

UNITA' FORMATIVA STRESS LAVORO CORRELATO

GUIDA METODOLOGICA E OPERATIVA

Premessa

L'intento della presente guida è quello di introdurre l'unità formativa *Stress lavoro correlato* nonché offrire dei suggerimenti metodologici e operativi per l'utilizzo dei materiali e gli strumenti presenti nell'unità.

I materiali sviluppati possono essere utilizzati in diverse modalità di apprendimento: aula, *blended* e *on line*.

Finalità e obiettivi dell'unità formativa

La finalità dell'unità formativa è avviare una riflessione sul tema dello stress lavoro correlato, per stimolare un interesse verso questa problematica ed identificare possibili contenuti da approfondire in interventi formativi successivi, più legati al settore specifico dell'azienda.

La motivazione di questa scelta è riconducibile al fatto che i datori di lavoro spesso non percepiscono lo stress lavoro correlato come una delle più significative criticità sul posto di lavoro, né sono consapevoli del pesante rischio che esso rappresenta per la salute fisica e mentale dei lavoratori nonché delle enormi perdite produttive che comporta.

Gli obiettivi dell'unità sono:

- introdurre i cambiamenti che stanno avvenendo nel mondo del lavoro (nuova geografia del lavoro);
- costruire una corretta comprensione del fenomeno stress lavoro;
- favorire un'adeguata percezione del rischio legato allo stress, partendo da un'analisi dell'organizzazione aziendale (es. una delle cause di stress è l'ambiguità dei ruoli professionali) e attraverso l'avvicinamento alla propria azienda da altri punti di vista, in modo da far emergere aspetti finora sconosciuti o tralasciati;
- identificare possibili azioni di miglioramento.

Destinatari

Destinatari finali sono i datori di lavoro, vertici apicali e quadri intermedi di PMI. Destinatari intermedi sono formatori e consulenti per la sicurezza e la salute sul lavoro.

Metodologia

Gli elementi metodologici alla base della progettazione dell'unità formativa sono:

- a) il modello circolare dell'apprendimento esperienziale di Kolb (1984);
- b) l'apprendimento trasformativo di Mezirow (2000);
- c) le teorie dell'apprendimento significativo di Ausubel (1987), riprese posteriormente da Jonassen (2007).

Ad accomunare gli approcci sopra elencati è l'idea secondo cui l'apprendimento deve essere attivo, costruttivo, intenzionale, autentico e collaborativo.

A partire da questa cornice metodologica, sono stati identificati quattro momenti di apprendimento, non sequenziali, attraverso cui vengono proposti i diversi contenuti e strumenti presenti nell'unità:

- Approfondimento (A): contenuti teorici (es. video, risorse multimediali, power point).
- Dialogo (D): attività di confronto allievi-formatore (in aula; attraverso forum, blog).
- Sperimentazione Attiva (SA): valutazione del rischio stress e azioni di miglioramento (analisi e proposta di risoluzione in un contesto reale).
- Riflessione Trasformativa (RT): test finale e questionario di feedback.

La metodologia proposta, applicata alla formazione delle persone adulte, ha come obiettivi:

- a) esplicitare il sapere implicito dei partecipanti per valorizzare quanto è già stato fatto all'interno dell'azienda;
- b) coinvolgere i partecipanti nella risoluzione di problematiche reali;
- c) promuovere il confronto tra i partecipanti al fine di creare le condizioni per lo sviluppo di una comunità di pratica professionale.

Infine, e per quanto riguarda la progettazione delle risorse multimedia, il punto di partenza sono stati gli studi di Mayer (2001) sul *multimedia learning*, secondo cui le persone apprendono meglio dalle parole e dalle immagini piuttosto che solo dalle parole. In questo senso, per ogni concetto significativo presentato è stata creata un'icona, che viene proposta ogni qualvolta compare il concetto, in modo tale da facilitarne la comprensione e la sua incorporazione al proprio bagaglio cognitivo.

Articolazione dell'unità formativa

L'unità è organizzata in cinque aree:



Le prime quattro aree sono suddivise in diversi moduli. La struttura modulare permette sia al formatore che all'allievo, di scegliere i contenuti/strumenti che più interessano, in funzione delle necessità formative. I moduli quindi non sono da ritenersi sequenziali, bensì reticolari (molteplicità di percorsi).

