

**ESIGENZE FORMATIVE ED ASPETTI DIDATTICI PER LA
PREVENZIONE DEL RISCHIO PSICOSOCIALE NEL CREDITO**

Dott. LORIS BRIZIO

Referente Naz. per la sicurezza - FABI Federazione Autonoma Bancari Italiani

Definire i fattori di stress come un rischio da tenere sotto controllo, proprio come i rischi chimici e di processo più familiari, ha rappresentato l'estensione logica dei processi esistenti di valutazione del rischio ed ha aperto un dibattito maturo relativamente ad altre tematiche delicate, come l'effetto dello stile di management sugli altri.^[1]

PREMESSA

Negli ultimi anni continue trasformazioni economiche e lavorative hanno interessato la maggior parte dei paesi industrializzati, stravolgendo spesso l'organizzazione del lavoro sia nell'industria sia nel Terziario, e suscitando continue richieste in tema di salute e sicurezza. Gli operatori della prevenzione hanno dovuto confrontarsi costantemente con queste nuove esigenze: e se è vero che le patologie da lavoro tradizionale a causa unica, come ad esempio l'esposizione lavorativa a polveri, fumi, gas e vapori, sono in diminuzione, è maggiormente vero che sono in aumento il disagio lavorativo, e le patologie di origine meno direttamente correlabile a fattori fisici, attribuibili ad una origine multifattoriale, spesso legata alla sfera del disagio di origine psichica.

Vi è maggiore consapevolezza dell'importanza delle caratteristiche culturali e organizzative del lavoro, che acquistano crescente significatività per l'interpretazione del rapporto ambiente-individuo ponendosi all'origine delle malattie legate alla sfera psichica, ed agli apparati cardiovascolare, locomotore e digerente: il nuovo campo di ricerca della medicina del lavoro e delle scienze psicosociali è quindi orientato verso lo studio di questo tipo di malattie e di disturbi a genesi multifattoriale. In questo contesto, la terziarizzazione delle attività produttive suggerisce ricerche sulle relazioni tra organizzazione del lavoro, stress occupazionale e malattie degenerative emergenti.^[2]

Questo intervento intende proporre alcune considerazioni su questo tema per quanto riguarda il sistema del Terziario in generale e del Credito in particolare.

[1] ISPESL - Settimana Europea per la Salute e La Sicurezza sul Lavoro 2002 - Prevenzione pratica dei rischi psicosociali e dello stress sul lavoro - *Lavorare con stress*, ISPESL, Roma, 2002, pag. 18

[2] Uno dei modelli fisio-patologici più studiati è quello delle malattie coronariche e, al proposito, sono stati invocati due distinti meccanismi di difesa: uno diretto e l'altro indiretto. Il meccanismo diretto presuppone distinti processi di attivazione e inibizione: l'attivazione corrisponde alla risposta "lotta/fuga" e alla reazione di coping attivo (ossia di far fronte) che si associa ad aumento dell'attività motoria, della gittata cardiaca e della secrezione di catecolamine e di cortisolo. In questo caso, gli esiti negativi della reazione da stress potrebbero essere favoriti da situazioni lavorative dove sia mantenuta nel tempo un'attivazione generalizzata (arousal) (corrispondente alla mobilitazione energetica di lotta/fuga). Può essere il caso di mansioni sedentarie, caratterizzate da vari tipi di carico psicologico: eccesso di responsabilità, conflitti di ruolo, orari pesanti, irregolari o notturni, esposizione a rumore, ... Anche un basso livello di stimolazione in relazione a compiti monotoni e ripetitivi è stato indicato come fattore di stress (sottocarico). Il meccanismo diretto (di inibizione) corrisponde ad una risposta passiva allo stress, definita come playing dead reaction (giocare a fare il morto) che si associa ad un aumento dello stato di allerta associato a inibizione dell'attività motoria, con vasocostrizione muscolare ed aumento della stimolazione vagale (coping passivo). Particolare attenzione è stata prestata all'identificazione degli hot reactors, ovvero soggetti con iperreattività biologica agli stimoli stressanti, che sarebbero i più esposti a sviluppare ipertensione arteriosa.

Il meccanismo indiretto si riferisce ad influenze dello stress riferibili all'induzione, mantenimento o peggioramento di abitudini di vita dannose come i disordini dietetici, il fumo di sigaretta, la scarsa attività fisica, i disturbi del sonno, ...: fenomeni d'altra parte correlati ad un aumento dell'ansia.

PROSPETTIVE DI RICERCA

Ogni fase storica di evoluzione delle organizzazioni aziendali è accompagnata dall'uso di nuove macchine e di nuove tecnologie, ed ogni volta si sono avviati processi di adattamento dell'uomo (organizzazione scientifica del lavoro, meccanizzazione, automazione, informatizzazione, ...) alle nuove realtà operative. Nel merito di tali processi la psicologia del lavoro ha studiato la "potenziale minaccia" che le nuove tecnologie avevano nei confronti dell'identità sociale, del ruolo e della "soggettività" dei lavoratori.

I nuovi modelli integrati del lavoro umano, e in particolare dell'organizzazione del lavoro, sempre più improntata sulla ricerca della qualità, hanno prodotto profonde modifiche nelle attività lavorative: in generale, dal punto di vista della fisiologia del lavoro, si sta passando progressivamente da attività a carattere prevalentemente motorio ad attività a carattere prevalentemente cognitivo.

Per questo motivo l'interesse delle "discipline del lavoro" si sta focalizzando progressivamente sulle caratteristiche umane (percettive, cognitive, relazionali) implicate dall'introduzione di sistemi flessibili più o meno automatizzati e autocontrollati. In questo contesto si può ipotizzare che la differenziazione del carico di lavoro, conseguente all'introduzione delle nuove tecnologie, possa provocare sia una maggior soddisfazione lavorativa, come risultato di una risposta creativa che genera un maggior livello di controllo tra la persona e la realtà lavorativa, sia, di concerto, una sindrome da deprivazione o monotonia operativa, dovuta all'automatizzazione di comportamenti di routine come conseguenza di risposte solite a richieste solite.

Gli studi psicologici sul carico di lavoro si sono concentrati essenzialmente sulla performance, cioè sulla prestazione che l'individuo può fornire in base alle sue capacità e al contesto lavorativo. E' chiaro che un carico di lavoro "eccessivo", ma anche una sottostimolazione, possono rappresentare un fattore di rischio e quindi essere causa di situazioni stressanti per il lavoratore.

Gli studi effettuati nell'ambito della medicina del lavoro hanno solitamente considerato la condizione di stress in quanto risultato finale ed effetto del processo: si sono concentrati sulla fase conseguente la performance, ritenendola valutabile in termini di patologia nel caso di un carico di lavoro discrepante con le capacità del soggetto. E' ovvia la fondamentale importanza di avere dei modelli teorici di riferimento e degli strumenti validi per la valutazione del carico di lavoro e dello "stress" in ogni situazione lavorativa, resi oggi molto più attuali dalla necessità di valutare, ai sensi delle normative di legge, "tutti i rischi" legati all'attività del lavoratore.

Da una indagine svolta nel 1996 dalla Fondazione Europea per il Miglioramento delle Condizioni di Vita e di Lavoro, con sede a Dublino, è emerso il dato che lo stress, dopo il mal di schiena, è il secondo problema tra quelli più frequentemente segnalati dai lavoratori europei. La stessa indagine evidenzia come la quota di lavoratori che utilizza strumenti informatici sia rilevante e in continua espansione: circa il 20% dei lavoratori usa il computer come strumento base del proprio lavoro.

