anni dalla pubblicazione della metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato, fenomeno che può interessare qualunque tipologia di azienda ed è causato da aspetti connessi al contenuto e al contesto del lavoro, l'Inail ne propone una versione aggiornata, pubblica e gratuita. Ciò consentirà alle aziende di valutare e gestire questa tipologia di rischio tramite un approccio sostenibile e scientificamente valido.
 - Text:** **Tutte le novità per le aziende.** Messo a punto dai ricercatori Inail del Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale (Dimeila), l'aggiornamento della metodologia prevede la pubblicazione del nuovo manuale e della versione rinnovata della piattaforma online, disponibili sul portale Inail. Registrandosi attraverso le modalità previste per gli applicativi online dell'istituto, le aziende possono effettuare la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato utilizzando online gli strumenti di valutazione. Tra le principali novità del manuale, gli aggiornamenti sugli strumenti di valutazione e di supporto, una migliore strutturazione arricchita da box riassuntivi ed esempi relativi agli elementi chiave delle diverse fasi, un nuovo capitolo sulla piattaforma online e contenuti più approfonditi, tra cui un paragrafo sulla pianificazione degli interventi.
 - Text:** **Dal 2011 ad oggi consolidata una banca dati utile per l'attività di ricerca.** Nata dall'integrazione di autorevoli proposte internazionali con esperienze nazionali, l'aggiornamento della metodologia si basa sulla revisione dei principali modelli scientifici di riferimento e fornisce un percorso metodologico in linea con quanto previsto dal Testo unico per la salute e sicurezza sul lavoro (d.lgs. n. 81/08 e successive modificazioni). Grazie all'utilizzo della precedente piattaforma da parte di 3.700 aziende, distribuite uniformemente sul territorio e rappresentative dei principali comparti produttivi, dal 2011 a oggi è stato possibile creare e consolidare una banca dati che ha favorito
- Image:** A small photo of a man in a blue shirt sitting at a desk, looking stressed with his hand on his forehead.

Struttura della guida...

- **Il quadro normativo di contesto**

- Evoluzione della normativa
- Le indicazioni per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato
- Valutazione preliminare
- Valutazione approfondita
- Considerazioni

Struttura della guida...

- **Il percorso metodologico per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato**
- Premessa
- Il percorso metodologico: fasi, attività e strumenti
- Fase propedeutica
- Fase della valutazione preliminare
- La Lista di controllo
- Fase della valutazione approfondita
- Il Questionario strumento indicatore
- Il focus group
- Fase di pianificazione degli interventi correttivi e piano di monitoraggio

Struttura della guida...

- **La piattaforma online Inail**
- Funzionalità della piattaforma online
- **Considerazioni finali**
- **Bibliografia**
- **Sitografia**
- **Appendici**
 - Appendice 1 - Cronoprogramma
 - Appendice 2 - La Lista di controllo
 - Appendice 3A - Il Questionario strumento indicatore
 - Appendice 3B - Il Questionario strumento indicatore - Versione per le minoranze linguistiche della Provincia autonoma di Bolzano

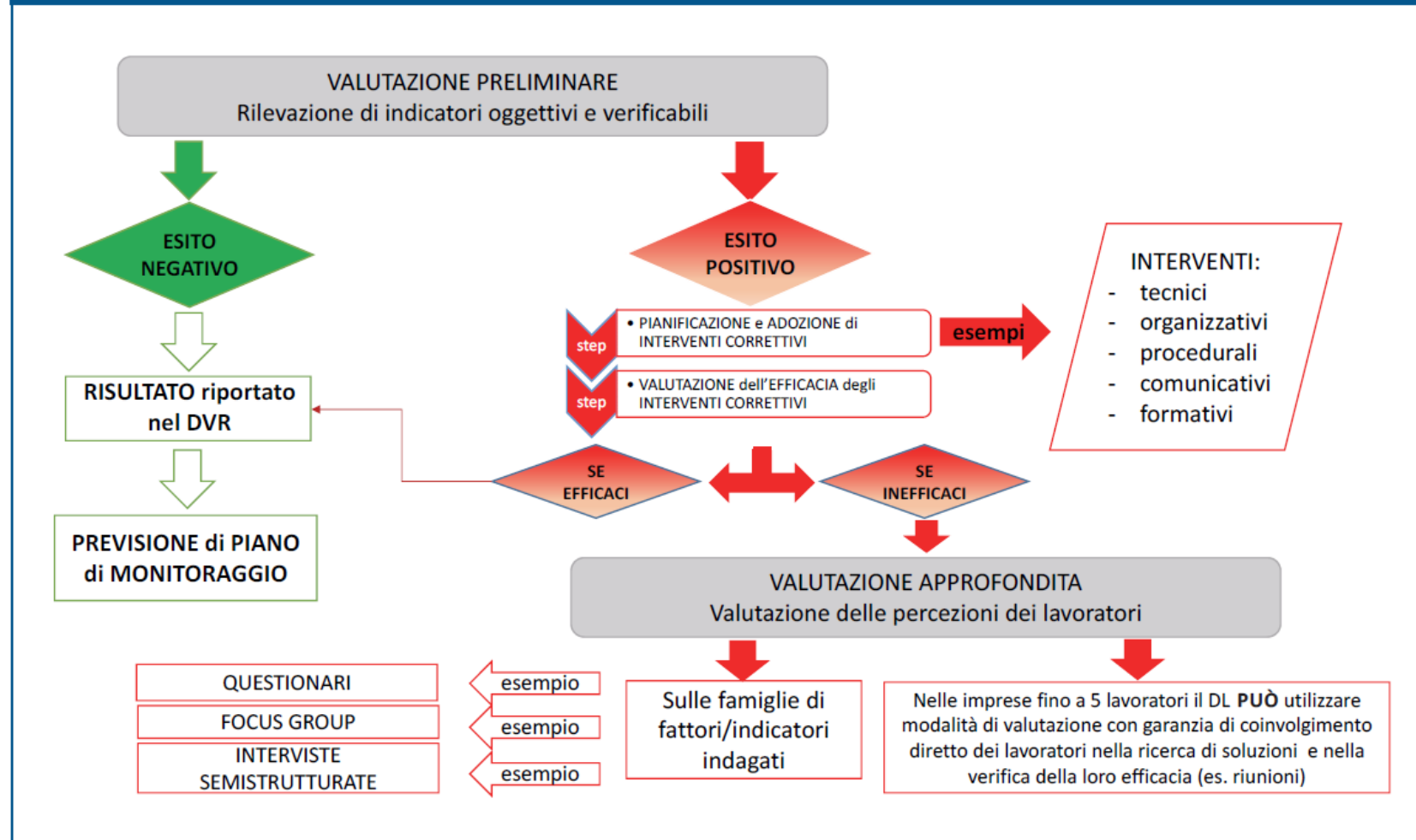
Un metodo di valutazione ed una piattaforma informatica...

- percorso metodologico presentato è in linea con gli obblighi di legge e scientificamente solido, basato su un approccio olistico e partecipativo
- proposta basata sul modello britannico dei Management standard ed è contestualizzata, oltre che ai requisiti normativi, alle principali esperienze nazionali.
- Tools informatici per il calcolo degli indici ed espressione quantitativa dei risultati

Oggettività e valutazione quantitativa

Figura 1

Percorso metodologico di valutazione del rischio SLC secondo le indicazioni della Commissione



(Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2011)

Il percorso metodologico...