La prima area, **Contesto**, offre alcune informazioni e dati (es. ricerche e studi UE) che permettono di comprendere come i cambiamenti in atto, delle forme e delle dinamiche del lavoro, si traducono in termini di stress: situazione e tendenze del fenomeno, nuovi disagi legati allo stress, mansioni a rischio, ecc.



Per ogni modulo, sono disponibili risorse multimediali, che presentano in modo sintetico l'argomento, e un power point, che raccoglie e approfondisce i concetti più importanti introdotti dalla risorsa multimediale. All'interno di entrambe le risorse sono stati proposti in alcuni casi dei video didattici oppure degli spezzoni di film, che hanno l'obiettivo di coinvolgere gli allievi in processi riflessivi e di sperimentazione attiva. Alcune indicazioni su come utilizzare questi materiali in aula si trovano nella sezione **Suggerimenti metodologici e operativi**.

L'area **Alcune definizioni** approfondisce il concetto di stress (es. cos'è e cosa non è, complessità delle sue manifestazioni, cause: differenza tra *stress*, *stressor*, *strain*) e offre alcuni cenni normativi di riferimento.



Valutazione rischio stress affronta la percezione del rischio collegato allo stress, proponendo una descrizione del processo di valutazione del rischio (es. senso e motivazioni, processo, attori coinvolti, ecc.) nonché una serie di spunti utili per analizzare e valutare il rischio (es. eventi sentinella, fattori di contenuto, fattori di contesto).



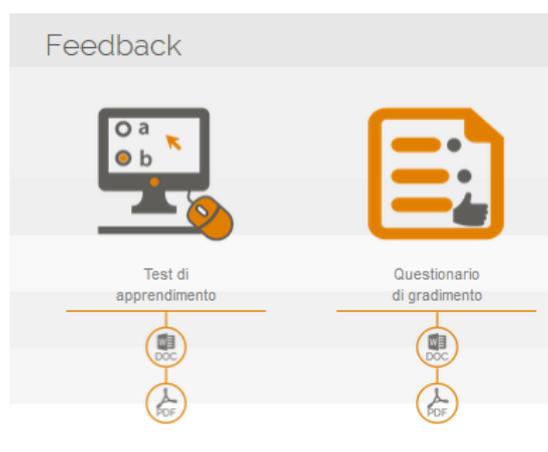
L'area **Azioni di miglioramento** introduce il perché e quando di queste misure di correzione e raccoglie un insieme di proposte legate all'organizzazione, alle procedure e alle forme di comunicazione aziendali, per ridurre l'impatto dello stress e delle situazioni di rischio correlate.

Azioni di miglioramento



Infine, nella quarta area, **Feedback**, si propongono:

- a) un test di apprendimento (a risposta singola e multipla), per valutare le conoscenze apprese e offrire ai destinatari la possibilità di fare un riassunto finale;
- b) un questionario di gradimento (a risposta singola, multipla e aperta) per valutare le ricadute della formazione (rilevazione di aspetti significativi: efficacia, validità dell'approccio, eventuali criticità).



Suggerimenti metodologici e operativi

Si propone di prendere come asse per strutturare l'intervento formativo la rappresentazione dei partecipanti sullo stress lavoro correlato ed eventuali esperienze in relazione al fenomeno.

Passo uno: proporre una riflessione condivisa sul senso di affrontare il tema dello stress lavoro correlato: "Perché è importante parlare di stress lavoro correlato?". Le modalità per avviare la riflessione possono essere molteplici, per esempio, un *brainstorming* a partire da una serie di domande generative: "Ho mai vissuto una situazione di stress legato al lavoro oppure ne sono stato testimone?", "Quali sono state le cause?", "È stato un episodio isolato o il fenomeno si è verificato in modo ricorrente?", "Sono state prese delle misure per risolvere il problema?", "Quali effetti ha provocato il suddetto fenomeno nell'ambiente, sui processi, sulle modalità di lavoro?". Si tratta di creare le condizioni

perché gli allievi possano riprendere il loro vissuto in relazione allo stress lavorativo e rielaborarlo da più punti di vista attraverso la narrazione, creando dei collegamenti tra l'evento e il contesto in cui si è verificato.