In realtà anche in un'epoca come la nostra nella quale si riteneva che il taylorismo fosse in via di estinzione permangono ed hanno ancora notevole diffusione le attività lavorative di tipo ripetitivo e monotono. Il notevole incremento dei ritmi e della velocità del lavoro oltre a essere determinato da una maggiore competitività è anche conseguente al fatto che l'automazione, introdotta a blocchi nei cicli lavorativi, ha determinato a carico dei lavoratori, più o meno integrati con le macchine, un aumento dei ritmi.

Nell'industria - ma non solo - l'incremento del ritmo di lavoro in questi ultimi venti anni è dimostrato anche da un aumento delle patologie da sovraccarico funzionale dell'arto da movimenti ripetitivi, come ad esempio la sindrome del tunnel carpale da data entry.

In altri ambiti, come quelli tipici del terziario, la capacità di problem solving ed il controllo integrato di qualità sono oggi le prestazioni più frequentemente richieste ai lavoratori.

Altro elemento da considerare come possibile causa di stress è la precarietà del lavoro, determinata dall'incremento dei lavori atipici, dalle trasformazioni aziendali e dalle riconversioni professionali.

In tale contesto, caratterizzato dunque da un aumento dei fattori di rischio di tipo organizzativo ed emozionali, è evidente che gli effetti dello stress sui diversi apparati dell'organismo (cardiovascolare, psichico, metabolico, ...) rappresentano oggi una delle cause più importanti di malattia e d'assenza dal lavoro.

Tale situazione è aggravata in Europa dal fatto che la popolazione lavorativa ha una età media abbastanza alta (31% dei lavoratori ha più di 45 anni), e ciò non è un fattore favorente la capacità di adattamento alle mutate condizioni di lavoro o ai futuri ulteriori cambiamenti.

Una ricerca condotta nel 1992 sulle strategie di prevenzione dello stress in un campione di aziende europee evidenziò come le attività preventive mirate all'individuo ed alla prevenzione secondaria (interventi sui casi di disagio iniziale) e terziaria dello stress (interventi sull'assenteismo per malattia) non fossero intraprese più spesso di quelle dirette all'ambiente di lavoro ed alla prevenzione primaria: inoltre gli interventi erano più spesso rivolti a ridurre le fonti di stress di tipo fisico (quali rumore, inquinanti ambientali, ...) rispetto a quelli di tipo psicosociale (ritmi di lavoro, turni, ...). Tra i fattori che maggiormente sollecitavano i datori di lavoro ad affrontare il problema, erano menzionati il "morale dello staff" e la normativa. Si trattava comunque di aziende medio grandi con disponibilità economiche e che ritenevano il benessere dello staff come una importante ragione per occuparsi del problema. Il management era generalmente coinvolto e presente in tutte le fasi di gestione dell'intervento.

Alla luce di queste considerazioni emerge sempre più la necessità di promuovere ricerche sul carico di lavoro mentale e sullo stress, con l'obiettivo di indagare anche gli ambiti sino ad oggi più trascurati. Sono state svolte molte indagini per capire le relazioni tra stress, malattie cardiovascolari e ipertensione, ma poche ricerche per la valutazione dell'efficacia delle misure organizzative adottate per ridurre le condizioni di stress e conseguentemente le malattie derivanti, compresi gli aspetti di carattere formativo ed informativo.

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO PSICOSOCIALE: LA RICERCA DI UN MODELLO

Nello studio dello stress occupazionale il termine stress viene utilizzato sotto diversi aspetti:

- come condizione ambientale
- come valutazione di una condizione ambientale
- come risposta ad una condizione ambientale (definizione di Selye)
- come discrepanza percepita tra le richieste ambientali e la capacità di farvi fronte, dove le conseguenze del fallimento sono percepite come importanti dal soggetto.

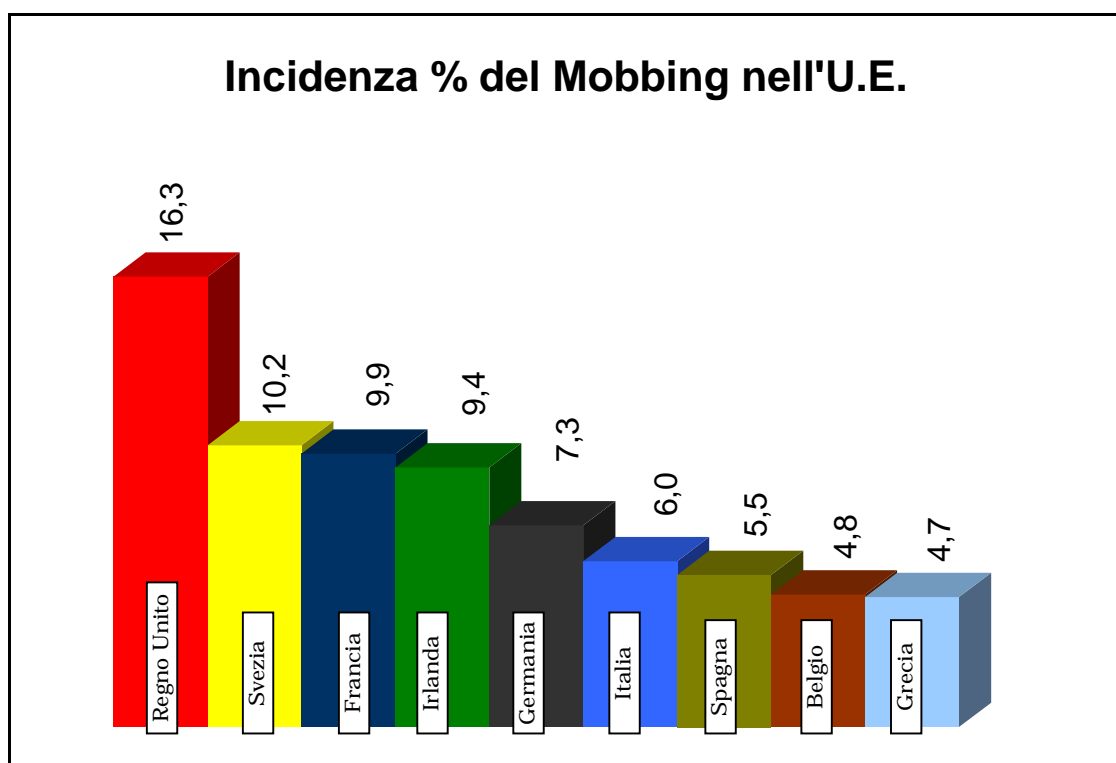
Molti autori hanno cercato di identificare i fattori che possono rappresentare degli stressors, cioè quegli eventi o condizioni ambientali che provocano stress. Questi fattori possono riguardare condizioni oggettive (turni, disoccupazione ed altro) e soggettive (percezione di eccessivo carico di lavoro, conflitti, ambiguità di ruolo, ...).

Altri autori hanno cercato di definire le caratteristiche essenziali del lavoro stressante.

Un esempio ci viene dalla lista di Kasl che individua come aspetti caratteristici:

- la tendenza alla cronicità delle problematiche di lavoro
- il difficile adattamento alla situazione cronicizzata
- il fallimento nel rispondere alle richieste ambientali che porta a drastiche conseguenze (ad esempio frustrazioni)
- il ruolo e le difficoltà lavorative che influenzano altre aree d'interazione umana (ad esempio i rapporti familiari), aumentando il rischio per la salute psicofisica.

In questi ultimi venti anni sono stati sviluppati modelli teorici di studio che tentano di concettualizzare la dinamica eziologica dello stress.



