

18 Dicembre 2018
Firenze
Loris Brizio
Coordinatore del Dipartimento
Salute e Sicurezza FABI
La valutazione dello Stress
Lavoro Correlato della banca 4.0



FEDERAZIONE
AUTONOMA
BANCARI
ITALIANI

PREMESSA

- Quest'anno si è molto discusso della Banca 4.0, sempre più legata all'intelligenza artificiale, alla robotica e al cognitive computing, con la creazione di sistemi capaci di imparare, adattarsi ed agire potenzialmente in modo autonomo. La banca però deve considerare la presenza dei lavoratori, sempre più consapevoli dei problemi di salute e sicurezza che derivano dall'utilizzo dei nuovi strumenti e dall'adozione di nuovi modelli di organizzazione del lavoro.

TEMI

- I temi che necessitano particolare valutazione ed interventi normativi sono:
- Violenza (fisica e psicologica) allo sportello.
- **Le modalità di valutazione dello Stress Lavoro Correlato con particolare riferimento all'impatto delle pressioni commerciali e dei sistemi premianti.**
- Formazione ed informazione.
- Recepimento ed attivazione della Commissione Paritetica prevista dall'Accordo 11 gennaio 2016.
- Uniformità nell'adozione dei sistemi di gestione organizzativa.

Lo *stress* è uno stato

che si accompagna

- ✓ a malessere
- ✓ a disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali

e deriva dal fatto

che le persone non si sentono in grado di superare i *gap* rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti.

Accordo europeo sullo stress sul lavoro

❖ reazione ad aspetti avversi e nocivi

- ✓ del contenuto
- ✓ dell'ambiente
- ✓ dell'organizzazione del lavoro

❖ è uno stato caratterizzato da

- ✓ elevati livelli di eccitazione ed ansia
- ✓ spesso accompagnati da senso di inadeguatezza

Reazioni fisiche ed emotive dannose

che si manifestano

quando le richieste lavorative
non sono commisurate alle capacità
risorse o esigenze del lavoratore.

NIOSH

Caratteristiche del vecchio lavoro

- Dimensione stabile e regolare del lavoro
- Struttura gerarchica ben definita
- Ruoli e responsabilità :
 - ✓ chiari
 - ✓ stabili
 - ✓ ben identificati
- Facile processo di identificazione e fedeltà all'organizzazione



Caratteristiche del *nuovo lavoro*

- Organizzazione snella *con*
 - ruoli meno definiti
 - responsabilità più sfumate
- Incarichi a breve termine temporale
- Varietà nella tipologia dei contratti
- Mobilità nella sede fisica



Vi è quindi ...

... la necessità
di inquadrare a livello psico-fisiologico e sociale
la condizione lavorativa delle persone
nelle organizzazioni moderne
caratterizzate dai **nuovi contesti e scenari**



Stress e salute

Lo stress – non solo *lavoro-correlato* – può agire come **cofattore** o **fattore aggravante** nell'ambito di disturbi diffusi in tutta la popolazione

Distretto	Possibili disturbi correlati
Apparato cardiovascolare	Ipertensione, cardiopatia ischemica
Apparato gastrointestinale	Alterazioni dell'alvo, pirosi, ulcera peptica
Apparato locomotore	Algie muscolo-tensive, lombalgie
Cute	Sudore, pallore, arrossamento
Psiche	Ansia, depressione, attacchi di panico, irritabilità, apatia, riduzione della libido
Sistema nervoso	Cefalea, disturbi della memoria, difficoltà di concentrazione,

Il panorama attuale



- la **European Agency for Safety and Health at Work**

(EU-OSHA)