A partire da quanto emerso, si può costruire una mappa concettuale e, successivamente, organizzare i concetti secondo le seguenti categorie: tipologia di stress, cause dello stress, conseguenze dello stress, azioni di miglioramento, misure di prevenzione, altri aspetti. I partecipanti possono scrivere delle parole chiave su dei post-it, che il formatore può utilizzare, prima, per costruire la mappa concettuale e, dopo, per comporre le diverse categorie sopra indicate.

Il confronto può proseguire con la domanda: "Cosa succede nel mondo del lavoro in relazione allo stress?", "Credete sia un problema reale oppure un fenomeno marginale?". Dopo gli interventi degli allievi, che il formatore raccoglierà e riassumerà con parole chiave, si possono scegliere alcune delle risorse presenti nell'area **Contesto**, per favorire un confronto tra le rappresentazioni degli allievi e ciò che effettivamente sta accadendo.

Passo due: dopo il brainstorming iniziale e il tratteggiamento della situazione, il formatore può riprendere, con il supporto dei materiali presenti nell'area **Alcune definizioni**, il concetto di stress lavoro correlato. È importante far emergere la complessità del fenomeno, per esempio, per quanto riguarda le sue diverse manifestazioni, nonché soffermarsi sugli aspetti che non siano chiari oppure che abbiano bisogno di approfondimento. In questo senso, la fase di confronto iniziale è molto importante per individuare i bisogni formativi e cognitivi degli allievi. Non è necessario quindi proporre tutti i materiali presenti nelle diverse area ma scegliere quelli più adeguati per rispondere alle necessità emerse. Lo stesso principio vale per l'utilizzo del video.

Passo tre: per quanto riguarda il processo di valutazione del rischio stress e le azioni di miglioramento, si consiglia di partire da un caso reale, che si può trarre sia dai racconti narrati dagli allievi nella fase di brainstorming sia dalle situazioni proposte in alcuni dei video presenti nell'unità formativa. Le domande stimolo di partenza, possono essere: "Come valuto il rischio stress in questa situazione?", "Quali sono i passi da seguire?", "A partire dai rischi individuati, come posso ridurre il loro impatto (azioni di miglioramento) o la loro ricomparsa (azioni di prevenzione)?" Se la classe è partecipativa e il tempo lo

permette, è possibile proporre la creazione di diversi gruppi di lavoro. Ogni gruppo potrebbe analizzare un caso o una situazione diversa e successivamente condividere quanto emerso in plenaria.

L'approccio proposto è quindi esperienziale (induttivo): sperimentazione attiva (analisi e proposta di risoluzione in un contesto reale) – approfondimento (video/ppt presenti in aree **Valutazione rischio stress, Azioni di miglioramento**).

Passo quattro: riflessione finale attraverso gli strumenti per la valutazione.

Il test finale, oltre a valutare le conoscenze acquisite, ha l'obiettivo di offrire all'allievo un riassunto di quanto affrontato durante l'unità formativa. La compilazione del test deve essere individuale. Tuttavia, se c'è tempo a disposizione, si propone di fare la verifica in plenaria,

Il questionario di gradimento è uno strumento per comprendere quanto l'intervento formativo sia stato efficace. In questo senso, è importante lasciare il tempo necessario perché gli allievi possano compilarlo con calma, avendo la possibilità di riflettere su quanto richiesto. Inoltre, se possibile, si consiglia di prevedere un momento di confronto subito dopo la compilazione del questionario per, a partire da alcuni esempi di risposta, discutere in plenaria: es. punti di forza, aspetti da migliorare, eventuali altri temi di interesse, ecc. Certamente gli effetti della formazione non sono subito verificabili ma, ci sembra utile creare un momento finale per capire se nell'immediato, quanto fatto ha avuto un senso per gli allievi.

Quanto suggerito è applicabile nei percorsi di formazione *blended* e in presenza. Tuttavia la stessa logica può essere riproposta in un percorso *on line*, mettendo in evidenza che i concetti teorici non sono fine a se stessi ma finalizzati alla sensibilizzazione e prevenzione nei propri ambienti di lavoro del fenomeno stress lavoro correlato.

