

ABI



BANCHE E SICUREZZA 2014

**Stress e benessere organizzativo:
*prime esperienze applicative nel settore bancario***

Milano, 28 maggio 2014

Angelo Giuliani
ABI

Questionario relativo alle iniziative intraprese nel settore per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato

- 1) Quale metodologia è stata seguita nella valutazione del rischio stress lavoro-correlato, quella definita dalla commissione consultiva o altra?
- 2) Quali sono le componenti aziendali coinvolte nel processo di valutazione?
- 3) Quale criterio è stato adottato nella determinazione dei gruppi omogenei di lavoratori, con riferimento a quanto indicato nelle circolari ABI nn. 142/2010 e 75/2011?
- 4) Con quali modalità sono stati sentiti RLS e/o lavoratori nella valutazione dei fattori di contesto e contenuto del lavoro?
- 5) Quale ruolo ha avuto, nella valutazione del rischio SLC, il medico competente?
- 6) Nel processo di valutazione del rischio slc l'azienda si è avvalsa di specialisti esterni? Se sì, quali (es. psicologi, ecc.) e con riferimento a quale/i fase/i del processo?

Questionario relativo alle iniziative intraprese nel settore per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato

- 7) Quali iniziative info-formative ha attuato l'azienda sul rischio SLC nei confronti del management e dei lavoratori?
- 8) Nella valutazione preliminare l'azienda ha adottato le liste di indicatori proposti dall'Inail o ha utilizzato fonti diverse? come sono stati valutati gli indicatori stessi?
- 9) Al termine della valutazione preliminare sono emerse criticità? Con quali strumenti sono state adottate le eventuali misure correttive?
- 10) Tra le misure di riduzione del rischio SLC l'azienda ha incluso anche iniziative già adottate ancora prima di conoscere gli esiti della valutazione? se sì, quali?
- 11) In quali casi e con quali modalità/strumenti è stata effettuata la valutazione approfondita?

INDICAZIONI METODOLOGICHE DELLA COMMISSIONE CONSULTIVA (lett. circ. Min. Lav. 18 novembre 2010)

In forza del rinovo contenuto nell'art. 28 DLgs n. 81/2008

- ❖ Accordo europeo 2004
- ❖ Accordo Stato-Regioni sulla formazione 2011
- ❖ Manuale INAIL (2011)
- ❖ Indicazioni operative ABI
(circolari serie Lavoro nn. 142/2010 e 75/2011)

2 - Soggetti coinvolti

- ✓ **SPP**
 - ✓ **Risorse umane**
 - ✓ **Organizzazione**
 - ✓ **Delegato del DDL**
- } soluzione ricorrente
nella forma del CDG
- ✓ **M.C.** (non sempre)
 - ✓ **RLS**
 - ✓ **Consulente esterno** (in vari casi esperti universitari e psicologi)
 - ✓ **Responsabili della strutture di volta in volta coinvolte**

3 – Gruppi omogenei

RIFERIMENTO ALLE INDICAZIONI DELLA COMMISSIONE CONSULTATIVA

✓ **Indicazioni ABI**

- Governo; commerciale, operations
- Lavoratori notturni
- Call center

ULTERIORI SPECIFICAZIONI AZIENDALI

- ✓ Contatto col pubblico; maneggio denaro
- ✓ Rete/centro/manager

Le modalita' di coinvolgimento RLS sono state diverse

- ✓ Istituzione di tavoli tecnici (con presenza RLS)
- ✓ Coinvolgimento RLS nell'ambito dell'intero processo
- ✓ Coinvolgimento esclusivamente in alcune specifiche fasi (fattori di contesto e di contenuto)
- ✓ Alcune aziende hanno "sentito" direttamente i lavoratori
- ✓ Riunioni precedenti la valutazione del rischio; riunione plenaria; riunione periodica
- ✓ Nella maggior parte di casi, il coinvolgimento è stato preceduto da: informazione/formazione

5 – Medico competente

- ✓ Esclusione, in via generale, e secondo indicazioni ABI di un ruolo istituzionalizzato (esclusione di sorveglianza sanitaria obbligatoria)
- ✓ Il medico competente è stato normalmente coinvolto nell'intero processo
- ✓ Considerato il ruolo, spesso è stata acquisita una preventiva condivisione metodologica
- ✓ Per lo più si è avuta una partecipazione attiva nel gruppo di gestione
- ✓ Sentito preliminarmente nella scelta del metodo