ha stimato che il fenomeno stress lavoro-correlato

è in progressivo aumento

*a causa dei cambiamenti in corso
nella società e nel mercato del lavoro*

- *in particolare*



sono state individuate

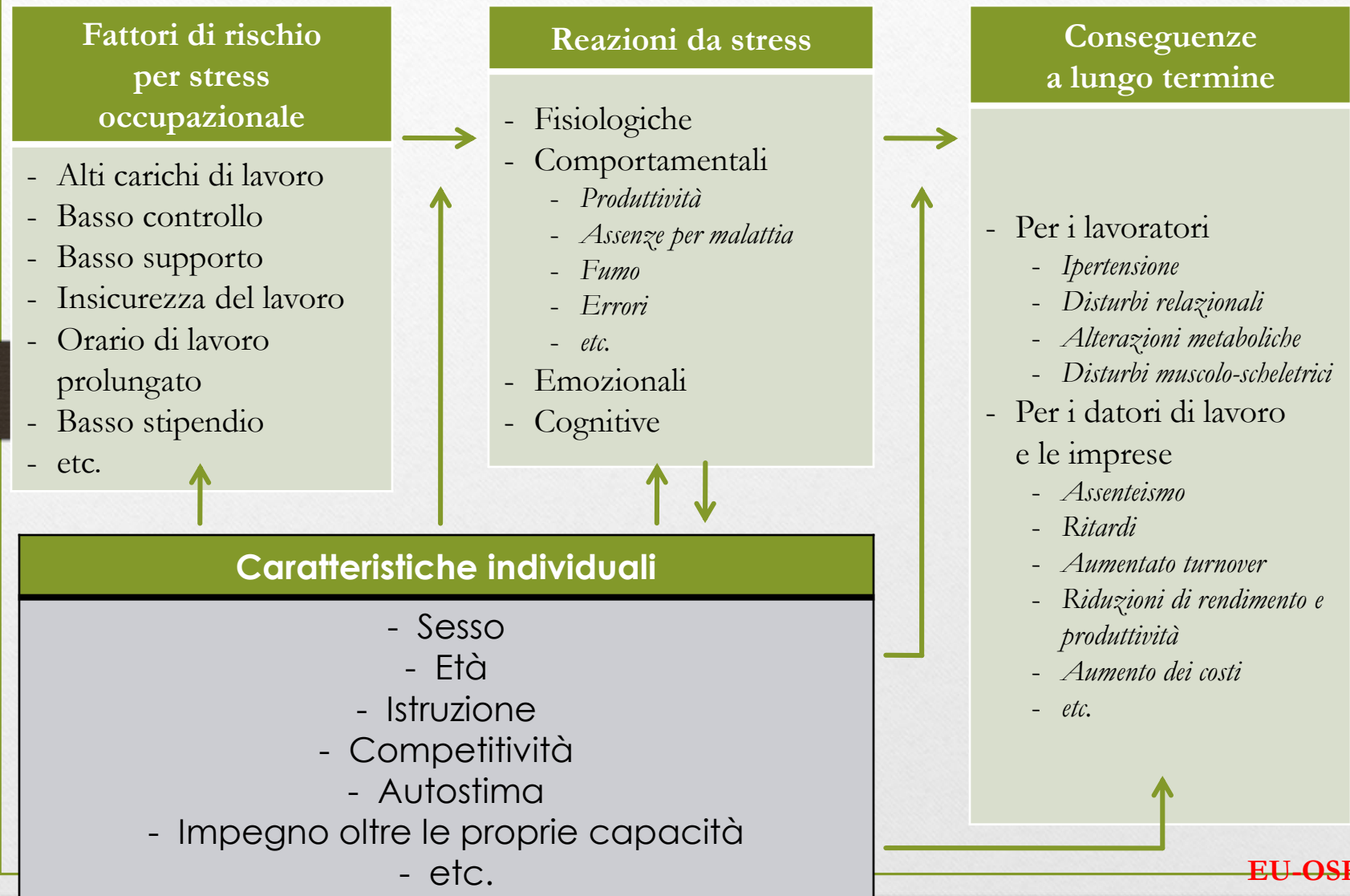
cinque variabili

che rendono emergenti i rischi psico-sociali in ambito occupazionale

Le cinque variabili



Modello di causa e conseguenze dello stress lavoro-correlato



Stress in azienda: potenziali conseguenze





Accordo europeo sullo stress da lavoro

Bruxelles, 8 ottobre 2004

siglato

- dalla **Confederazione Europea dei Sindacati (CES)**
- dalle **associazioni datoriali europee (UEAPME, CEEP)**

*Lo scopo dell'accordo era quello di fornire
agli imprenditori e ai lavoratori
una guida
per identificare e prevenire o gestire
i problemi derivanti dallo stress da lavoro.*

I contenuti salienti dell'accordo

- **lo stress è una condizione *accompagnata da***

- ✓ sofferenze
- ✓ disfunzioni fisiche, psichiche, psicologiche o sociali

che scaturisce

dalla sensazione individuale di

- non essere in grado di rispondere alle richieste
- non essere all'altezza delle aspettative

- **lo stress non è una malattia**

➤ ma un'esposizione prolungata ad esso

- ✓ può ridurre l'efficienza nel lavoro
- ✓ può causare malattie

I contenuti salienti dell'accordo

- Lo stress da lavoro può essere **causato** da fattori diversi

- ✓ il contenuto del lavoro
- ✓ la sua organizzazione
- ✓ l'ambiente
- ✓ la scarsa comunicazione

- Lo stress può potenzialmente colpire

➤ qualsiasi posto di lavoro e qualunque lavoratore

indipendentemente

- dalla grandezza dell'impresa
- dal settore di attività
- dal tipo di relazione contrattuale o di lavoro

Codice civile

➤ L'imprenditore è tenuto ad adottare

nell'esercizio dell'impresa

le misure

che

-secondo la particolarità del lavoro / l'esperienza / la tecnica-

sono necessarie a tutelare

la integrità fisica e la personalità del lavoratore.

