



Indicazione del CNOP sui **contenuti di base per promuovere la formazione dei colleghi in ambito salute e sicurezza del lavoro e in particolare Rischio Stress LC**

Le seguenti conoscenze e competenze sono quelle ritenute di base per indirizzare i contenuti della formazione degli psicologi in ambito Salute e Sicurezza negli ambienti di lavoro e nelle Organizzazioni

- *Normativo:* l'importanza delle norme risiede nella loro proprietà di definizione degli spazi operativi e di indirizzo delle conseguenti azioni professionali. Si devono pertanto utilizzare quelle pertinenti al settore di applicazione come ad esempio la Direttiva europea 391/89, Il D.Lgs 81/08 e s.m.i., le norme che regolano informazione e formazione in materia di salute e sicurezza; per il rischio stress lavoro correlato l'Accordo europeo sullo SLC del 2004 recepito in Italia come Accordo interconfederale nel 2008, le *Indicazioni* della Commissione consultiva permanente del 2010; il Codice deontologico degli psicologi, la L. 196/2003 per il rispetto della privacy.
- *Strumentale:* nei diversi momenti del percorso di valutazione ed intervento si può ravvisare la necessità, a seconda dei casi, la presenza di strumenti quali check-list, questionario, intervista semi-strutturata, focus group. Quindi la loro conoscenza, i criteri per un corretto utilizzo ed interpretazione delle risultanze, sono un presupposto altrettanto fondamentale per una competenza nel campo che si concretizza quando l'esecuzione, fatta direttamente o supervisionata, non è mera applicazione di procedure standard, ma effettiva rilevazione basata sulla scelta di uno strumento adeguato, per quanto possibile, alla realtà lavorativa presa in esame; si sottolinea inoltre la necessaria conoscenza dei punti di forza e dei limiti dei metodi di indagine qualitativi (come l'intervista o il focus group).
- *Metodologico:* gli argomenti qui coinvolti, come intuibile, sono molti e di carattere sempre essenziale:
a) sapersi riferire ai modelli funzionali del fenomeno esaminato, a un approccio metodologico complessivo alla salute e sicurezza sul lavoro e ai rischi psicosociali in particolare, in modo da comprendere l'effettivo oggetto di intervento, per poi presentare al manager, ed alle altre figure professionali coinvolte il percorso di valutazione, quindi svolgere le attività formative previste; b) di conoscere le proprietà generali degli strumenti da utilizzare (ad esempio, validità, attendibilità, fonti di distorsione), in qual modo sceglierli a seconda del contesto (ad esempio, questionario invece di intervista) ed adattarli se necessario; c) come integrare e trattare i dati qualitativamente diversi che provengono da altre fonti per poi darne una efficace rappresentazione. Nella fase della proposta di eventuali interventi, si tratta di utilizzare a riferimento il modello organizzativo che caratterizza quel contesto e collocarvi le azioni di miglioramento che vengono individuate, effettuare quelle relative al proprio specifico campo di competenza (come ad esempio interventi sulla gestione dei conflitti attraverso le tecniche di progettazione e gestione d'aula per una efficace formazione).
- *Organizzativo:* si tratta qui di un corpus di conoscenze di base sia di carattere psicosociale che interdisciplinare relative all'organizzazione, alle culture organizzative, al cambiamento organizzativo, alla cultura della sicurezza ed al suo sviluppo, che forniscono indicazioni operative e sostegno alla qualità degli interventi proposti (vedi scheda dello Psicologo del lavoro, delle organizzazioni e delle risorse umane in Aree di pratica professionale).
- *Clinico:* in relazione ai soli casi di valutazione di eventualmente richiesti dal MC ai sensi dell'art.41 (sorveglianza sanitaria) del D.Lgs 81, dell'eventuale supporto individuale (es. sportelli di ascolto, attività di counseling) e delle possibili attività peritali sono necessarie conoscenze su metodi e strumenti diagnostici per un intervento finalizzato all'idoneità alla mansione nel primo caso, al sostegno ed allo sviluppo delle risorse nel secondo, nel terzo alle consulenze tecniche di parte o che possono essere richieste dal giudice durante il dibattimento.
- *Relazionale:* Schein (1987), con una formula efficace sottolinea diverse concezioni delle professioni etichettando con il termine *modello di consulenza di processo* l'intervento psicologico fondato sulla produzione di conoscenza e sulla scoperta che l'utente-cliente è guidato a compiere per trovare soluzioni adeguate ai problemi individuati. Nella consulenza di processo, individuo, gruppo e organizzazione da oggetto di intervento divengono soggetti che collaborano attivamente nel ricercare la soluzione ai propri problemi» (Avallone 2011). Questo modo di costruire le relazioni con le parti ben si attaglia alle domande d'intervento in ambito salute e sicurezza e sulle quali possiamo essere



chiamati ad intervenire; processi dove vi è sempre la presenza di figure con formazione ed esperienze tra loro non omogenee, con relazioni talvolta caratterizzate da obiettivi diversi e conflittualità.