- 1. fase propedeutica;
- 2. fase della valutazione preliminare;
- 3. fase della valutazione approfondita;
- 4. fase di pianificazione degli interventi

FASE

ATTIVITÀ

STRUMENTI

PROPEDEUTICA

1. Costituzione Gruppo di gestione

3. Piano di valutazione e gestione del rischio

Cronoprogramma

2. Identificazione Gruppi omogenei di lavoratori

4. Strategia comunicativa e coinvolgimento del personale

Documento per l'individuazione dei Gruppi omogenei

Fase propedeutica...

Chi fa parte del gruppo di gestione della valutazione ?

DL , RLS , RSPP, ASPP, MC ove nominato

Cosa fa il gruppo ?

- pianificazione delle attività, delle procedure e degli strumenti da utilizzare, e stesura della relativa programmazione temporale (cronoprogramma);
- gestione e monitoraggio del percorso metodologico;
- informazione e coinvolgimento dei lavoratori nel percorso;
- approvazione dei report di valutazione e restituzione dei risultati della valutazione ai lavoratori;
- pianificazione degli interventi necessari a correggere e prevenire il rischio, ove presente;
- messa a punto di un piano di monitoraggio del rischio.

Fase propedeutica...

Quale ruolo per i dirigenti?

È utile prevedere la partecipazione del *management* al gruppo di lavoro almeno in due momenti chiave per il processo decisionale:

- in fase di avvio del percorso, per l'approvazione dei piani di azione e delle procedure che verranno espletate;
- in fase di restituzione dei risultati della valutazione e pianificazione operativa degli interventi.

Criticità emerse dalla pratica nella fase propedeutica...

Individuazione dei Gruppi omogenei di lavoratori su cui verrà condotta la valutazione:

La scelta dei criteri con cui individuare i gruppi omogenei influenza molto i risultati

Sono da evitare:

- accorpamenti generici come, ad esempio, per categoria professionale, completamente scorporati dalla struttura organizzativa
- gruppi numericamente limitati in cui la statistica non è rappresentativa con tipologie di lavoro e attività alquanto disomogenee al proprio interno.

Importante :

Al pari delle altre valutazioni del rischio i criteri adottati per l'individuazione dei Gruppi omogenei dovranno essere esaustivamente riportati nel DVR

Sviluppo di una strategia comunicativa e di coinvolgimento del personale

Necessario il coinvolgimento di Dirigenti e RLS

VALUTAZIONE PRELIMINARE ...

FASE

ATTIVITA

STRUMENTI

VALUTAZIONE
PRELIMINARE

Per ogni Gruppo omogeneo Individuato da parte del Gruppo di gestione:

- raccolta e analisi degli Eventi sentinella
- rilevazione e analisi dei fattori di Contenuto e di Contesto del lavoro, attraverso il coinvolgimento di lavoratori e/o RLS

Lista di controllo

FASE

ATTIVITA

STRUMENTI



PIANIFICAZIONE INTERVENTI...

FASE

ATTIVITA

STRUMENTI

**PIANIFICAZIONE
INTERVENTI**

1. Identificazione delle
priorità di intervento

4. Definizione risorse, persone
responsabili e relativi ruoli

2. Eventuali
approfondimenti

5. Pianificazione temporale di
interventi, modalità e valutazione
efficacia

3. Identificazione interventi
di miglioramento

6. Informativa ai lavoratori

Guida alla conduzione del
Focus Group

Focus sulla valutazione preliminare

Come si fa?

Attraverso lo strumento della lista di controllo

Chi la fa?

Il gruppo di gestione

Importante !

la lista di controllo (contrariamente al questionario) non va somministrata ai lavoratori

Eventi sentinella:

gli indici infortunistici, le assenze per malattia, il turnover, i procedimenti e le sanzioni, le segnalazioni del MC, specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori

indicatori di Contenuto e di Contesto del lavoro:

Contenuto: ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti

Contesto: ruolo nell'ambito dell'organizzazione

Tabella 2
La struttura della Lista di controllo

I – Area Eventi sentinella (10 Indicatori aziendali)	II – Area Contenuto del lavoro (4 Dimensioni)	III – Area Contesto del lavoro (6 Dimensioni)
Infortuni	Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro (13 indicatori)	Funzione e cultura organizzativa (11 indicatori)
Assenza per malattia		
Assenze dal lavoro	Pianificazione dei compiti (6 indicatori)	Ruolo nell'ambito dell'organizzazione (4 indicatori)
Ferie non godute		
Rotazione del personale	Carico di lavoro/ritmo di lavoro (9 indicatori)	Evoluzione della carriera (3 indicatori)
Turnover	Orario di lavoro (8 indicatori)	Autonomia decisionale/controllo del lavoro (5 indicatori)
Procedimenti/sanzioni disciplinari		
Richieste visite mediche straordinarie al medico competente		Rapporti interpersonali sul lavoro (3 indicatori)
Segnalazioni formalizzate di lamentele dei lavoratori all'azienda o al medico competente		Interfaccia casa lavoro - conciliazione vita/lavoro (4 indicatori)
Istanze giudiziarie per licenziamento, demansionamento, molestie morali e/o sessuali		

va compilata una Lista di controllo per ciascun gruppo omogeneo una per l'intera azienda, nel caso di aziende di piccole dimensioni (entro circa 30 lavoratori).

non è corretto apportare qualsiasi modifica alla Lista di controllo, ad esempio eliminazione di uno o più indicatori o modifica dei suoi contenuti, poiché ne vengono così alterate le caratteristiche metodologiche.

La Lista di controllo qui proposta prevede due tipologie di risposte:

andamento temporale - diminuito/inalterato/aumentato - nel caso dei primi otto indicatori dell'Area Eventi sentinella

risposta dicotomica - sì/no - per gli ultimi due indicatori dell'Area Eventi sentinella e per tutti gli indicatori relativi alle Aree di Contenuto e Contesto del lavoro.

È importante ricordare che in fase di valutazione, il punteggio assegnato dal Gruppo di gestione ad ogni indicatore non deve basarsi sulle percezioni dei compilatori, ma deve riflettere la reale condizione osservata per il Gruppo omogeneo esaminato

Oggettività ... la documentazione di supporto

Tabella 3	Esempi di documentazione a supporto
Eventi sentinella	Registro infortuni; verbali ispezioni interne; libro unico del lavoro, buste paga, tabulario ferie, permessi, straordinari, provvedimenti disciplinari, verbali di conciliazione, verbali riunione periodica, richieste di trasferimento, comunicazioni dei lavoratori.
Fattori di Contenuto del lavoro	DVR, orario settimanale medio, giorni lavorativi settimanali, programmazione turni lavorativi, compresi turni notturni, comunicazioni al personale; manuale modello organizzativo e di gestione, se disponibile, procedure formalizzate, circolari di interesse, mansionario, job description.
Fattori di Contesto del lavoro	CCNL applicato/i in azienda; organigramma e ciclo lavorativo; verbali di informazione, formazione, addestramento; report dei capi reparto/ufficio; segnalazioni dei lavoratori, procedure formalizzate, circolari di interesse, mansionario, job description.

Calcolo dei punteggi area eventi sentinella...

L'Area Eventi sentinella contiene 10 indicatori, per i primi 8 primi otto indicatori è stato adottato il criterio temporale (variazione nel triennio) in ottica di miglioramento continuo per gli altri una valutazione stazionaria. Il calcolo dei punteggi lo si fa con il *tool* informatico.