(Art. 2087)

D.Lgs. 626/1994 e s.m.i.

- **Obbligo di valutazione**

per “tutti i rischi per la sicurezza e per la salute dei lavoratori”
(Art. 4 comma 1, come modificato dalla Legge 39/2002)

- **Necessità**

-per lo svolgimento della funzione di RSPP-

di un attestato di frequenza a specifici corsi di formazione

in materia di prevenzione e protezione

dei rischi anche di natura ergonomica e psico-sociale

(Art. 8-bis comma 4, introdotto dal D.Lgs. 195/03)

Dimensione
psichica

Ergonomia

Relazioni

*Completo
benessere*

```
graph TD; Ergonomia --> CB((Completo benessere)); DimensionePsichica[Dimensione psichica] --> CB; Relazioni --> CB;
```

D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Uno sguardo alla normativa vigente

- *è stato esplicitato che*

la valutazione dei rischi deve riguardare

tutti i rischi [...] tra cui anche quelli collegati allo
stress lavoro-correlato

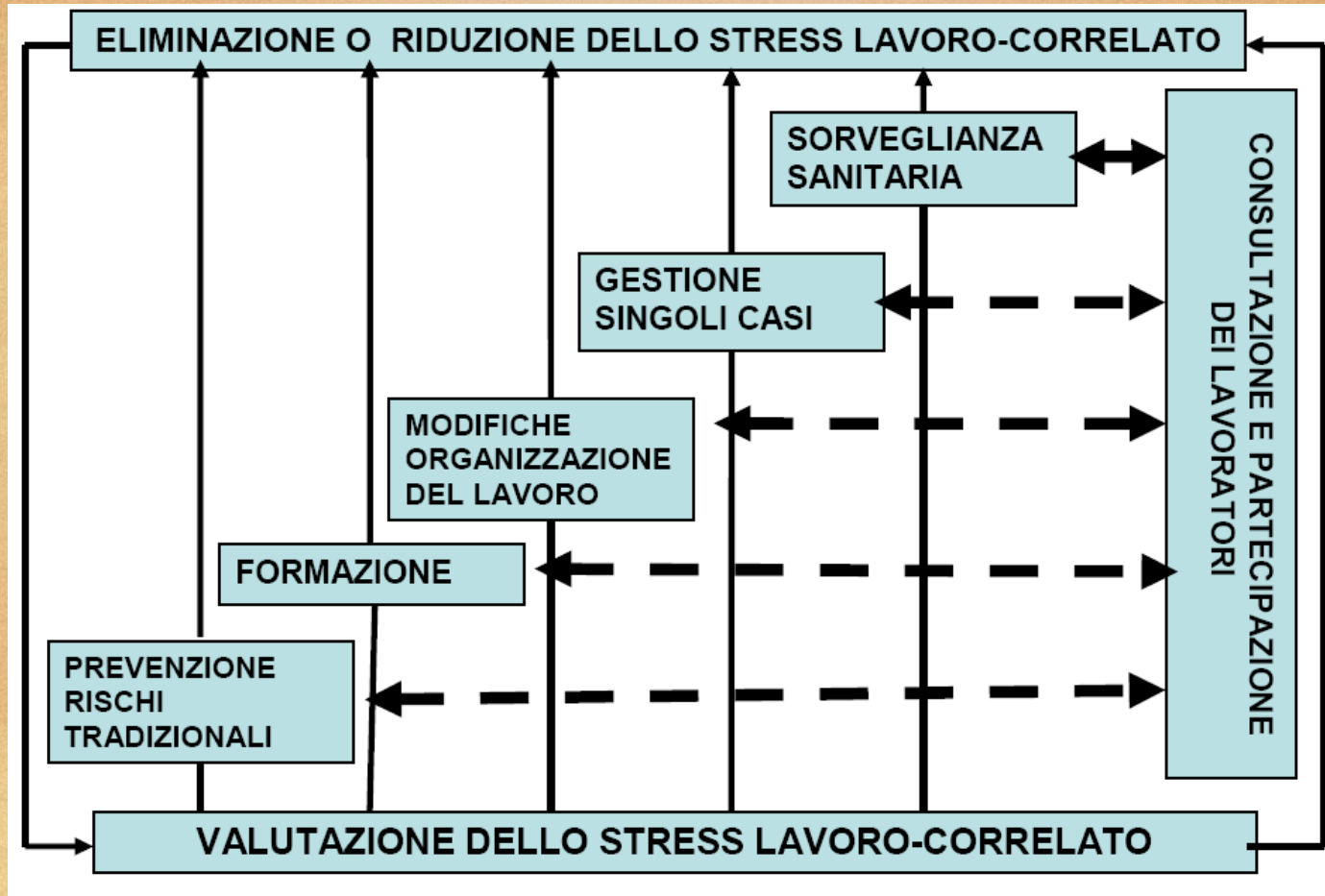
-secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004-
(Art. 28 comma 1)