6 – Coinvolgimento del management

Soluzione più diffusa: informazione e formazione sul tema del SLC (vademecum ABI, a cura di De Carlo, Falco, Giuliani)

Modalità specifiche

- ✓ Comunicazione anche a valle dei risultati
- ✓ In vari casi coinvolgimento di esperti universitari e/o di psicologi
- ✓ Focus group CDA e ODV
- ✓ Strategia comunicativa anche in ragione del diverso grado di coinvolgimento
- ✓ Emanazione circolare sul DVR specifico

7 – Ricorso a specialisti esterni

- ❑ In vari casi la banca si è avvalsa dello specialista (psicologo) nel corso dell'intero processo di valutazione
- ❑ In non pochi casi (soprattutto banche di piccole dimensioni) non si è fatto ricorso a soggetti esterni
- ❑ Il ricorso a specialisti esterni ha riguardato prevalentemente la valutazione/elaborazione dei fattori di contesto e di contenuto del lavoro
- ❑ Ruolo fondamentale degli specialisti nella individuazione e somministrazione di questionari individuali finalizzati alla raccolta/analisi dei dati soggettivi
- ❑ Lo psicologo è intervenuto spesso nell'ambito dei focus group e dell'attività formativa sui risvolti psicologici connessi allo slc

8 – Criticità emerse al termine della valutazione preliminare

Nella generalità dei casi al termine della valutazione preliminare non sono emerse criticità

Alcuni focus sono stati attivati soltanto su taluni items:

- ❑ ritmi/carichi di lavoro
- ❑ istanze giudiziarie
- ❑ fruizione del monte ferie

Alcune banche hanno evidenziato l'emersione di alcuni punti di "attenzione" (nella metodologia Inail i c.d. semafori "gialli")

9 – Strumenti correttivi utilizzati

- ❑ Molte aziende hanno intrapreso iniziative di tipo info/formativo
- ❑ In alcuni casi è stato istituito un punto/centro di ascolto, anche esterno all'azienda, a disposizione di tutti i lavoratori
- ❑ In tutti i casi in cui non sono state adottate misure correttive in senso proprio, le aziende hanno comunque pianificato un monitoraggio annuale
- ❑ In molti casi le aziende hanno deciso di procedere alla fase di valutazione approfondita/soggettiva, anche in assenza di criticità vere e proprie
- ❑ In altri, l'azienda ha individuato "aree" di intervento anche in accordo con gli RLS

10 – Utilizzo di iniziative già adottate prima di conoscere gli esiti della valutazione preliminare

- Adozione/diffusione di un codice etico
- Questionari somministrati in forma anonima per la valutazione del clima aziendale
- Corso specifico a lavoratori e RLS sullo SLC
- Corsi formativi per la gestione delle criticità relazionali su tematiche relative al benessere
- Comunicazioni interne al personale finalizzate a costruire il clima aziendale
- Politiche di valorizzazione e crescita professionale del personale

- ❑ **ABI** sta lavorando, con un apposito gruppo di lavoro*, coordinato dal prof. De Carlo, alla rilettura delle soluzioni aziendali adottate sul tema del benessere in una prospettiva che non sia di mero adempimento al dettato normativo;
- ❑ Le chiavi di (ri)lettura delle scelte aziendali, in tema di benessere, performance e prevenzione del slc, in linea con quelli che sono gli standard di RSI sono:
 - ✓ la **volontarietà**, da intendere come criterio alla cui stregua l'azienda adotta soluzioni organizzative in modo consapevole e responsabile, in forme e modalità che sono svincolate da riferimenti/obblighi normativi
 - ✓ **eticità** e compatibilità sociale delle soluzioni medesime

* Fanno parte del gruppo le seguenti banche: UBI, Intesa SanPaolo, Unicredit, Banco Popolare, Monte Paschi, BNL, Credem e Creval.

Allo stato è in corso di pubblicazione un primo report nel quale si dà atto delle esperienze aziendali più significative, da cui emerge la propensione delle aziende a considerare il benessere non (solo) come oggetto di un obbligo (normativo o contrattuale), ma soprattutto come opportunità cui orientare le proprie politiche di sviluppo