La somma dei punteggi ottenuti da tutti gli indicatori dell'Area Eventi sentinella rappresenta un numero a cui verrà assegnato un punteggio secondo il seguente schema:

se il risultato del punteggio indicatori aziendali è compreso tra 0 e 10, si inserisce nella tabella finale il valore 0;

se il risultato del punteggio è compreso tra 11 e 20 si inserisce nella tabella finale il valore 6;

se il risultato del punteggio è compreso tra 21 e 40 si inserisce nella tabella finale il valore 16.

Calcolo dei punteggi area eventi sentinella...

Tabella 4 Fasce di rischio per il punteggio complessivo dell'Area Eventi sentinella

I - Eventi sentinella

		Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Punteggio Indicatori Aziendali		0	10	11	20	21	40
Punteggio Area Eventi sentinella da assegnare	(.....)	0		6		16	

Figura 4 **Formula per il calcolo del punteggio delle singole Dimensioni**

$$\left\{ \frac{\text{(SOMMA DEI PUNTEGGI DEGLI INDICATORI DELLA DIMENSIONE)}}{\text{NUMERO DEGLI INDICATORI DELLA DIMENSIONE}} \right\} \times 100$$

(Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2017)

Calcolo dei punteggi **dell'Area Contenuto del lavoro...**

Tabella 5 Fasce di rischio delle Dimensioni dell'Area Contenuto del lavoro							
II – Area Contenuto del Lavoro							
Dimensioni	Punteggi Dimensioni	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro	(.....)	0	22	23	45	46	100
Pianificazione dei compiti	(.....)	0	49	50	82	83	100
Carico di lavoro - ritmo di lavoro	(.....)	0	32	33	55	56	100
Orario di lavoro	(.....)	0	37	38	74	75	100

Calcolo dei punteggi **dell'Area Contenuto del lavoro...**

Una volta calcolati i punteggi normati per ciascuna Dimensione è possibile ottenere il risultato complessivo dell'Area Contenuto del lavoro calcolandone la media con la formula riportata in Figura 5:

Figura 5 Formula per il calcolo del punteggio complessivo Area Contenuto del lavoro

$$\frac{\text{(SOMMA DEI PUNTEGGI DELLE DIMENSIONI)}}{\text{NUMERO DELLE DIMENSIONI DELL'AREA CONTENUTO DEL LAVORO (N = 4)}}$$

(Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2017)

Calcolo dei punteggi **dell'Area Contenuto del lavoro...**

La Tabella 6 riporta le fasce di rischio relative al punteggio complessivo dell'Area Contenuto del lavoro per la lettura dei risultati

Tabella 6		Fasce di rischio dell'Area Contenuto del Lavoro					
	Punteggio medio Area	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Punteggio Area Contenuto	(.....)	0	23	24	43	44	100

Calcolo dei punteggi **dell'Area Contesto di lavoro...**

Una volta compilati tutti gli indicatori dell'Area Contesto del lavoro, per ottenere il punteggio

complessivo dell'Area è necessario compiere due passaggi:

1)

Calcolare un punteggio normato per ciascuna Dimensione (ovvero Funzione e cultura organizzativa, Ruolo nell'ambito dell'organizzazione, Evoluzione della carriera, Autonomia decisionale/controllo del lavoro, Rapporti interpersonali sul lavoro) attraverso la formula di calcolo in Figura 6.

Figura 6 **Formula per il calcolo del punteggio delle singole Dimensioni**

$$\left\{ \frac{\text{(SOMMA DEI PUNTEGGI DEGLI INDICATORI DELLA DIMENSIONE)}}{\text{NUMERO DEGLI INDICATORI DELLA DIMENSIONE}} \right\} \times 100$$

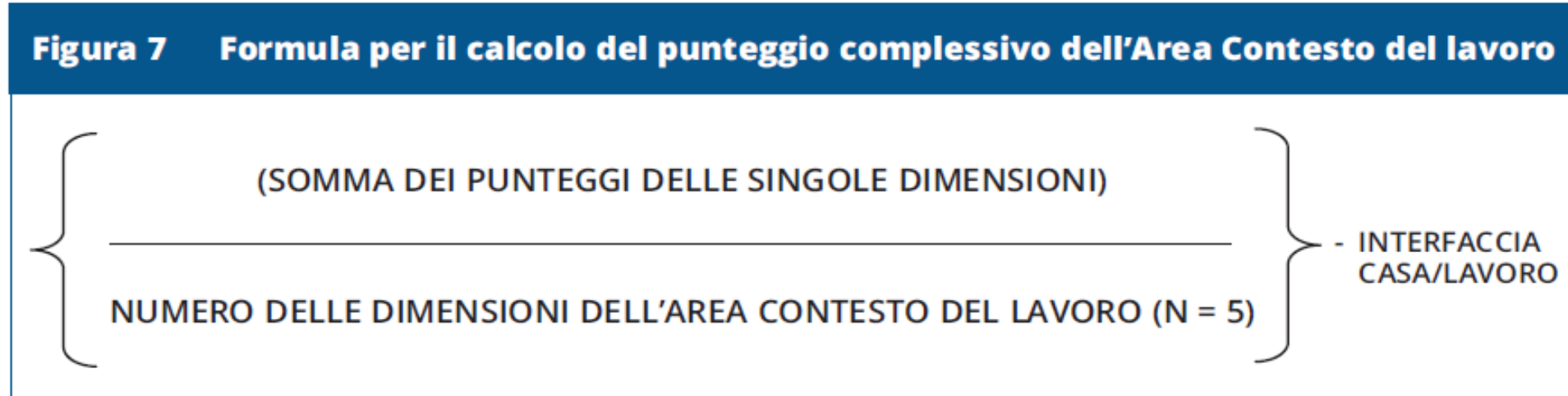
(Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2017)

Calcolo dei punteggi **dell'Area Contesto di lavoro...**

...

Tabella 8 Fasce di rischio delle singole Dimensioni dell'Area Contesto del lavoro							
III – Area Contesto del Lavoro							
Dimensioni	Punteggi Dimensioni	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Funzione e cultura organizzativa	(.....)	0	44	45	72	73	100
Ruolo nell’ambito dell’organizzazione	(.....)	0	49	50	74	75	100
Evoluzione della carriera	(.....)	0	66	67	99	100	
Autonomia decisionale controllo del lavoro	(.....)	0	59	60	79	80	100
Rapporti interpersonali sul lavoro	(.....)	0	66	67	99	100	
Interfaccia casa lavoro conciliazione vita/lavoro*	(.....)*	* Se il punteggio dell’indicatore ‘Interfaccia casa lavoro’ è uguale a 0, inserire il valore -4. Se superiore a 0, inserire il valore 0					

Calcolo dei punteggi **dell'Area Contesto di lavoro...**



(Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2017)

Tabella 9		Fasce di rischio dell'Area Contesto del Lavoro					
	Punteggio medio Area	Fasce di rischio					
		Non rilevante		Medio		Alto	
		DA	A	DA	A	DA	A
Punteggio Area Contesto	(.....)	0	37	38	53	54	100

Calcolo del punteggio finale

I punti ottenuti nelle tre aree vengono poi sommati come in tabella 11

Tabella 11 Calcolo del punteggio finale della Lista di controllo								
	Punteggio complessivo	Fasce di rischio						
		Non rilevante		Medio		Alto		
		DA	A	DA	A	DA	A	
Punteggio Area Eventi sentinella	(.....) +	0		6		16		
Punteggio Area Contenuto	(.....) +	0	23	24	43	44	100	
Punteggio Area Contesto	(.....) =	0	37	38	53	54	100	
Punteggio Finale	(.....)	0	58	59	90	91	216	

Valutazione (preliminare) quantitativa del rischio da SLC ...