(Dati dell'Agenzia Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro - 2000/2001)

IL PERSON ENVIRONMENT FIT MODEL DI FRENCH, CAPLAN E VAN HARRISON

Tra questi è opportuno ricordare il Person Environment Fit Model di French, Caplan e Van Harrison^[3] (13). Questo modello è basato sulla definizione di Mc Grath della discrepanza tra ambiente e persona, e analizza i fenomeni secondo due punti di vista: il soggetto e l'ambiente.

Dal punto di vista del lavoratore viene studiata la relazione esistente tra i bisogni, le aspettative della persona e la possibilità che l'organizzazione ha di soddisfarli. Dal punto di vista dell'organizzazione vengono analizzate le capacità che ha il lavoratore di far fronte alle richieste lavorative. Il modello opera quindi una distinzione tra la valutazione soggettiva dell'individuo nei riguardi dell'ambiente in cui è inserito e della propria immagine lavorativa, rispetto alla valutazione oggettiva delle caratteristiche intrinseche al lavoro ed alla persona stessa.

Il modello ipotizza lo sviluppo di *strain*^[4], quando c'è discrepanza tra le richieste dell'ambiente lavorativo e le abilità della persona a rispondervi. Lo *strain* sarà più elevato se c'è prevalenza delle richieste sulle capacità o discrepanza tra le aspettative della persona e le risorse ambientali disponibili per soddisfarle. Le richieste ambientali includono il carico di lavoro e la complessità del lavoro. Le aspettative includono il guadagno, la partecipazione e coinvolgimento, e l'utilizzazione delle abilità.

Nell'ambito del modello si fa riferimento alla relazione tra bisogni, aspettative e possibilità di soddisfarli, oltre che alla capacità del lavoratore di far fronte alle richieste lavorative.

La trasformazione del modello in un metodo di ricerca implica l'individuazione di dimensioni da misurare e di relazioni tra le dimensioni. Le dimensioni più importanti sono:

- caratteristiche dell'ambiente lavorativo: tipo di organizzazione, compiti o mansioni attribuite al singolo, regole e metodi di lavoro
- caratteristiche della risorsa: competenza e professionalità, attitudini
- valutazione soggettiva delle richieste oggettive dell'ambiente, influenzata da stati emozionali, motivazionali, ...
- valutazione soggettiva delle doti personali: valutazione di abilità, competenza, valore personale, cioè autopercezione delle potenzialità.

IL MODELLO DI KARASEK E THEORELL

Altro modello utilizzato è quello di Karasek e Theorell, sviluppato, sempre nell'ambito dello studio dello stress lavorativo percepito è stato sviluppato facendo riferimento a queste originali osservazioni, basate sulla valutazione di alcune peculiari condizioni psico-sociali come: carico di lavoro, conflitti di ruolo, alienazione, eventi stressanti di vita, alta responsabilità e bassa soddisfazione professionale, considerandole sia separatamente che in associazione con le malattie cardiovascolari.

^[3] Il Person Environment Fit Model di French, Caplan e Van Harrison è stato sviluppato da un gruppo di psicologi sociali e del lavoro dell' Institute for Social Research dell' Università del Michigan, e si iscrive nella teoria del campo psicologico di derivazione "lewiniana" in cui il comportamento umano è funzione degli aspetti personali ed ambientali. Infatti, per comprendere e descrivere il fenomeno stress, si tiene conto non solo delle abilità, aspettative, motivazioni o rappresentazioni sociali della persona, ma anche dei fattori e delle variabili connessi all'ambiente lavorativo. Il modello di French, Caplan e Van Harrison ha il merito di equilibrare la valutazione personale e soggettiva degli eventi stressanti con le dimensioni organizzative e le caratteristiche oggettive (competenze, attitudini, abilità professionali) delle risorse umane.

^[4] simile alla nostra sollecitazione, inteso come manifestazione a breve termine di stress a livello fisiologico, psicologico e/o comportamentale

Il modello originale suggerisce che la relazione tra elevata domanda lavorativa (*job demand*, JD) e bassa libertà decisionale (*decision latitude*, DL) definiscono una condizione di *job strain* o *perceived job stress* (stress lavorativo percepito), in grado di spiegare i livelli di stress cronico e l'incremento del rischio cardiovascolare.

Le due principali dimensioni lavorative (domanda vs. controllo) sono considerate variabili indipendenti e poste su assi ortogonali.

La *job demand* si riferisce all'impegno lavorativo richiesto ovvero: i ritmi di lavoro, la natura impositiva dell'organizzazione, il numero di ore lavorative e le eventuali richieste incongruenti. La *decision latitude* è definita da due componenti: la *skill discretion* e la *decision authority*: la prima identifica condizioni connotate dalla possibilità di imparare cose nuove, dal grado di ripetitività dei compiti e dall'opportunità di valorizzare le proprie competenze; la seconda individua fundamentalmente il livello di controllo dell'individuo sulla programmazione ed organizzazione del lavoro.

Tali modelli sono naturalmente stati approfonditi: sostanzialmente è stata aggiunta una terza dimensione: la work place social support o social network.

In accordo con questo modello il più elevato rischio di malattie cardiovascolari si è rilevato nei gruppi connotati da una elevata domanda lavorativa, da una bassa possibilità decisionale (DL) e da un basso supporto sociale da parte di colleghi e capi.

Tramite questo strumento è comunque possibile individuare le classiche quattro condizioni di lavoro, caratterizzate da: *high strain*:

- elevata domanda con bassa libertà di decisione
- bassa domanda con bassa decisione (tipica di mansioni che non incentivano le capacità individuali con marcati livelli di insoddisfazione)
- elevata domanda con elevata decisione (occupazioni caratterizzate da un elevato grado di apprendimento e che impongono all'individuo un intervento in tempi rapidi e con elevata responsabilità) e *low strain*
- bassa domanda con elevata decisione (situazione lavorativa ottimale, in cui l'individuo può gestire in autonomia il suo tempo lavorativo).

Tuttora la teoria di Karasek sembra costituire uno dei modelli più attendibili nelle ricerche orientate alle valutazioni delle condizioni psicosociali del lavoro e delle relazioni tra stress e coronaropatie, fatica cronica (*vital exhaustion*), depressione, abuso di farmaci, assenze lavorative, infortuni lavorativi, disturbi muscolo-scheletrici, mortalità, problemi della sfera riproduttiva.

Vi sono naturalmente dei limiti a questo modello, e tra essi il fatto che il controllo non è l'unica risorsa disponibile per fronteggiare le richieste dell'ambiente: anche il supporto sociale collegato al lavoro può funzionare da moderatore delle richieste lavorative ambientali. In particolare la presenza di "altri" amichevoli sul lavoro sarebbe elemento positivo per il benessere psicologico dei lavoratori. Altri autori sottolineano come il supporto sociale protegga dallo sviluppo di disturbi psicologici, agendo contro stressors e avversità, promuovendo il benessere ed ponendosi in modo terapeutico per chi ha già sviluppato sintomi di qualche genere.

Il modello di Karasek non è stato confermato dai risultati sperimentali anche se vi sono evidenze che alti livelli di autonomia sembrano attenuare l'esaurimento emotivo. Il modello sembra dare i migliori risultati quando è usato in studi descrittivi per attribuire livelli di rischio su base di gruppo (mansioni, titoli di lavoro, categorie di lavoratori), piuttosto che quando viene usato in studi analitici che raccolgono informazioni attra-

verso questionari individuali volti ad indagare gli assi del modello nel singolo lavoratore.

STRESS OCCUPAZIONALE IN ITALIA

Sono state approntate almeno tre edizioni italiane del questionario di Karasek.

La prima, ridotta, di 15 domande è stata tratta dal manuale messo a punto per lo studio dei fattori psicosociali nell'ambito del progetto MONICA-OMS .