Queste conoscenze e competenze, che possono essere via via approfondite, ben si integrano con il modello Europsy:

- **Definire gli obiettivi dell'intervento professionale** effettuando analisi del contesto lavorativo attraverso strumenti appropriati e mediante due sub-competenze: a) **Analisi dei bisogni** (Raccogliere informazioni sui bisogni del cliente attraverso l'utilizzo di metodi appropriati, come interviste individuali, e di gruppo, analisi di documenti chiarendo e analizzando i bisogni fino al punto in cui possono essere intraprese le azioni opportune); b) **Fissazione degli obiettivi** (proporre e negoziare obiettivi con il cliente, stabilendo obiettivi accettabili e realizzabili, e specificando i criteri per la verifica del loro raggiungimento).
- **Effettuare valutazioni (assessment)** considerando le caratteristiche pertinenti di individui, gruppi, organizzazioni e situazioni lavorative mediante: a) **Valutazione individuale** mediante interviste, test o osservazione diretta degli individui nel loro contesto lavorativo; b) **Valutazione di gruppo** attraverso interviste individuali o di gruppo, focus group, role-playing e osservazione diretta (o mediata) nel loro contesto; c) **Valutazione organizzativa** attraverso interviste, surveys, questionari sulla cultura, analisi strutturale e delle comunicazioni e altre tecniche appropriate per lo studio organizzativo; d) **Valutazione situazionale** mediante tecniche quali: *Job analysis, work place analysis*, analisi di documenti di archivio, analisi dei flussi lavorativi, *surveys*, analisi delle modalità e flussi di comunicazioni, Audit su salute e sicurezza, Audit su qualità, analisi di clima organizzativo, ecc.
- **Sviluppare servizi o prodotti** sulla base di teorie e metodi psicologici per l'utilizzo da parte dei clienti o degli psicologi nello specifico contesto organizzativo. Ciò mediante: a) **Definizione dello scopo della prestazione, del servizio o del prodotto**, identificando soggetti interessati, analizzando requisiti e limiti, e stilando le specifiche per il prodotto o il servizio, prendendo in considerazione il setting in cui il servizio o prodotto sarà utilizzato; b) **Progettazione di prestazioni o prodotti/strumenti** secondo i requisiti e i limiti, prendendo in considerazione il setting di applicazione; c) **Adattamento di strumenti** esistenti (test, questionari, metodi, tempi, ecc.) al contesto organizzativo, al settore lavorativo, ai processi di produzione, al tipo di lavoratori, ecc.
- **Intervenire sul campo** con l'identificazione, preparazione e svolgimento di interventi appropriati per il raggiungimento degli obiettivi fissati, utilizzando i risultati della valutazione e le attività di sviluppo. Ciò significa che lo psicologo è in grado di: a) **pianificare un intervento** appropriato per raggiungere gli obiettivi nel contesto; b) **realizzare un intervento diretto sulle persone** usando metodi coerenti con gli obiettivi; b) **realizzare un intervento diretto sulla situazione** usando metodi coerenti con gli obiettivi; c) **realizzare interventi indiretti** che aiutino le persone ad apprendere, a prendere decisioni a migliorare le competenze per operare nel contesto con efficacia e soddisfazione; d) **implementare nuovi servizi, o prodotti e strumenti** (metodi, procedure, test, ecc.) nel contesto lavorativo.
- **Verificare i risultati** stabilendo l'adeguatezza degli interventi svolti nel contesto lavorativo in termini di aderenza al piano di intervento e raggiungimento degli obiettivi fissati. Ciò mediante: a) **pianificazione delle modalità e dei criteri della verifica** (produttività, efficacia, efficienza e soddisfazione); b) **Selezione e applicazione di tecniche di misurazione** adeguate per realizzare il piano di verifica, in un setting appropriato per il servizio richiesto; c) **Analisi della verifica** per trarre conclusioni sulla qualità degli interventi
- **Dare comunicazioni** adeguate per soddisfare le aspettative e le richieste del cliente fornendo: a) dettagliati *feed-back*; b) *Report specifici* sulla valutazione, lo sviluppo di servizi e prodotti, interventi verifiche svolte.