Tabella 12

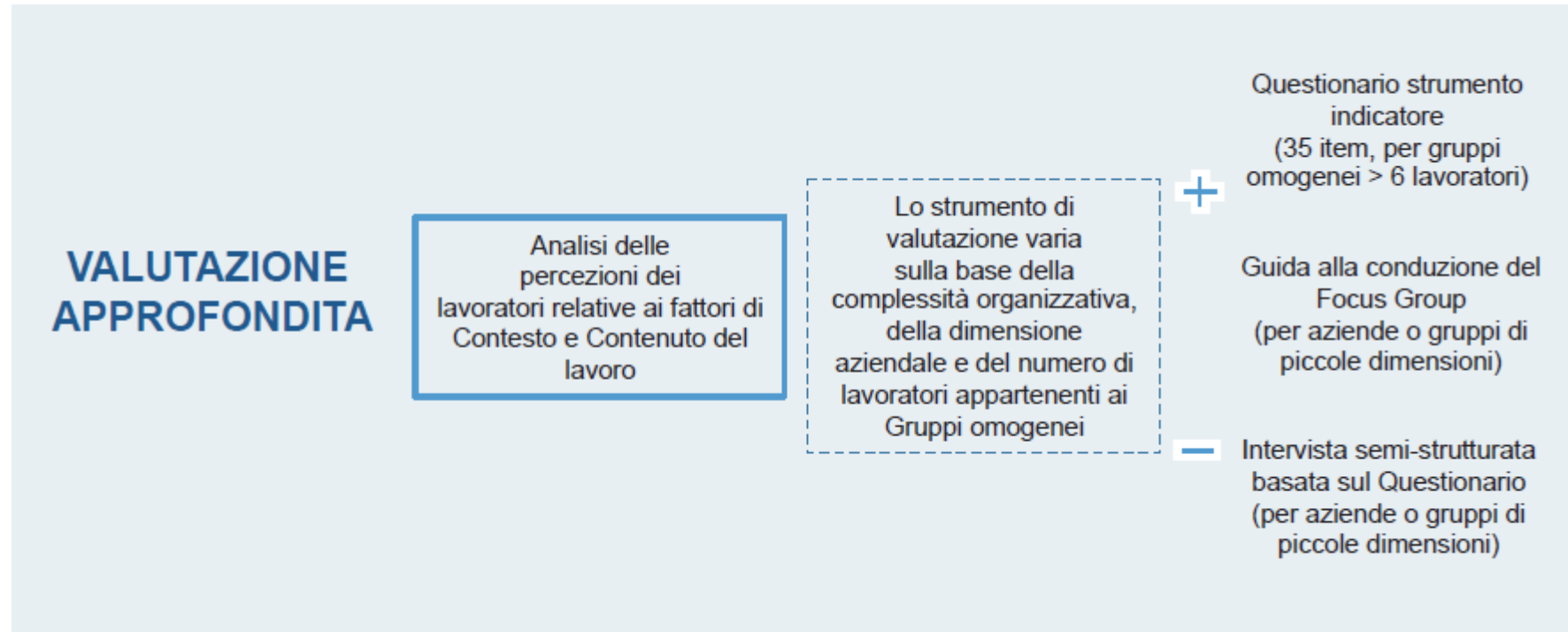
Codice colore	da	a	Requisiti minimi sulla base delle indicazioni della Commissione
	0	58	L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro. Nel caso in cui la valutazione preliminare identifichi un 'rischio non rilevante', tale risultato va riportato nel DVR e si dovrà prevedere un 'piano di monitoraggio', ad esempio anche attraverso un periodico controllo dell'andamento degli Eventi sentinella.
	59	90	L'analisi degli indicatori evidenzia condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress lavoro-correlato; vanno adottate azioni correttive e successivamente va verificata l'efficacia degli interventi stessi; in caso di inefficacia, si procede alla fase di valutazione approfondita. Per ogni condizione identificata con punteggio MEDIO, si devono adottare adeguate azioni correttive (es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi o formativi) riferite, in modo specifico, agli indicatori di Contenuto e/o di Contesto che presentano i valori di rischio più elevato. Successivamente va verificata, anche attraverso un monitoraggio effettuato con le stesse 'liste di controllo', l'efficacia delle azioni correttive; se queste ultime risultano inefficaci, si passa alla valutazione approfondita.
	91	216	L'analisi degli indicatori evidenzia un livello di rischio stress lavoro-correlato ALTO, tale da richiedere il ricorso ad azioni correttive immediate. Vanno adottate azioni correttive corrispondenti alle criticità rilevate; successivamente va verificata l'efficacia degli interventi correttivi; in caso di inefficacia, si procede alla fase di valutazione approfondita. Per ogni condizione identificata con punteggio ALTO, riferito ad una singola Area, si devono adottare adeguate azioni correttive (es. interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi o formativi) riferite in modo specifico agli indicatori di Contenuto e/o di Contesto con i punteggi più a rischio.

Analisi di secondo livello fase di valutazione approfondita...

FASE

ATTIVITA

STRUMENTI



Fase di valutazione approfondita: il questionario Inail

Il Questionario è lo strumento indicatore strumento indicatore, versione italiana del *Management standard indicator tool* sviluppato dall'Hse e offerto dalla metodologia Inail per la fase di valutazione approfondita, è uno strumento multidimensionale che misura gli aspetti del Contenuto e del Contesto del lavoro ritenuti come potenziali fattori di SLC.

Esso è composto da 35 affermazioni (item) afferenti a 7 Dimensioni, misurate attraverso due scale alternative di risposta:

una scala di frequenza (da 1 = mai a 5 = sempre)