La seconda versione, di 35 domande, è stata riconosciuta dall'autore e utilizzata dallo studio JACE nell'ambito dei programmi BIOMED della Comunità Europea.

La terza è stata predisposta da ricercatori dell'ENEA di Bologna che, nel tradurla dall'originale, hanno apportato gli adattamenti ritenuti più necessari per l'utilizzo del questionario in contesti lavorativi nazionali (in particolare nell'industria tessile e nel terziario).⁵

Gli studi italiani sono stati soprattutto di tipo epidemiologico per la valutazione del rischio cardiovascolare e muscoloscheletrico, ma anche di ricerca applicata finalizzata ad interventi ergonomici negli ambienti di lavoro.

In fase di valutazione del rischio nei contesti organizzativi il ricorso alla soggettività lavorativa, consentita da strumenti di autovalutazione come il Job Content Questionnaire di Karasek, ha il pregio di favorire soprattutto:

1. la valutazione del grado di stress occupazionale derivante dall'incongruenza fra impegno richiesto e possibilità di "gestire" questa tensione fra efficienza e salute, nel senso di evitare o ridurre il rischio di disturbi funzionali a carico di organi o apparati;
2. la percezione e individuazione delle condizioni ambientali (fisiche ed organizzative) nell'ambito dei diversi sistemi specialistico-funzionali (i vari reparti o gruppi di lavoro), da ottimizzare secondo le priorità che emergono dalla elaborazione dei dati raccolti con gli strumenti di ricerca.

^[5] Questa versione rappresenta di fatto la *recommended version* di 49 items, articolata in 8 macrovariabili: 3 sulla dimensione controllo i cui items indagano su "giudizio circa le proprie capacità", "potere decisionale in rapporto al compito specifico" e "potere decisionale a livello di politica aziendale"; 3 sulla dimensione domanda i cui items indagano su "carico di lavoro psicologico", "carico di lavoro fisico" e "insicurezza lavorativa" mentre le 2 restanti dovrebbero consentire valutazioni sugli aspetti relazionali (supporto sociale da parte dei superiori e supporto sociale da parte dei colleghi, rispettivamente). Vi è autorevole testimonianza in letteratura che, al di là delle due dimensioni fondamentali controllo e domanda, il supporto sociale sia da intendersi come ulteriore risorsa disponibile e come "modulatore" delle richieste che provengono dal contesto lavorativo. Nel 1998, la traduzione del "Recommended Format (49 questions): 6/94 - Rev. 1.5 del Job Content Questionnaire di R.A. Karasek, 1985" è stata sottoposta all'approvazione dell'autore e, attraverso l'invio della richiesta back version, si è reso possibile il confronto con la versione originale.

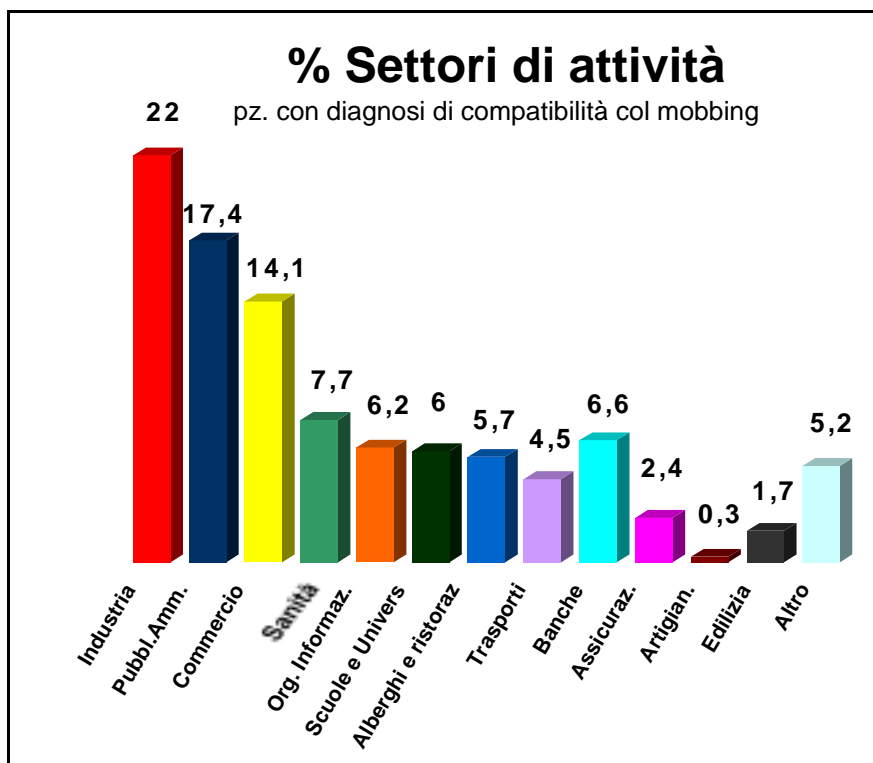
Alcune utilizzazioni del JCQ in Italia.

Autori	Oggetto dello studio	Risultati
Baldasseroni A., et Al. (1998)	Valutare il carico di lavoro mentale in un campione di lavoratori addetti allo sportello di un ufficio postale Visti 70 impiegati: postali addetti allo sportello operanti in quattro uffici postali della provincia di Firenze	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le donne hanno una maggiore tendenza a riferire il disagio rispetto agli uomini ▪ I disturbi psicologici e psicosomatici sono più frequenti laddove è presente una situazione di high strain (alta domanda e bassa autonomia decisionale), di basso coinvolgimento nel lavoro e ridotta aspettativa ▪ Si individuano uffici ad alto high strain in cui prevedere degli interventi preventivi
Ferrario M. et Al. (1996, 99)	Studio dei rapporti tra malattie cardiovascolari e stress in un campione rappresentativo della popolazione del Nord Italia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La percezione dello stress aumenta con l'abbassamento del contenuto qualitativo del lavoro. Risulta più elevato nelle donne e si configura come condizione di passività
Cenni P. e Al. (1998)	Linea di assemblaggio in industria tessile. Rapporto fra lavoro a cottimo (parcellizzato), stress percepito e sintomi psicosomatici riferiti. Lavoratori indagati: 162 Strumenti di indagine: JCQ di Karsek, 1985 (stress psicofisico); Analogo Visivo di Pennebacker, 1982 (disturbi funzionali)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confermato il "basso controllo" al Karasek inteso come impossibilità a "capire la mansione" a causa dei ritmi incalzanti. ▪ Confermato il comportamento passivo dovuto a "forte resistenza al cambiamento" da parte dei lavoratori soprattutto a causa di insufficienti iniziative aziendali di trainings formativi. ▪ La tensione generalizzata (da pressione temporale eccessiva) e i dolori al rachide inferiore e superiore, sono stati i sintomi più accusati. ▪ Il basso supporto sociale da parte dei superiori confermerebbe le analisi organizzative pregresse nel senso che non vengono considerate le situazioni mutevoli segnalate ripetutamente dai lavoratori (automatismi e tempi di cottimo alterati). ▪ Il risultato più interessante e utile dell'indagine è rappresentato dalle iniziative che il datore di lavoro ha convenuto di dover mettere in atto per migliorare la formazione dei quadri dal momento che, in realtà lavorative ad impostazione prevalentemente tayloristica, dove il contenuto del compito ottiene punteggi molto modesti al Karasek, il necessario significato deve essere ricercato nei rapporti sociali che si formano sul lavoro.
Camerino D. et Al. (1998)	Relazione tra fattori psicosociali, carico lavorativo e disturbi muscolo-scheletrici Visti 1182 lavoratori: personale ausiliario, infermieristico e tecnico di 3 grandi ospedali milanesi di cui 949 donne e 233 uomini	<ul style="list-style-type: none"> ▪ presenza di condizioni di lavoro inadeguate per il personale infermieristico, ▪ elevata percentuale di soggetti che soffrono di disturbi a carico del rachide e di conseguente disabilità, ▪ rapporti significativi tra i fattori psicosociali valutati con il JCQ, stati di affaticamento e stress valutati con la Subjective Rating Scale of Task Difficulty" di S. Kurimori e T. Kakizaki, la "Subjective rating scale of perceived exertion" di Borg (5) e la Mood Scale di Kjellberg e Iwanowski, ▪ il carico fisico "movimentazione dei pazienti" è risultato essere il rischio principale per i disturbi a carico del rachide. ▪ la prevalenza significativa di disturbi muscolo-scheletrici tra i soggetti con problemi di "stress" o "tensione psichica" suggerisce che ad un cattivo adattamento lavorativo si associno condizioni di maggior carico fisico e psichico, ▪ le differenze tra donne e uomini sono dovute probabilmente a diversa conformazione muscolo-scheletrica e alla diversa soglia di percezione del dolore.