Per quanto riguarda i video integrati all'interno delle risorse didattiche, si propone di seguito un elenco articolato in due gruppi, in funzione della possibile applicazione didattica. Per ogni video si offre una breve descrizione e la risorsa di riferimento in cui compare (tra parentesi) nonché il link, quando presente in rete:

a) video stimolo (presentazione concetti, contesto, ecc.)

- *Rischi psicosociali (Cosa è, cosa non è)*. Il video che illustra i rischi psicosociali riguardanti alcuni aspetti della progettazione e della gestione del lavoro. Molto interessante per mostrare la complessità del fenomeno stress. Fonte: Eco-Consult s.r.l.

<https://www.youtube.com/watch?v=KX9ZcfjV2tU/>

- *Lo stress lavoro correlato in Europa (Il disagio lavorativo in numeri)*. Il filmato descrive in modo approfondito la problematica dello stress lavoro correlato, offrendo interessanti spunti di riflessione a partire da diverse testimonianze di chi lo stress l'ha sofferto, l'analisi del contesto socioeconomico europeo, iniziative politico-legislative in atto e buone pratiche. Fonte: Unione Europea (Employment, Social Affairs & Inclusion) (2009).

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=672&langId=en&videoId=1761&vI=it&furtherVideos=yes/>

- *Lo stress lavoro correlato (Approfondimento e normativa)*. Il video sintetizza gli aspetti centrali da affrontare nella gestione dello stress e dei rischi psicosociali sul lavoro. Fonte: EU OSHA (Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro), Campagna 2014-2015.

<https://www.youtube.com/watch?v=Ls8rYn6j0jw&list=UUdBjw8viTc31o8wA9jKXdQ/>

- *Rischio residuo (Sistema di comunicazione)*. Video sugli strumenti di comunicazione e partecipazione in azienda. Fonte: INAIL (2010).

<https://www.youtube.com/watch?v=-RwP43gqgkù/> (da 5.23 a 6.40; da 9.02 a 10.15).

b) video sperimentazione attiva (situazioni che possono essere utilizzate come studio di casi):

- *La ricerca della felicità (USA, 2009) (Il mondo del lavoro che cambia)*: Il filmato mostra quanto la precarietà lavorativa possa essere una fonte di stress. In effetti, in queste situazioni di insicurezza qualunque avvenimento esterno viene interpretato dal soggetto come negativo, come una minaccia per il proprio posto di lavoro, nonostante non lo sia necessariamente.

- <http://www.youtube.com/watch?v=EbM0kpGvDS0/> (da 30'' a 2'22'').
- **Abuso di psicofarmaci (Cosa è, cosa non è).** Video in cui si mostrano alcune reazioni comportamentali (es. iperattività, comportamento distruttivo) dovute all'abuso di sostanze stupefacenti, alcol o tabacco. In particolare, il video illustra le conseguenze dell'abuso di psicofarmaci. Fonte: Camera Caffè
<https://www.youtube.com/watch?v=2Y9fESfq838&list=PLj8sUxlOuaZFYDy9DJjiNVXycuLRaldUG/>
 - **Crisi economica e stress (Approfondimenti e normativa).** Il filmato mostra gli effetti della crisi economica in una piccola azienda, in particolare nel datore di lavoro, che vede nell'aumento della produzione e nella pressione sui lavoratori l'unica via possibile per uscirne. Fonte: EFEI (Ente Paritetico Bilaterale Nazionale per la Formazione)
<https://www.youtube.com/watch?v=hqCJtuuZsrw/>
 - **Non ce la faccio più! (Valutazione preliminare e valutazione approfondita)** Il filmato descrive una situazione lavorativa le cui condizioni sono potenzialmente stressogene. Si propone come stimolo per l'identificazione dei possibili fattori di stress e le eventuali soluzioni. Fonte: *Vieni avanti cretino* (Italia, 1982)
<https://www.youtube.com/watch?v=zenTkZWPvPw/>
 - **Per tutta l'eternità (I fattori di contenuto).** Cortometraggio che racconta in chiave ironica un esempio di lavoro monotono, mostrando le sue conseguenze nelle persone e nell'ambiente circostante. Fonte: E.T.A. (2008)
<https://www.youtube.com/watch?v=1LiMiPh1NDc/>
 - **Faccio a modo mio (I fattori di contesto).** Storia reale ambientata in una fabbrica di cioccolato in cui il preposto alla sicurezza introduce delle misure di miglioramento e prevenzione, senza coinvolgere i lavoratori. Ciò dà luogo ad una serie di reazioni negative poiché le azioni introdotte provocano malessere fisico e stress. Fonte: *Sicurezza si può. Cinque storie di sicurezza sul lavoro*, INAIL.
<http://streaming.inail.it/Portale/45432c95-cd03-433b-b2f6-1334a22e06cf/7c4ee4d1-6221-491b-9432-207123f1eb32/default.html> (a partire da 1'20'').