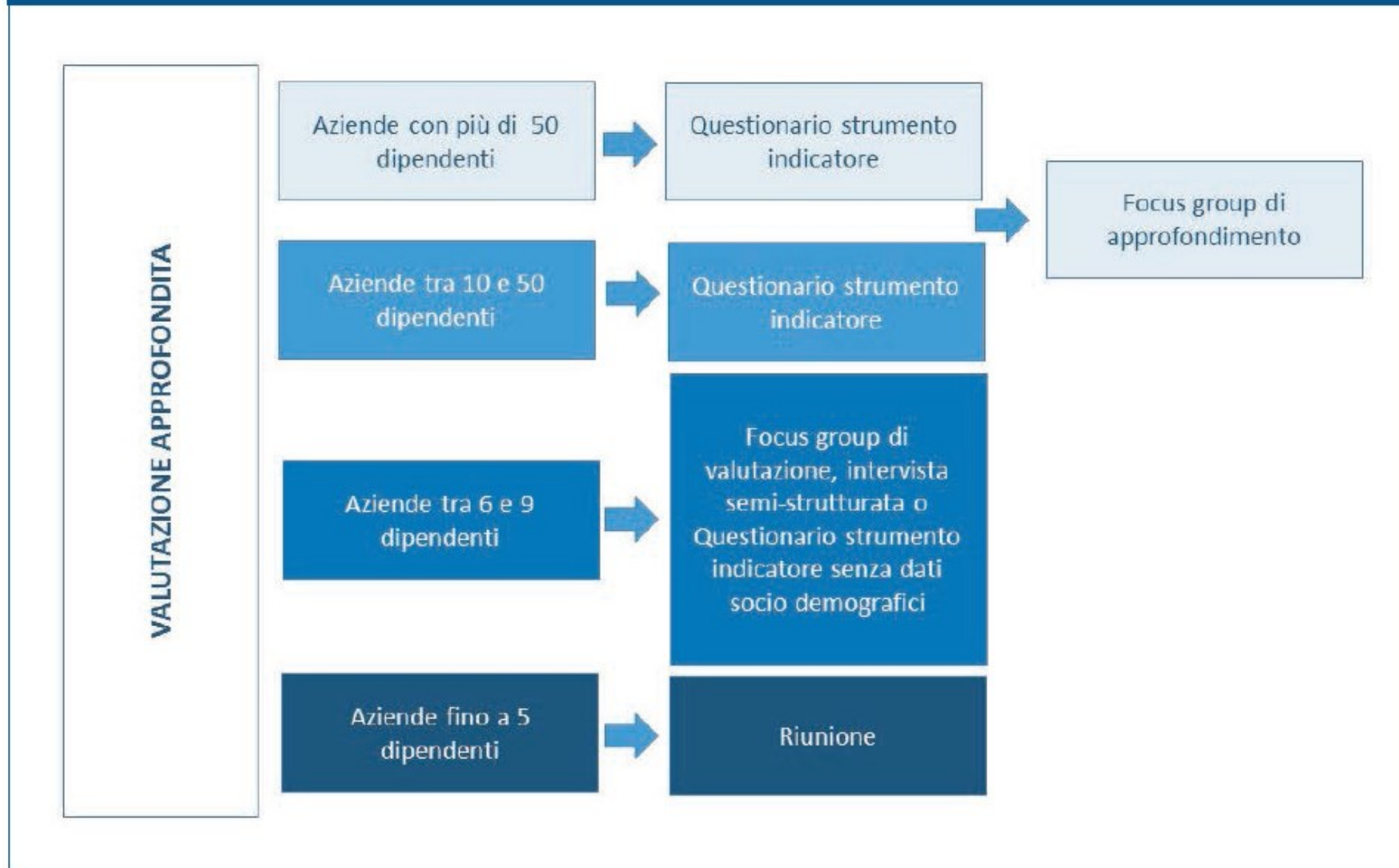
una scala di accordo tipo Likert (da 1 = fortemente in disaccordo a 5 = fortemente in accordo).

Contrariamente alla fase preliminare il questionario è somministrato direttamente ai lavoratori.

Per facilitare la lettura dei risultati si fa presente che più basso è il valore medio di risposta, più elevato è il rischio SLC. È importante sottolineare che le Dimensioni Domanda e Relazioni prevedono delle risposte codificate negativamente (*item reverse*) rispetto al resto delle affermazioni del questionario.

Figura 8

Modularità del percorso metodologico



(Riadattata da Inail – Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2011)

Tabella 18 **Modello Management Standard del Questionario strumento indicatore e condizioni ideali/stati da conseguire**

Dimensioni organizzative chiave	n. Item	Standard (si prevede che)	Condizioni ideali/stati da conseguire (esempi)
1. Domanda Comprende aspetti quali il carico lavorativo, l'organizzazione del lavoro e il contesto lavorativo	8	Il lavoratore sia in grado di soddisfare le richieste provenienti dal lavoro e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali.	- Richieste, da parte dell'azienda al lavoratore, conseguibili e realizzabili nell'orario di lavoro - Attività lavorativa concepita sulla base delle competenze del lavoratore - Adeguata attenzione alla gestione dei problemi legati allo svolgimento della propria attività lavorativa
2. Controllo Riguarda l'autonomia/controllo dei lavoratori sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa	6	Il lavoratore abbia potere decisionale sul modo di svolgere il proprio lavoro e che esistano sistemi, a livello locale, per rispondere ai problemi individuali.	- Ove possibile, controllo da parte del lavoratore sui propri ritmi di lavoro - Ove possibile, stimolo al lavoratore a sviluppare nuove competenze per eseguire lavori nuovi - Gestione delle pause compatibili con le esigenze del lavoratore

Tabella 18 segue Modello Management Standard del Questionario strumento indicatore e condizioni ideali/stati da conseguire

Dimensioni organizzative chiave	n. Item	Standard (si prevede che)	Condizioni ideali/stati da conseguire (esempi)
3. Supporto del Management Include l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall'azienda e dai superiori	5	Il lavoratore dichiara di avere informazioni e supporto adeguati dai propri superiori e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali	- Adozione, da parte dell'azienda, di procedure e politiche in grado di offrire sostegno adeguato ai lavoratori - Conoscenza, da parte dei lavoratori, delle modalità di accesso alle risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro - Feedback puntuale e costruttivo dai superiori
4. Supporto dei Colleghi Riguarda l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dai colleghi	4	Il lavoratore dichiara di avere informazioni, supporto e incoraggiamento adeguati dai propri colleghi	- Adozione di procedure e politiche in grado di offrire sostegno e supporto adeguato da parte dei pari - Conoscenza, da parte dei lavoratori, delle modalità di accesso alle risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro - Feedback puntuale e costruttivo dai colleghi
5. Relazioni Include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti inaccettabili	4	Il lavoratore non si percepisca quale oggetto di comportamenti inaccettabili (es. il mobbing) e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali	- Promozione da parte dell'azienda di comportamenti positivi sul lavoro, per evitare conflitti e garantire correttezza nei comportamenti - Possibilità di condivisione, da parte del lavoratore, di informazioni relative al proprio lavoro - Esistenza di sistemi per favorire la segnalazione, da parte dei lavoratori, di insorgenza di comportamenti inaccettabili

6. Ruolo Verifica la consapevolezza del lavoratore relativamente alla posizione che riveste nell'organizzazione e garantisce che non si verifichino conflitti	5	Il lavoratore comprenda il proprio ruolo e le proprie responsabilità e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali	- Garanzia, da parte dell'azienda, che le richieste ai lavoratori siano compatibili con il loro ruolo - Informazioni adeguate per consentire ai lavoratori di comprendere il proprio ruolo e le proprie responsabilità
7. Cambiamento Valuta in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, vengono gestiti e comunicati nel contesto aziendale	3	Il lavoratore venga coinvolto in occasioni di cambiamenti organizzativi e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali.	- Informazioni opportune da parte dell'azienda ai lavoratori per la comprensione delle motivazioni all'origine dei cambiamenti proposti - Consapevolezza dei lavoratori dell'impatto che un determinato cambiamento potrebbe avere sull'attività lavorativa - Garanzia di un supporto adeguato durante la fase di cambiamento.

Fase di valutazione approfondita... ..

Dalla struttura del questionario si capisce immediatamente come le scelte organizzative del management abbiano diretta influenza sul risultato degli indicatori...

- Carico lavorativo
- organizzazione del lavoro
- benchmarking
- supporto da parte del management
- supporto dai colleghi
- relazioni
- ...

le analisi effettuate attraverso il software Inail restituiscono un report dei risultati con una valutazione quantitativa basata sui cut off ottenuti da un campione di aziende analizzato ed utilizzato per la validazione

Tabella 19

	Ottimo livello di prestazione ed è necessario mantenerlo Rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore all'80° percentile (20% dei valori di riferimento più alti)
	Buon livello di prestazione Rappresenta chi si colloca ad un livello pari o superiore alla media ($\Rightarrow$ 50%) ma rimane al di sotto dell'80° percentile
	Necessità di evidenti interventi correttivi Rappresenta chi è al di sotto della media ($<$ 50%) ma si colloca ad un livello ancora superiore al 20° percentile
	Necessità di immediati interventi correttivi Rappresenta chi è al di sotto del 20° percentile (20% dei valori di riferimento più bassi).