IL DISAGIO NEL SETTORE DEL CREDITO - ALCUNE CONSIDERAZIONI

Il settore bancario ha subito continui e costanti trasformazioni che hanno richiesto una costante e crescente capacità di adattamento nei dipendenti: fusioni, ristrutturazioni, cessioni di sportelli, prepensionamenti, sistemi premianti, obiettivi aziendali esasperati, budget, sono tutti elementi che disturbano l'equilibrio psichico del lavoratore, rendendo difficile mantenere equilibrio tra risorse individuali e ambiente esterno.

Molte organizzazioni sindacali hanno organizzato centri di studio e di ascolto per affrontare con correttezza questi problemi.



(Da una slide di ricerca del Prof. Edoardo Monaco - Univ. La Sapienza, Policlinico Sant'Andrea)

Lo stress, nel Credito, è un fenomeno in crescita, alimentato principalmente da livelli di estrema competizione - spesso modulati sull'introduzione di nuovi modelli di organizzazione del lavoro - che coinvolgono i lavoratori, producendo danni anche gravi, senza che l'opinione pubblica ed i dipendenti ne abbiano una immediata percezione, come invece avviene quando in altri settori gli incidenti e le patologie afferiscono direttamente alla sfera fisica.

Le cause principali sono legate all'introduzione progressiva di strumenti informatici, senza adeguate valutazioni sull'interazione dei medesimi con l'organizzazione del lavoro e la scarsa considerazione delle esigenze del personale rispetto a quelle dell'utenza. Tali processi hanno esasperato quei fattori stressogeni che erano già presenti in categoria.

I principi della flessibilità della competizione individuale hanno poi dissolto molti modelli organizzativi basati sulla cooperazione e sulla stabilità, privilegiando la produttività a breve termine ed esasperando i rapporti interpersonali, mentre lo stesso rapporto di lavoro è divenuto meno sicuro. Molte professionalità sono divenute obsolete e dipendenti con molti anni di lavoro alle spalle hanno dovuto trasformare la propria professionalità in base alle nuove necessità di mercato. A ciò si aggiungano eventi esterni ad alto tasso stressogeno - come le rapine - tipici della categoria.

Se consideriamo lo stress come l'insieme di reazioni che l'organismo fornisce in risposta ad una situazione esterna percepita come pericolosa, è possibile vivere una condizione di stress sia a causa di un evento che minaccia l'incolumità fisica ed emotiva sia nelle occasioni che, anche se piacevoli, prevedono un cambiamento, quali la nascita di un figlio o la vittoria della propria squadra di calcio. Dal punto di vista fisico lo squilibrio emotivo riflette l'alterazione di alcune costanti biologiche: ad esempio un aumento della pressione arteriosa e della frequenza cardiaca o una eccessiva produzione di adrenalina.

Tali reazioni rispondono ad una esigenza positiva dell'organismo che cerca di superare una situazione percepita come pericolosa. Un tempo le fonti di stress avevano principalmente una valenza fisica: oggi ci troviamo spesso di fronte a fattori stressogeni di ordine psicosociale.

Il danno è tanto più grave quanto è più protratta nel tempo l'esposizione a tali fattori, e probabilmente vi è una correlazione con lo svilupparsi di malattie psicosomatiche^[6].

La difficoltà di misurazione dello stress è anche data dal fatto che la sua percezione è mutuata attraverso la personalità dell'individuo esposto a tale stimolo, dalle abitudini, dall'esperienza, dalla consapevolezza e, probabilmente, da fattori genetici. In altre parole non tutti percepiscono lo stress nello stesso modo, ovvero ciò che è stress per una persona può non esserlo per un'altra.

Nel Credito si sono per lo più evidenziati questi fattori quali principali potenziali fonti di stress:

- Carenza o di eccesso di lavoro
- Demotivazione
- Conflittualità orizzontale o trasversale
- Paura o incertezza sul proprio futuro professionale e/o occupazionale
- Perdita dell'autostima
- Mancanza di gratificazioni

Siamo quindi di fronte ad un vero e proprio rischio per il lavoratore, probabilmente sempre esistito, ma del quale oggi si ha maggiore consapevolezza.

Per prevenire queste fonti di rischio non basta il semplice rispetto formale delle norme di legge.

Uno dei possibili sviluppi di buona pratica nella prevenzione di questi elementi, fatte le dovute considerazioni sulle specificità del Settore, potrebbe prendere spunto dalle Linee Guida sui sistemi di gestione di sicurezza e salute sul lavoro promosse dall'ILO (*International Labour Organization*, ottobre 2001), e che prevedono in pratica che si metta in atto un circuito virtuoso di 5 settori di attività (ILO-OSH 2001):

- 1) formulazione di una politica aziendale di vertice che tracci gli obiettivi in tema di prevenzione e salute,
- 2) creazione di un'organizzazione basata su una stretta collaborazione tra le funzioni aziendali interessate, ma che individui precisamente le singole responsabilità,
- 3) pianificazione di programmi dettagliati di intervento con precise scadenze,
- 4) valutazione delle *performance* attuate mediante indicatori condivisi (concentrazioni medie di contaminanti, dati tossicologici, n. infortuni e/o incidenti, prescrizioni Organi di Vigilanza, % di adesione ai programmi di sorveglianza, ecc.),

^[6] Queste insorgono come conseguenza di un indebolimento dell'organismo causato da stress.

5) individuazioni di azioni correttive per il perseguimento dell'obiettivo del miglioramento continuo.

E' chiaro che il ruolo del medico competente, in questo sistema integrato di interventi, diventa fondamentale perché coinvolto in tutte le fasi dell'analisi ed in particolare, sul piano operativo, a partire dal processo della valutazione dei rischi aziendali. Sugeriremmo, per quanto riferito ai rischi psicosociali, di integrare le specificità del medico con la professionalità di uno psicologo, nel quadro di una migliore azione polidisciplinare.

L'approccio pragmatico a cui si fa riferimento non pone differenze di sorta tra i rischi presenti negli ambienti di lavoro, se non per la loro potenzialità di danno, e non certo per la presenza o meno di precisi riferimenti normativi.

Un punto di partenza per uno strategico intervento volto al superamento di rischi di origine psicosociale consista in una formazione specifica di tutti quei professionisti che si trovano coinvolti in prima linea nella gestione del fenomeno (medici del lavoro, psicologi, avvocati, sindacalisti...), ma anche una profonda opera di formazione dei lavoratori e di sensibilizzazione dell'opinione pubblica a tutti i livelli .

