
**VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS
LAVORO-CORRELATO NEL SETTORE
BANCARIO A 10 ANNI DALL'ENTRATA
IN VIGORE DEL TESTO UNICO**

Angelo Giuliani – ABI

Firenze, 18 dicembre 2018

Valutazione del rischio stress lavoro-correlato: nel TU

- ❖ Art. 28, 1° comma, D.Lgs.n. 81/2008:

- ❖ **La valutazione del rischio da stress lavoro-correlato va effettuata:**
 - secondo i **contenuti** dell'Accordo Europeo 2004
 - nel rispetto delle **indicazioni** elaborate dalla Commissione consultiva

I PRINCIPI CARDINE:

1. *"lo stress può riguardare ogni luogo di lavoro e ogni lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, ... ciò non significa che tutti i luoghi di lavoro e tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati"*
2. *"lo stress non è una malattia ma una situazione di prolungata tensione può ridurre l'efficienza sul lavoro e può determinare un cattivo stato di salute"*
3. *"individui diversi possono reagire diversamente a situazioni simili ... lo stesso individuo può reagire diversamente di fronte a situazioni simili in momenti diversi della propria vita"*
4. *"non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro possono essere considerate come stress lavoro-correlato. Lo stress lavoro-correlato può essere causato da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione del lavoro, carenze nella comunicazione"*

COME

Livello minimo di attuazione dell'obbligo di valutazione

- ❖ presunzione di corrispondenza al dettato normativo
- ❖ facoltà delle aziende di individuare soluzioni e/o metodologie integrative

Indicazioni metodologiche

Valutazione del rischio stress e Valutazione dei rischi in generale

“La valutazione del rischio da stress lavoro-correlato è parte integrante della valutazione dei rischi”

- ❖ Rispetto delle regole di cui agli artt. 28 e 29 D.Lgs n. 81/2008
- ❖ Soggetti coinvolti: DDL, RSPP, MC, RLS, eventuali esperti
- ❖ Coerenza con i criteri di semplicità, brevità e comprensibilità

Indicazioni metodologiche

Suddivisione della valutazione in due fasi

Valutazione preliminare



- ❖ Rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili di stress lavoro-correlato
- ❖ Eventi sentinella; fattori di contenuto del lavoro; fattori di contesto del lavoro
- ❖ La valutazione deve essere oggettiva, complessiva e, ove possibile, parametrica

Valutazione approfondita



- ❖ Finalizzata alla valutazione della “percezione soggettiva” dei lavoratori
- ❖ Da attuare attraverso questionari, focus group ecc.
- ❖ Nelle aziende di maggiori dimensioni tale fase può essere realizzata tramite un campione rappresentativo di lavoratori

Indicazioni metodologiche

Gruppi omogenei di lavoratori

“La valutazione prende in esame non singoli ma gruppi omogenei di lavoratori ...”



- ❖ Criterio principale: esposizione dei lavoratori ai “rischi dello stesso tipo”
- ❖ Criteri esemplificativi: “mansioni o partizioni organizzative”

**L'individuazione viene effettuata autonomamente dal datore di lavoro
“in ragione della effettiva organizzazione aziendale”**

Fonti "ABI"

Circolare n. 117 del 2008

Circolare n. 120 del 2010

Circolare n. 142 del 2010

Circolare n. 75 del 2011

Questionario ABI (fonte INAIL 2011)

- 1.1** Numero dei lavoratori ai sensi del Dlgs n.81/2008
- 1.2** Numero dei lavoratori negli ultimi tre anni
- 1.3** Numero degli infortuni (Sono compresi anche gli infortuni "in itinere" in presenza di lavoro a turni)
- 1.4** Numero degli infortuni negli ultimi tre anni
- 1.5** Numero assenze per malattie (Devono essere considerati i giorni di assenza per malattia indipendentemente dalla sua natura. Sono escluse maternità, allattamento)
- 1.6** Numero ore lavorative perse (Sono escluse le assenze legate ad agitazione sindacale e/o ad assemblee autorizzate)
- 1.7** Numero ore lavoro potenzialmente lavorabili da CCNL

Questionario ABI (fonte INAIL)

- 1.8** Numero di giorni di ferie non fruito
- 1.9** Numero di giorni di ferie spettanti da CCNL
- 1.10** Numero di trasferimenti interni richiesti dal personale
- 1.11** Numero di trasferimenti interni richiesti dal personale negli ultimi tre anni
- 1.12** Numero "usciti" dall'Azienda
- 1.13** Numero "usciti" dall'Azienda negli ultimi tre anni (2008-2010)
- 1.14** Numero "entrati" dall'Azienda
- 1.15** Numero "entrati" dall'Azienda negli ultimi tre anni

Gruppi omogenei

Soluzioni proposte nella circolare n.75/2011:

Governo

Processi direzionali e di indirizzo strategico dell'azienda (ad.es.:auditing, compliance, controllo di gestione, risorse umane, organizzazione)

Commerciale

Processi di gestione del prodotto/rapporti con la clientela (ad es.: finanza, marketing, commerciale, credito, filiale, uffici periferici, private banking)

Operations /supporto

Processi di gestione operativa delle attività core e di quelle di supporto (ad es.: servizi bancari ed accessori, incassi e pagamenti, etc., sistemi informativi, immobili, centrali acquisti, supporto legale, tributario, logistico, sicurezza).