Il MANAGEMENT e la valutazione dello stress lavoro correlato

Perché valutare lo stress lavoro correlato ?

Obbligo di Legge o fattore di organizzazione?

Analisi delle congruenze organizzative

Il bilancio di responsabilità sociale

La visione delle aziende piccole

L'impegno Inail per la riduzione dello stress lavoro correlato

Inail direzione Provinciale di Bolzano Landesdirektion Bozen

Prevenire il disagio lavorativo : un fattore strategico di successo
Unbehagen am Arbeitsplatz vorbeugen : die Strategie zum Erfolg
CD Rom- 2004

Incentivi alle imprese

mod OT24 2018: adozione di modelli di responsabilità sociale

- SA 8000
- UNI ISO 26000:2010

Avviso pubblico ISI 2016

Allegato – 2: Progetti per l'adozione di modelli organizzativi e di responsabilità sociale

Abschließend ein **Paradigmenwechsel**

Die Bewertung des arbeitsbezogenen Stresses ist:

eine Pflicht ,

aber auch eine Möglichkeit,

und insbesondere eine Gelegenheit

...

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

DISCLAIMER

le idee e le conclusioni esposte in questa relazione rappresentano il frutto del lavoro di ricerca degli autori e non rappresentano necessariamente la posizione ufficiale dei relativi Istituti ed Enti di appartenenza che non sono pertanto ad esse vincolati.

Quanto sopra esposto non può essere utilizzato per fini diversi da quello scientifico e di ricerca, ad esempio per fornire una base per pareri legali

Gli autori hanno cercato per quanto possibile di verificare l'accuratezza delle proprie affermazioni e si chiede pertanto di segnalare eventuali errori ed omissioni che in ogni caso non sono intenzionali né responsabilità degli autori.

Ogni riferimento a prodotti commerciali , marchi registrati, brevetti o altro materiale soggetto a vincoli di proprietà intellettuale è puramente casuale e non rappresenta alcuna forma di raccomandazione degli stessi da parte degli autori.

Parte del materiale presentato è stato scaricato da internet per fini didattici senza fini di lucro nell'ambito della clausola "fair use"

L'utilizzo di queste slide prive di questa nota rappresenta una violazione di norme di buona fede ad esclusiva responsabilità di coloro che ne fanno uso.

Motivation zu sicherem Verhalten

Martin Unterkircher

Unfallverhütungsdienst der AUVA Innsbruck

Gefahr / Belastung

Verkanten des Werkzeugs

**Verhalten des
Mitarbeiters**

Entgraten an der Standbohrmaschine, ohne
das Werkstück einzuspannen.

Unfall

Werkzeug verkantet und das Werkstück
schlägt ins Gesicht. Verletzungen an der
Lippe und den Zähnen.

**Reaktion der
Führungskraft**

Ist Dummheit eine Krankheit?

27. Haben Sie bei der Ermittlung und Beurteilung der Gefahren gemäß § 4 ASchG (Arbeitnehmerinnenschutzgesetz)
Maßnahmen zur zukünftigen Vermeidung solcher oder ähnlicher Unfälle vorgesehen oder geplant?

☒ ja, welche?

IST DUMMHKEIT EINE KRANKHEIT?

☐ nein, warum nicht?

Der BBE-Prozess

**Gefahr /
Belastung**



Bewusstwerdung



Bewertung



Entscheidung



Verhalten

Gewohnheit z.B. Autofahren parallel Handy

Wissen z.B. Verlust von Wissen; Stressglocke

Kognition z.B. Erfassung von Komplexität

Psychomotorik z.B. Bewegungskompetenz

Motivation z.B. Zeitvorteil, Bequemlichkeit, Geld

Legitimation z.B. stille Regeln im Team

Emotion z.B. Stress, Aggression, zu entspannt

Verfassung z.B. Monotonie, Schlafmangel

Persönlichkeit z.B. Überschätz., Risikobereitsch.

Kommunikation z.B. Informationsverlust

4 Ansätze der Verhaltensbeeinflussung

Steuerungs-Mix

Extrinsisch

Positive Stimuli

Negative Stimuli

Kontingenzen

Intrinsisch

Einstellungen

Überzeugung

Erkenntnis

Einsicht

Ziele

Innere Werte

Selbststeuerung

Sozial

Verhalten der anderen

Vorbilder

Anerkennung

Soziale Einbind.

Sozialer Status

Modelllernen

Empathie

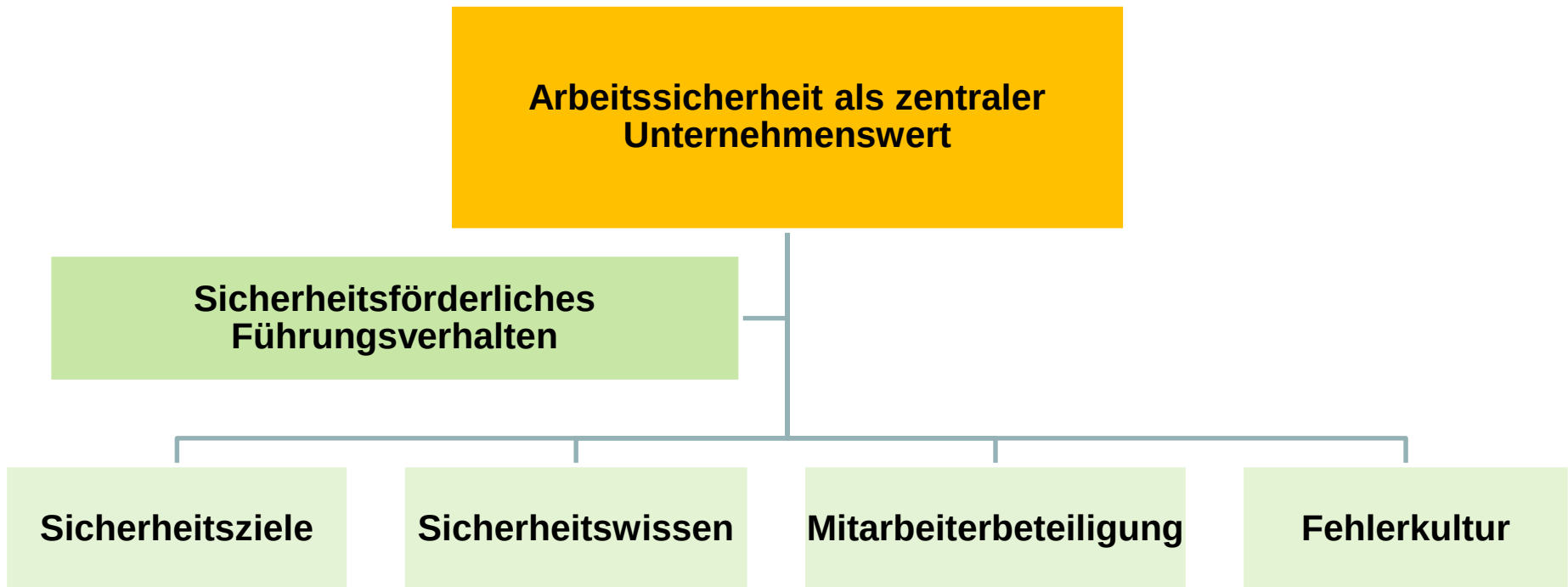
Marketing

Kommunikation

Unbewusste Motive

Unbewusste Prozesse

Ausgewählte Ansätze zur Verhaltensveränderung



Sicherheit als zentraler Unternehmenswert

Gesundheit und Sicherheit ist ein zentraler Unternehmenswert und eine Führungsaufgabe, die auch in schwierigen Situationen verfolgt wird!