L'aumento del grado di conflittualità, la diffusione di un generale senso di sfiducia ed insicurezza frazionano la produttività della comunità lavorativa con serie ripercussioni sull'azienda, che rischia di constatare al suo interno un abbassamento dell'efficienza e dell'efficacia, della quantità e della qualità del servizio o del prodotto erogato, un clima di generale dissenso e tensione potenzialmente in grado di offuscare gli obiettivi e le strategie organizzative.

Inoltre una miglior conoscenza di questo genere di rischi potrebbe far sì che gli "spettatori", importanti e spesso sottovalutati co-protagonisti delle situazioni stressogene e/o mobbizzanti, decidano di impedire l'evolversi degli eventi per preservare un buon clima lavorativo o l'efficienza dell'ufficio.

Un segno di sensibilità e di attenzione verso il fenomeno è stato fornito da amministrazioni che hanno adottato codici di condotta per il personale.

Tra esse ricordiamo:

- Codice di Condotta per la tutela della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori del Comune di Palermo;
- Codice di Comportamento per la tutela della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori, delle studentesse e degli studenti dell'Università degli studi di Pavia;
- Codice di Condotta per la prevenzione delle molestie morali nei luoghi di lavoro, per la tutela della dignità delle donne e degli uomini che lavorano nell'Azienda Sanitaria di Firenze;
- Codice di Comportamento per la tutela della dignità delle persone che lavorano ed operano all'interno dell'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare;
- Codice di Comportamento dei dipendenti della Provincia regionale di Ragusa;
- GGT (ex ATM) Torino - Accordo Aziendale;
- Volkswagen - Accordo Aziendale, Atteggiamento di collaborazione sul posto di lavoro;
- Codice di Condotta per la tutela della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori della Regione Piemonte.

E' auspicabile che tale impegno si estenda a tutte le aziende pubbliche e private, prime fra tutte le Aziende di Credito, per attivare reali meccanismi di prevenzione dei feno-

meni di stress e di mobbing, istituendo all'interno delle realtà operative commissioni che valutino e risolvano all'origine le situazioni conflittuali. Tali commissioni, necessitando di un approccio multidisciplinare, devono prevedere la partecipazione di medici del lavoro, psichiatri, psicologi del lavoro, responsabili del servizio prevenzione e protezione, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza oltre ai responsabili del personale ed alle componenti sindacali.

RICERCHE DI SETTORE

Nel corso del 2004 l'ISPESL ha affidato alla F.A.B.I., in collaborazione con l'Università di Foggia -Facoltà di Medicina- una specifica ricerca nell'ambito dell'area tematica "Cultura della salute e sicurezza negli ambienti di vita e di lavoro anche con riferimento ai nuovi rischi e alle tipologie dei lavoratori (genere, età, contratti di lavoro)".

La ricerca è così delineata: *Attività lavorativa in ambito bancario e rischio psichico. Studio dell'organizzazione del lavoro e della tipologia delle mansioni.* Gli Obiettivi erano di studiare, attraverso una indagine sul campo, le caratteristiche dell'organizzazione del lavoro e delle tipologie di operatività in ambito bancario, al fine di evidenziare i fattori stressanti e definire gli opportuni correttivi per una loro progressiva diminuzione.

Da tempo la FABI ha promosso attività in collaborazione con ISPESL, tra le quali specifici corsi di Formazione per R.L.S. del Credito, tarati sulle specificità del Settore, che hanno permesso di costruire specifici moduli formativi rivolti agli R.L.S. del Credito.

I risultati della ricerca, che è seguita dal Prof. Luigi Ambrosi, Preside della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Foggia e Presidente dell'Associazione Italiana Medici del Lavoro e dai prof. Roberto Zefferino e Francesco Fischetti, saranno resi noti tra pochi mesi, e potranno costituire una prima solida base per evidenziare la reale portata del problema nelle aziende di credito e per promuovere azioni positive, tra le quali elementi di valutazione preventiva delle situazioni potenzialmente a rischio e specifiche strategie formative.

Su questi risultati, che saranno successivamente integrati da altri studi e ricerche, potranno essere basate azioni mirate a favore della categoria.

Contestualmente è in corso di realizzazione una ricerca promossa dal Dipartimento di Medicina del Lavoro dell'ISPESL, sotto la direzione della D.ssa Lucia Macciocu e con la collaborazione del Dr. Mario Stella sul tema **"La partecipazione attiva del lavoratore nella prevenzione dei rischi psicosociali"**.

Spiega la D.ssa Lucia Macciocu:

"Nell'ultimo decennio assistiamo a forti trasformazioni a livello socio-economico e tali mutamenti richiedono alle aziende, oggi più che per il passato, di adeguarsi rapidamente ai cambiamenti che nell'ambiente esterno avvengono, come frutto della rapida evoluzione della tecnologia e della globalizzazione dei mercati. Ciò richiede una trasformazione all'interno dell'organizzazione, ad esempio i metodi di lavoro, le tecnologie impiegate, le aspettative ed i bisogni dei clienti.

Affrontare il cambiamento non è sempre facile in quanto, oltre a modificare l'aspetto strutturale dell'impresa, ed i metodi di lavoro, cambia anche l'approccio al problema relativamente ai valori, alle credenze ed ai modelli di comportamento posti in essere nell'organizzazione; soprattutto in relazione alla sicurezza ed al benessere psicofisico del lavoratore.

Riconosciamo all'attuale normativa 626/94 ed altre modificazioni, il merito di aver posto il lavoratore come attore della propria sicurezza e promotore del suo ed altrui benessere. Il contributo e l'esigenza del legislatore è quella di integrare il DPR del '55

e di trasmettere il messaggio di una cultura della sicurezza che il datore di lavoro e l'azienda devono far propri come immagine aziendale e rendere il lavoratore attore nella scelta di poter lavorare in sicurezza.

Il nuovo concetto di sicurezza si estende alla tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori includendo quindi anche i rischi psicosociali. Questo ampliamento concettuale comporta una gestione integrata della sicurezza nei luoghi di lavoro che per essere attuata efficacemente deve necessariamente prevedere la partecipazione attiva dei lavoratori. Tale partecipazione attiva ha un ruolo fondamentale nel determinare il cambiamento individuale e conseguentemente quello organizzativo per quanto concerne la prevenzione e la gestione dei rischi psicosociali.

In un settore come quello dei Servizi, ed in particolare del Credito, dove la strategia vincente è la soddisfazione del cliente esterno ed interno, occorre dare la possibilità al lavoratore di poter partecipare attivamente all'analisi dei rischi lavorativi. Tutto ciò consente rende possibile l'applicazione della normativa in tutti i suoi aspetti, e rende visibile e tangibile il miglioramento del contesto lavorativo e la maggiore soddisfazione delle persone che vengono a contatto con il lavoratore: i clienti esterni ed interni, gli amici e la famiglia. Questo comporta una grande conquista per l'azienda che da un'immagine vincente e piacevole raggiungendo l'obiettivo della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti".

In quest'ottica è stata predisposta, dal Dipartimento di Medicina del Lavoro- Laboratorio di Psicologia, una indagine sui lavoratori del settore del Credito. La ricerca sarà portata avanti in collaborazione con L'AIPROS e con il Centro Studi "Pietro Desiderato", per la loro esperienza e rappresentatività nel settore.