- *viene ribadito che*

la formazione del RSPP deve riguardare

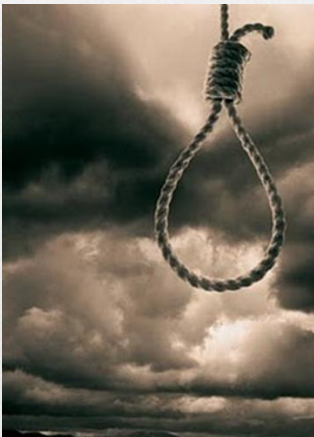
anche i rischi “di natura ergonomica e da stress lavoro-correlato
(Art. 32 comma 2)

Modello operativo per la gestione del rischio stress lavoro-correlato



- l'analisi oggettiva non appare sufficiente. Lo stress va misurato anche nella sua dimensione soggettiva. Particolare attenzione deve essere posta alle fonti di stress, così come vengono viste sia agli occhi dei dipendenti che agli occhi dei leader

Valutare lo stress : analisi indicatori oggettivi

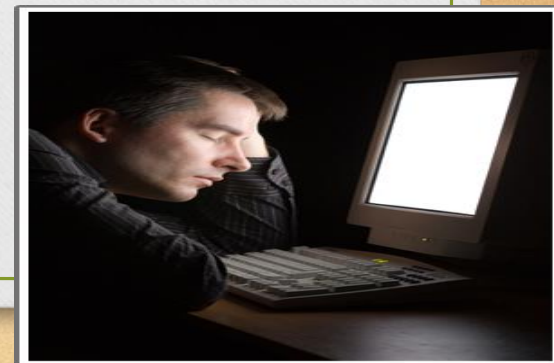


Leadership distruttiva



-
- Lo stress va misurato anche nella sua dimensione soggettiva. Particolare attenzione deve essere posta alle fonti di stress, così come vengono viste sia agli occhi dei dipendenti che agli occhi dei leader