Mitarbeiter merken sehr schnell an alltäglichen Nebensätzen, an Mimik, Gestik und Verhalten, ob es Führungskräfte wirklich ernst meinen!



Mitarbeiter orientieren sich in ihrem Verhalten oft daran, was die Führungskraft gerade noch akzeptiert.

Die Mitarbeiter klettern bei Instandhaltungsarbeiten auf Maschinen in 3 Meter Höhe ohne jede Absicherung. Hallenverkehr in unmittelbarer Nähe.

Der Betriebsleiter wird auf diese Situation angesprochen.

Betriebsleiter: *„Die klettern halt gern. Das ist ein Bergvolk hier!“*



Sicherheit als Führungsaufgabe

- **Das Verhalten der Führungskräfte ist vorbildlich und sicher.**
- **Führungskräfte investieren kontinuierlich in die Weiterentwicklung der technischen und organisatorischen Präventionsmaßnahmen (STOP-Prinzip).**
- **Führungskräfte zeigen gegenüber sicherheitsgerechtem Verhalten Anerkennung.**
- **Die „stillen Regeln“ der Arbeitsgruppe unterstützen sicherheitsgerechtes Verhalten.**



Sicherheit als Führungsaufgabe

- **Führungskräfte verfügen über eine große Stilbandbreite im Umgang mit ihren Mitarbeitern.**
- **Die Mitarbeiter werden bezüglich ihrer Sicherheit „gefordert statt verwöhnt“.**
- **Es besteht eine Vertrauenskultur als Grundlage für einen effektiven Umgang mit Fehlern und Beinaheunfällen.**
- **Führungskräfte verfolgen Sicherheitsziele (SMART-Ziele)**



Sicherheitsziele

Spezifisch

Messbar

Attraktiv – Aktiv

Realistisch

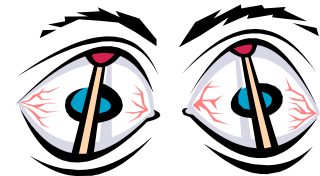
Termin



Beispiel: Wir steigern die Tragequote der Sicherheitsschuhe innerhalb der nächsten 2 Monate von aktuell 50% auf 100%!

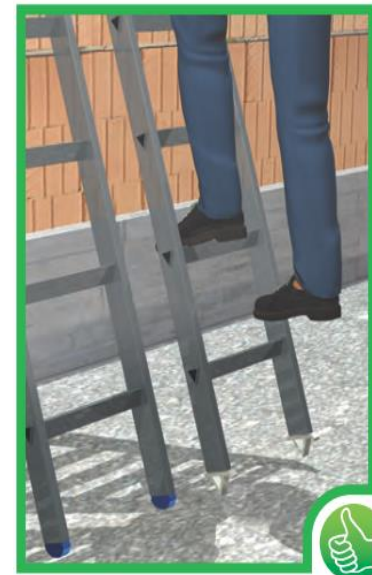
Erfolgreiche Vermittlung von Sicherheitswissen

- Die Wissensvermittlung erfolgt auf unterschiedlichen Sinneskanälen (Erklären, Vorzeigen, Verständnisfragen, Ausprobieren mit Feedback)
- Unterweisungen werden für die Diskussion von Sicherheitsfragen genutzt. Die Ergebnisse dienen der Anpassung von Maßnahmen. (Vor allem wiederkehrende Unterweisungen sollten keine Einweginformationen sein)

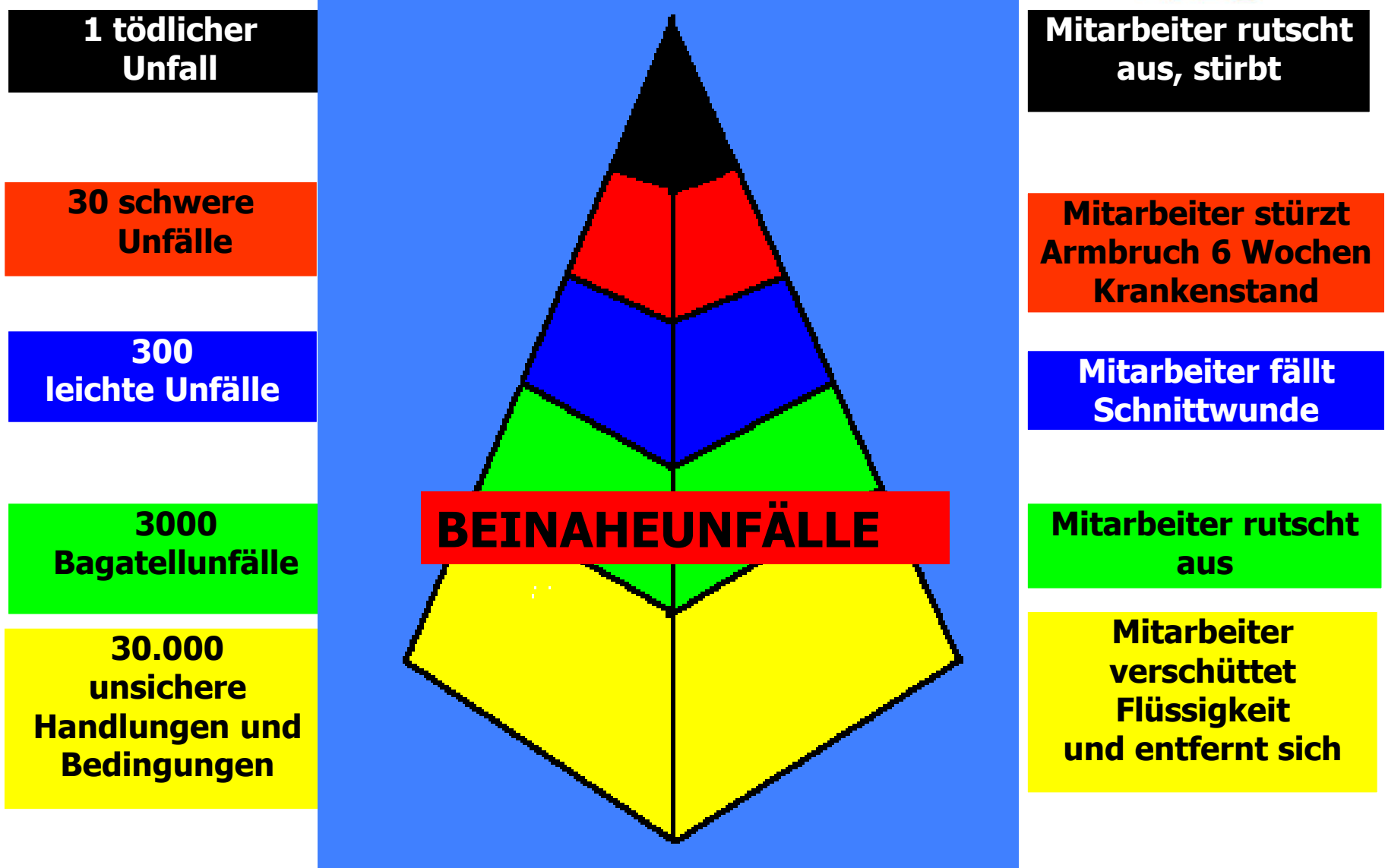


Erfolgreiche Vermittlung von Sicherheitswissen

- Die Mitarbeiter haben die Möglichkeit, das in der Unterweisung Gelernte zeitnah anzuwenden.
- Die Anwendung von Sicherheitswissen wird in der täglichen Praxis. Diese Lernbegleitung erfolgt vor allem in den ersten Arbeitswochen nach der Erstunterweisung.
- Bei jeder Übertragung einer Aufgabe wird Arbeitssicherheit behandelt. Sicherheitsanforderungen, die zum Versanden neigen, werden durch regelmäßige Gespräche ins Bewusstsein gebracht.