La ricerca ha come gli obiettivi prioritari:

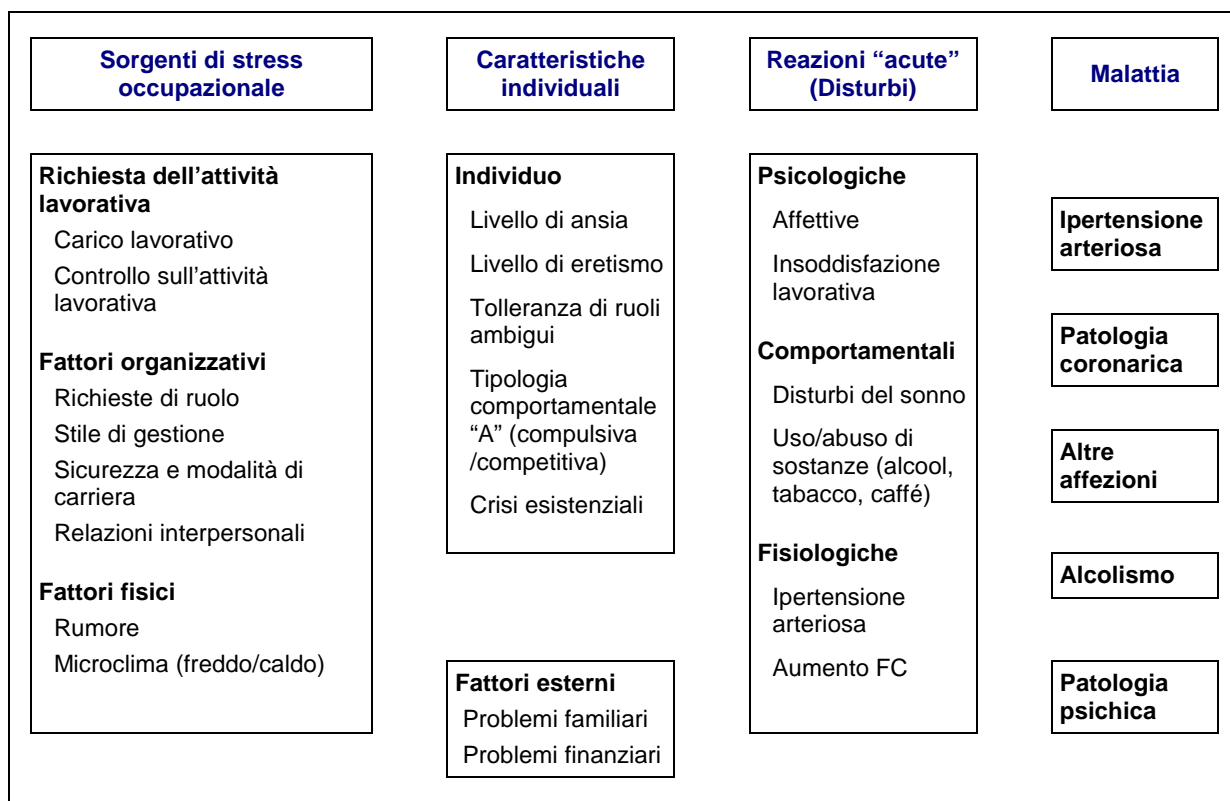
1. sollecitare e facilitare la partecipazione attiva dei lavoratori alla prevenzione dei rischi sin dalle fasi di analisi e valutazione del rischio.
2. mettere in atto in via sperimentale prassi operative per la gestione della sicurezza ed il benessere psicofisico a livello individuale e collettivo.

L'iter della ricerca quindi può essere suddiviso in tre parti: nella prima parte è prevista l'individuazione delle aree tematiche da indagare attraverso interviste semistrutturate con alcuni Responsabili di Agenzia di Credito.

Nella seconda parte è prevista la costruzione di un questionario in base alle problematiche emerse della pre-indagine e successivamente la somministrazione ed elaborazione dei dati ed inoltre sarà utilizzato un test sul benessere organizzativo.

Nella terza saranno elaborati e resi fruibili i risultati delle valutazioni creando, se possibile, specifiche linee guida per realizzare prassi operative specifiche per il settore valutato.

In conclusione possiamo evidenziare quanto sia importante coinvolgere l'intera compagnia aziendale nel processo positivo di costruzione di una comune cultura della sicurezza in Azienda. In questo contesto i temi di carattere psicosociale sono sicuramente tra i più difficili da affrontare.



IL RUOLO STRATEGICO DELL'INFORMAZIONE E DELLA FORMAZIONE

La Commissione della Unione Europea e il Consiglio hanno fornito a tutti gli Stati membri, insieme alle direttive che regolano la produzione, gli strumenti giuridici necessari al miglioramento delle condizioni di lavoro, in modo tale che la scomparsa delle frontiere e la libera circolazione delle persone, merci e servizi, non dovesse favorire, al tempo stesso, "la libera circolazione dei rischi".

A loro volta gli Stati membri hanno recepito, nella loro legislazione e in tempi diversi, le direttive inerenti la protezione dei lavoratori. Tuttavia serve a ben poco disporre in abbondanza di leggi, regolamenti e persino di sanzioni, se non si riesce a convincere il mondo del lavoro e l'opinione pubblica in generale della necessità di cambiare comportamenti, adottare modalità di pensare ed agire in termini di sicurezza, conoscere e rispettare le norme prevenzionali; il tutto allo scopo di evitare i rischi e i danni da lavoro.

Questa grande sfida potrà essere raccolta e portata avanti da tutti solo attraverso una capillare opera di informazione e formazione, condotta con rigore scientifico, serietà, convinzione e partecipazione di tutti.

L'informazione è un processo di comunicazione/ricezione di notizie e concetti, mentre la formazione lo è di insegnamento/apprendimento di conoscenze utili per svolgere una determinata attività.

Rimanendo in ambito generale gli esperti delle scienze di comunicazione e di didattica definiscono:

Informazione

trasmissione di contenuti strutturati in maniera organica (Comunicazione) dall'emittente al ricevente. Il contenuto della comunicazione viene definito Messaggio, che viene trasmesso attraverso Segni, cioè veicoli della comunicazione, che possono essere di natura diversa (parole, immagini, suoni, colori, ...).

Formazione

promozione, sviluppo e aggiornamento, attraverso meccanismi di apprendimento consapevole di tre dimensioni "Sapere" (conoscenz), "Saper fare" (capacità) e "Saper essere" (atteggiamenti facilitanti), per realizzare, produrre, creare, svolgere una performance (competenza professionale).

In termini più vicini alla terminologia degli esperti in salute, sicurezza ed igiene del lavoro si può parlare di:

Informazione

come trasferimento "mirato" a tutti i soggetti interessati di notizie e contenuti di carattere comportamentale, procedurale, concettuale, in aree tematiche tecnologiche, tecniche, scientifiche e legislative, utili ad attivare il complesso processo di prevenzione degli infortuni e delle tecnopatie.

Formazione

come adozione da parte dei soggetti interessati di competenze cognitive, operative e comportamentali tali da indurre nuove modalità di "pensare ed agire in termini di sicurezza", modificando scale di valori, mappe cognitive e abitudini comportamentali e adottando modalità di lavoro, che mettano in pratica le regole ed i principi della salute, sicurezza ed igiene del lavoro, al fine di riconoscere i pericoli e le condizioni potenziali che possono determinare eventi indesiderati, nonché di saper prevenire i rischi e fronteggiare le emergenze.

I PROCESSI INFORMATIVO E FORMATIVO

Per impostare correttamente i processi informativo e formativo si deve pensare che le due discipline non devono essere considerate come fattori a se stanti, ma come elementi concatenati di un sistema più vasto, finalizzato all'apprendimento ed applicazione di determinate conoscenze, contenuti concettuali e modalità applicative.

Sia l'informazione che la formazione intervengono e concorrono, infatti, alla valorizzazione delle risorse umane in quel particolare campo che è l'educazione degli adulti, operanti in contesti organizzativi, produttivi e professionali, veicolando il messaggio dell'importanza dell'attività di prevenzione non solo sugli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali, ma anche sulle situazioni ad alta componente stressogena, anche al fine dell'ottimizzazione del processo produttivo.