- *Fino dove vuoi arrivare? (I fattori di contesto)*. Video che in chiave umoristica mostra gli effetti che la concorrenza per una promozione può provocare nei candidati, con dei risultati non sempre soddisfacenti. Fonte: CameraCafè
http://www.video.mediaset.it/video/camera_cafe/puntate/279182/silvano-in-carriera.html#tc-s1-c1-o1-p6/
- *Il conflitto (I fattori di contesto)*. Composizione con frammenti di diversi film in cui si mostra quanto siano delicate le relazioni lavorative in azienda e i conflitti che derivano da una comunicazione non efficace (mancanza di ascolto ed empatia; atteggiamenti aggressivi di difesa, ecc.). Fonte: *Risorse Umane* (Francia, 1999), *Boiler Room* (USA, 2000), *Ricatto d'amore* (USA, 2009), *Volevo solo dormirle addosso* (Italia, 2004), *The Social Network* (USA, 2010).
<https://www.youtube.com/watch?v=UqNYIk3onfs/> (fino al min 1:56)

Team di lavoro

L'unità formativa è stata progettata in modo partecipato, al fine di raccogliere alcune delle buone pratiche già esistenti nel territorio.

Il gruppo di lavoro è costituito da:

EduLife S.p.a.

Sezione Formazione – Regione Veneto

ESEV (Ente Scuola Edile Veronese)

CESAR (Centro Formazione Confartigianato)

Studio Essepi

Centro Consorzi

Sistemi Qualità srl

Tecum srl

Pia Società San Gaetano

Fonti

EU-OSHA (Agenzia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro) – ESENER (2010), *Indagine europea fra le imprese sui rischi nuovi ed emergenti*:

<https://osha.europa.eu/it/esener-enterprise-survey/enterprise-survey-esener>

EU-OSHA (Agenzia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro) (2014), *Guida alla campagna gestione dello stress e dei rischi psicosociali sul lavoro*:

<https://www.healthy-workplaces.eu/it/campaign-material/introducing-the-campaign-guide>

EU-OSHA (Agenzia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro) (2014), *Materiali multimedia e infografiche*:

<https://www.healthy-workplaces.eu/it/campaign-material/e-materials>

Kasl, S.V. (1992) *Surveillance of psychological disorders in the workplace*, in G. P. Keita & S. L. Sauter (ed.), *Work and Well-Being: An Agenda for the 1990s*, American Psychological Association, Washington D.C.

INAIL (Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli infortuni sul lavoro) (2011), *Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro correlato* (Appendice 1):

<http://www1.ispesl.it/focusstresslavorocorrelato/documenti/app1.pdf>

ISPESL (Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza sul Lavoro) (2010), *La valutazione dello stress lavoro correlato. Proposta metodologica*:

http://www.ispesl.it/documenti_catalogo/stress%20lavoro%20-%20correlato.pdf

ISTAT (Istituto Nazionale di Statistica) (2010), *Il disagio nelle relazioni lavorative*:

http://www3.istat.it/salastampa/comunicati/non_calendario/20100915_01/testintegrale20100915.pdf

NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health) (1999), *Stress at Work*:

<http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf>

Seyle, Hans (1936), «A syndrome produced by diverse nocuous agents», *Nature*, n. 138 (3479, July 4):32.