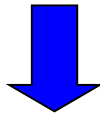


SICHERHEITSPYRAMIDE



Sicherheitsbewusstsein Fehlerkultur

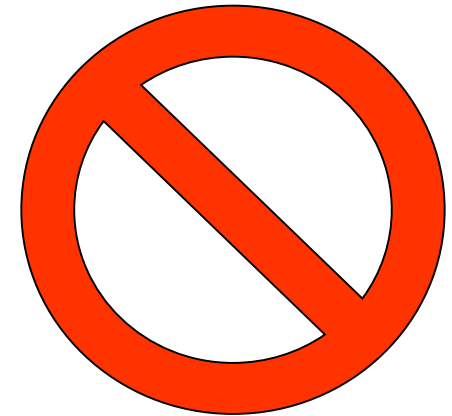
Nullfehlerkultur / Schuldkultur



"juristische" Fehlervermeidung

Fehler müssen vermieden werden
Fehler sind verboten
wer Fehler macht, wird bestraft

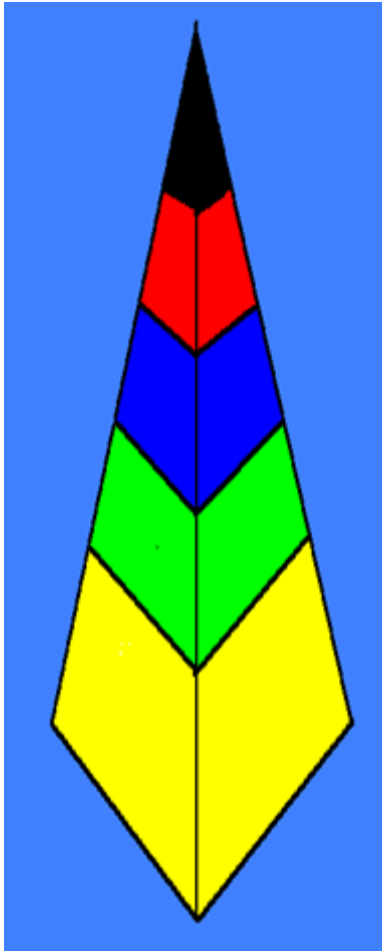
(nach Müller)



Lernförderliche Fehlerkultur

Fehler dürfen sein, irren ist menschlich
(Grundhaltung)! Das ist die Basis für ein

"Nicht bestrafendes System,,



- Mitarbeiter müssen keine negativen Konsequenzen befürchten, wenn sie Beinaheunfälle / Fehler/ unsichere Zustände melden. Mitarbeiter werden aktiv darin bestärkt, solche Vorfälle zu besprechen.
- Vorfälle werden differenziert auf ihre Ursachen hin untersucht und zum Erkennen von Gefahren genutzt.
- Es wird mit angemessenen technischen, organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen reagiert. Die Mitarbeiter werden über diese Maßnahmen informiert.

Mitarbeiterbeteiligung

- **Die Mitarbeiter werden zur Diskussion und Entwicklung präventiver Maßnahmen aufgefordert und angeleitet.**
- **Die Vorschläge der Mitarbeiter werden bei der Gestaltung präventiver Maßnahmen berücksichtigt.**

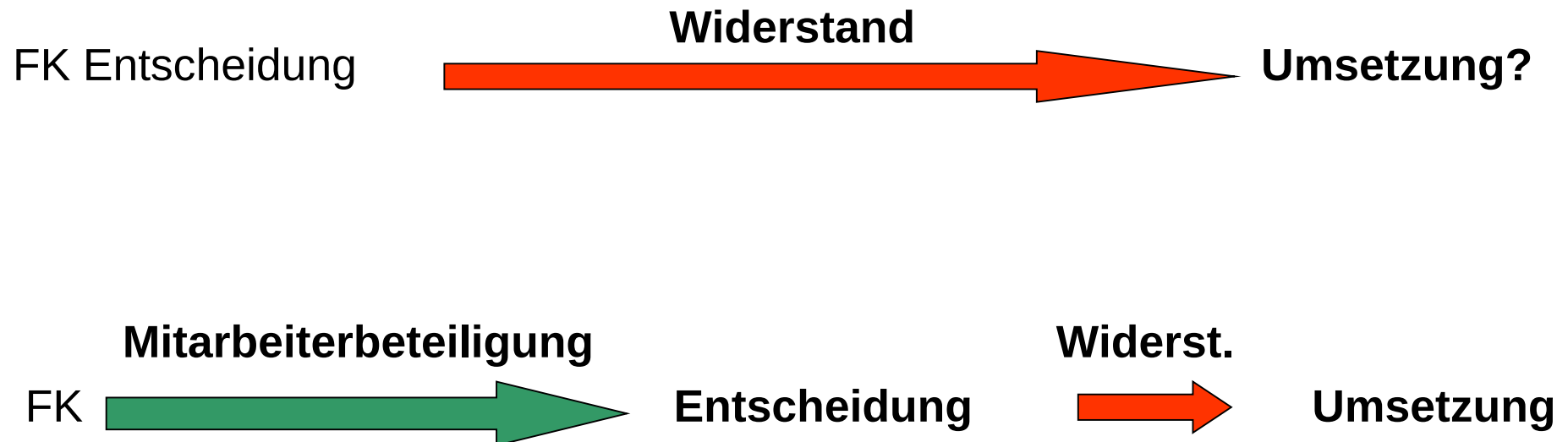


Mitarbeiterbeteiligung

- Erhöhung des Gefahrenbewusstseins
- Ergründung von Motive
- Nutzung des Mitarbeiterwissens
- Praxisgerechte Lösungen
- Erhöhung der Akzeptanz durch gemeinsame Vereinbarungen

Mitarbeiterbeteiligung

Der Widerstand ist der Zwillingsbruder der Veränderung



Voraussetzung:

Die MA müssen sich als selbstwirksam erleben !

Literaturempfehlung



Müller. Werner E. (2012) Unfallrisiko Nr.1: Verhalten. So vermeiden Sie verhaltensbedingte Unfälle, ecomed Sicherheit, Verlagsgruppe Hüthig Jehle Rehm.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Martin Unterkircher

Arbeitspsychologe / Sicherheitsfachkraft

AUVA Unfallverhütungsdienst

Ing.-Etzel-Straße 17

6020 Innsbruck

Tel. 05 / 9393 / 34839

martin.unterkircher@auva.at

www.auva.at