Ulteriore caratteristica comune ai due processi è la chiarezza nella determinazione degli obiettivi, che vanno:

- individuati e delineati a monte;
- strutturati in contenuti coerenti e in sequenze logiche e progressive
- resi espliciti, visibili e misurabili per la consapevolezza interna (utenti e formatori) ed esterna (ambiente e sistemi sovraordinati).

Ciò è ancora più necessario in un ambito applicativo e concreto quale è quello dell'ambiente di lavoro, nell'ottica del "nuovo approccio" alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali messo in atto dai DD.LLggss. 626/94 e 242/96.

Deve essere anche esaminata la tipologia dell'utenza (target group) interessata ai processi informativi e formativi, in modo da "calibrare" gli interventi di informazione e formazione sui destinatari, rendendo tali interventi il più possibile accessibili e fruibili da parte di tutti. Nel nostro caso l'utenza è rappresentata da tutti i soggetti, "obbligati"

e “non”, coinvolti nel diritto e dovere di dare o ricevere informazione e formazione dalla direttiva quadro e dalle sette direttive particolari recepite nel D.Lgs. 626/94.

Altro elemento importante è la qualità dei messaggi, che devono essere lineari, chiari, schematici, congrui e pertinenti. Una informazione troppo elaborata, inzeppata di contenuti superflui o male trasmessa rappresenta per l'utente adulto un messaggio nullo o addirittura negativo.

E qui si tocca un punto molto dibattuto: l'erogazione di informazione e formazione è rivolta ad adulti, che non solo hanno completato gli obblighi scolastici, ma sono già impegnati, a vari livelli, nell'attività lavorativa. Il formatore deve essere in grado di trasmettere in modo chiaro e sintetico un messaggio, lasciando notevole “spazio” al bagaglio culturale e, soprattutto, di esperienze e conoscenze maturato dal destinatario degli interventi. L'utente adulto non può svolgere un ruolo passivo, ma deve essere coinvolto il più possibile, in forma attiva, nell'iter formativo, del quale deve sempre conoscere e poter condividere gli obiettivi, fin dall'inizio del processo comunicativo. La formazione degli adulti (andragogia) è estremamente più complessa di quella dei giovani in età scolare, a causa dei meccanismi spontanei di resistenza, difesa, diffidenza e spesso di rifiuto che si instaurano di fronte al dover tornare ad “imparare”: d'altronde i nuovi apprendimenti comportano necessariamente la revisione e la modifica di cognizioni esistenti, abilità e stili di vita ormai “sedimentati”

Ultimo aspetto è dato dalla valutazione dell'apprendimento: deve essere verificato il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso la valutazione dell'apprendimento tramite verifiche in itinere (durante il percorso), sommative (finali) o addirittura continue (ad esempio nella “formazione permanente”)

La valutazione è necessaria non solo come controllo del processo di apprendimento, ma anche come partecipazione consapevole e forte stimolo motivazionale da parte dei soggetti “in formazione”; oltre che come feedback per i formatori circa la validità ed i livelli di efficienza ed efficacia della proposta formativa conclusa o in via di svolgimento, in vista di eventuali correzioni e “ritarature” del percorso didattico. E' importante che la valutazione venga svolta da un soggetto “super partes”, in grado di valutare i risultati e la metodologia dell'intervento formativo e, soprattutto, la sua ricaduta nella realtà concreta, in termini di efficacia ed efficienza.

Ma esiste un'altra forma di valutazione fondamentale per misurare la riuscita di un percorso formativo: quella dell'impatto reale che le nuove conoscenze hanno comportato nello svolgimento della propria operatività quotidiana. Da questa rilevazione indiretta possiamo capire fino a che punto la formazione ha inciso sulla scala valoriale dei singoli, raggiungendo un'efficacia comportamentale e non solo cognitiva.

ARTICOLAZIONE DIDATTICA

E' opportuno procedere ad una verifica in itinere per ogni unità didattica ed a quella conclusiva alla fine di ciascun modulo, inteso come insieme di più unità didattiche che riguardano argomenti specifici e collegati tra di loro. Più moduli si possono raggruppare in un ciclo formativo.

La materia specifica di carattere psicosociale va inserita nell'ambito del settore dell'igiene, salute e sicurezza sul lavoro, ed è indispensabile procedere ad una informazione mirata, in rapporto alle esigenze delle singole realtà lavorative ed adeguata.

Il D.Lgs. 626/94 (art. 21.1) definisce questo programma:

a) i rischi per la sicurezza e la salute connessi all'attività dell'impresa in generale;

- b) le misure e attività di protezione e prevenzione adottate;
- c) i rischi specifici cui è esposto in relazione all'attività svolte, le normative di sicurezza e le disposizioni aziendali in materia;
- d) i pericoli connessi all'uso delle sostanze e dei preparati pericolosi sulla base delle schede dei dati di sicurezza previste dalla normativa vigente e dalle norme di buona tecnica;
- e) le procedure che riguardano il pronto soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei lavoratori;
- f) il responsabile del servizio di prevenzione e protezione ed il medico competente;
- g) i nominativi dei lavoratori incaricati di applicare le misure di cui agli art. 12 e 15 (Disposizioni generali, pronto soccorso).

Nello specifico ci si dovrà basare, per raggiungere gli obiettivi prefissati, sulla programmazione di vere e proprie campagne di informazione seriamente impostate, che dovranno prevedere, oltre alla semplice distribuzione di materiale informativo (opuscoli, depliant, ecc.) anche il sussidio di strumenti audiovisivi, quali videotapes, cassette, video, ...

I programmi dovrebbero articolarsi in colloqui individuali, riunioni di gruppi omogenei, momenti di incontro, discussione, approfondimento e verifica del processo informativo in corso o già avvenuto. Tali riunioni si dovranno svolgere all'interno dell'unità produttiva o, meglio ancora, di più unità produttive territoriali di comparto, che abbiano la stessa tipologia di pericoli e di rischi.

E' solo un'illusione l'idea di fare vera informazione in un settore così specifico come quello del Credito con la semplice affissione di un cartello o la distribuzione di avvisi in forma scritta ai lavoratori.

In sintesi le moderne metodologie didattiche, già applicate nella maggior parte dei Paesi europei, offrono la possibilità di procedere, attraverso un "insegnamento aperto di tipo flessibile" (tecnica cosiddetta dell'open flexible learning), ad una formazione finalizzata e mirata sulle reali esigenze degli utenti.

Per quanto riguarda le tematiche inerenti il settore della salute, igiene e sicurezza sul lavoro sono in genere preferibili i percorsi formativi monotematici, dedicati cioè a singoli argomenti di specializzazione, aggiungendo ai temi tradizionali quali rumore, polveri, vibrazioni, rischi chimici, agenti cancerogeni e biologici, pericolo di incendio, rischio elettrico, anche stress, mobbing, disturbi post rapina o malattie a carattere psicosociale.

CONCLUSIONI

Le esperienze future sapranno darci preziose indicazioni, sia sotto il profilo della ricerca sia sotto quello delle modalità di intervento e di prevenzione.

Gli aspetti di formazione possono rappresentare -se adeguatamente organizzati- momenti utili per saldare le sensibilità individuali a quelle della collettività e delle buone prassi, stimolando interventi interni per la soluzione di situazioni a rischio e promuovendo una maggiore consapevolezza individuale.

Infine la condivisione delle strategie aziendali -se correttamente promosse- può costituire un vero stimolo alla costruzione non soltanto di una cultura condivisa della sicurezza ma anche della volontà di tendere a quel "benessere psicofisico" sancito dalla legge e anche indice di una azienda più produttiva e più competitiva.