Valutare lo stress

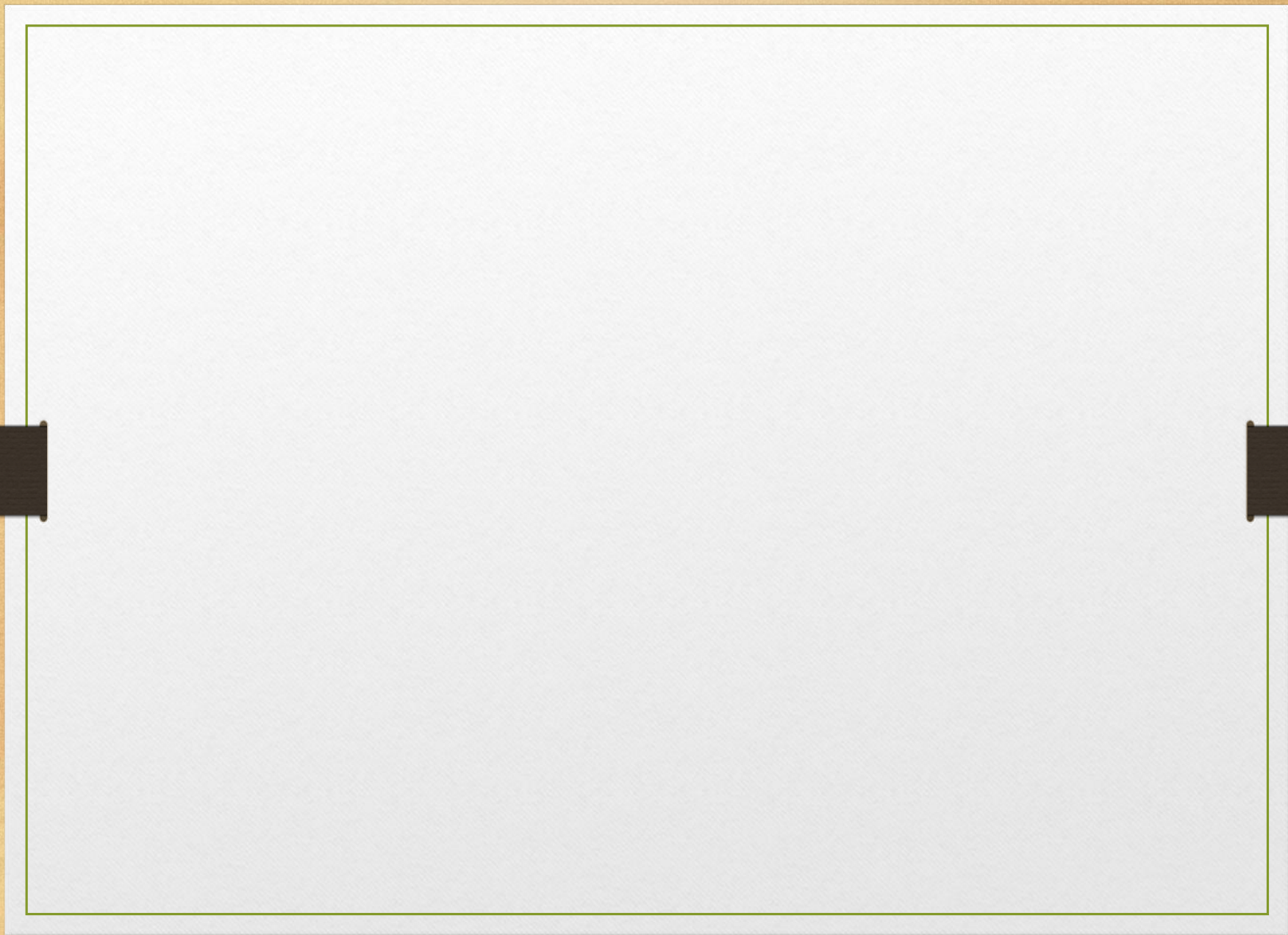


Costruire un sistema permanente di monitoraggio dello stress



Lo stress è un fattore di rischio
potenzialmente presente
in tutti gli ambienti di lavoro

La sua valutazione non è
un **costo**: è un'**opportunità**
per l'imprenditore



Considerazioni e Proposte

Necessità di integrare le modalità di valutazione dello Stress Lavoro Correlato con particolare riferimento alle pressioni commerciali ed all'impatto dei sistemi premianti.

Partendo dall'assunto che le complessità aziendali delle banche richiedano sempre una valutazione soggettiva, oltre a quella oggettiva, sarebbe opportuno considerare in questa fase anche gli effetti di pressioni commerciali e sistemi premianti, allargando la fase di informazione e coinvolgimento, ad oggi appannaggio dei soli RLS, anche al Sindacato (Sarebbe utile una Commissione Paritetica che si attivi quando si procede con la valutazione dello Stress Lavoro Correlato).

E' necessario anche valutare la crescita dei casi di violenza (fisica e psicologica) allo sportello.

L'interazione con le nuove tecnologie e le esigenze operative, spesso sostenute da forti pressioni commerciali, rendono difficile sia l'interazione con la clientela, sia quella tra i lavoratori presenti nelle stesse realtà operative. A ciò si aggiungono fattori sociali rilevanti. Per diminuire gli episodi di violenza è utile programmare più attentamente l'organizzazione del lavoro, formando adeguatamente i lavoratori, pubblicizzando modalità operative alla clientela e adottando codici etici.

Formazione ed informazione

Migliore formazione alla sicurezza, introducendo specifici moduli dedicati allo stress lavoro correlato, sui disturbi post traumatici da stress e sui rischi psicosociali in genere.

Uniformità nell'adozione
dei sistemi di gestione
organizzativa.

Una proposta potrebbe
essere quella di adeguarsi
alla norma ISO 45001

La definizione di salute

D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

**stato di completo benessere
fisico / mentale / sociale**

non consistente solo in un'assenza di malattia o di infermità

VDR
eseguita
adeguatamente

Misure
realmente
efficaci

*Benefici
economici*

Riduzione
dei costi

Aumento
della produttività

Ottimizzazione
delle risorse umane