Altre categorie di lavoratori individuati per tipologia di "rischio" quali:

- Addetti al call center
- Lavoratori notturni

Stante la eterogeneità delle mansioni è evidente che si tratterà di un processo di avvicinamento graduale.

Complessità di cooperazione dovuta ai profondi cambiamenti strutturali del sistema.

Il ruolo del medico competente

“La valutazione del rischio stress lavoro-correlato ... viene effettuato dal datore di lavoro ... con il coinvolgimento del medico competente, ove nominato ...”



- ❖ Attore decisivo nel processo di valutazione del rischio
- ❖ Esclusione di un automatico obbligo di sorveglianza sanitaria. Intervento del M.C. solo nei limiti dell'art. 41, comma 2, lett. c), ossia a richiesta del lavoratore
- ❖ Contributo del M.C. anche nell'ambito della predisposizione della relazione annuale con i risultati anonimi collettivi della sorveglianza sanitaria
- ❖ Importante ruolo consulenziale

Ruolo del RLS

“La valutazione del rischio stress lavoro-correlato ... viene effettuato dal datore di lavoro ... previa consultazione del RLS/RLST”

Rilevanza della previsione di cui all'art. 29

Nella rilevazione dei fattori di contesto (II) e di contenuto (III), *“occorre SENTIRE i lavoratori e/o il RLS/RLST”*

“La scelta delle modalità tramite cui sentire i lavoratori è rimessa al datore di lavoro, anche in relazione alla metodologia di rilevazione adottata”

Ruolo del RLS

- ❖ Il coinvolgimento dei RLS e/o lavoratori non va confuso con la successiva fase di approfondimento
- ❖ Esso è funzionale all'acquisizione di ulteriori elementi di valutazione dei fattori individuati

In mancanza di indicazioni cogenti le modalità di coinvolgimento sono rimesse al datore di lavoro, che deciderà secondo le esigenze e le specificità aziendali
(le esperienze ad oggi maturate nel settore sono piuttosto diverse le une dalle altre)

SINTESI DELLE INIZIATIVE INTRAPRESE NEL SETTORE

Cambiamento organizzativo

- ❖ Da obbligo di legge ad opportunità
- ❖ Processo di analisi di clima e benessere organizzativo
- ❖ Riduzione delle inefficienze e miglioramento produttività
- ❖ Monitoraggio costante e nel tempo

Metodo

- ❖ Processo di comunicazione preventiva: informazione/formazione dei lavoratori; coinvolgimento del management; formazione ad hoc degli rls
- ❖ Gruppi di lavoro di valutazione – esperti esterni/enti universitari
- ❖ Individuazione gol: tipizzazione anche su indicazione rls
- ❖ Individuazione lista eventi sentinella: tipizzazione
- ❖ Comparazione con banca dati ABI
- ❖ Raccolta e analisi dei fattori di contesto e di contenuto
- ❖ Ruolo degli rls
- ❖ Criteri di elaborazione dei risultati
- ❖ Focus group preliminari
- ❖ Questionari ai lavoratori su: fattori di contesto; fattori di contenuto
- ❖ Eventuale approfondimento - già in fase di valutazione preliminare – di specifiche partizioni organizzative
- ❖ Eventuali questionari su percezione soggettiva già in fase preliminare

Le valutazioni nelle aziende bancarie

Ruolo degli rls

Indicazioni INAIL

- ❖ in relazione alla valutazione dei fattori di Contesto e di Contenuto [...] occorre sentire i lavoratori e/o il RLS/RLST
- ❖ Ruolo peculiare rispetto alla ordinaria consultazione preventiva

Esperienze

- ❖ approfondimenti preliminari *ad hoc*
- ❖ confronto in relazione agli eventi «sentinella»
- ❖ Fattori di contesto e di contenuto: partecipazione preventiva a focus group con discussione ed eventuale integrazione/tipizzazione delle «liste di controllo»
- ❖ discussione ed eventuale integrazione/tipizzazione dei GOL
- ❖ condivisione/trasmisione di questionari di clima/percezione soggettiva
- ❖ Analisi delle risultanze

Le valutazioni nelle aziende bancarie

Individuazione dei GOL

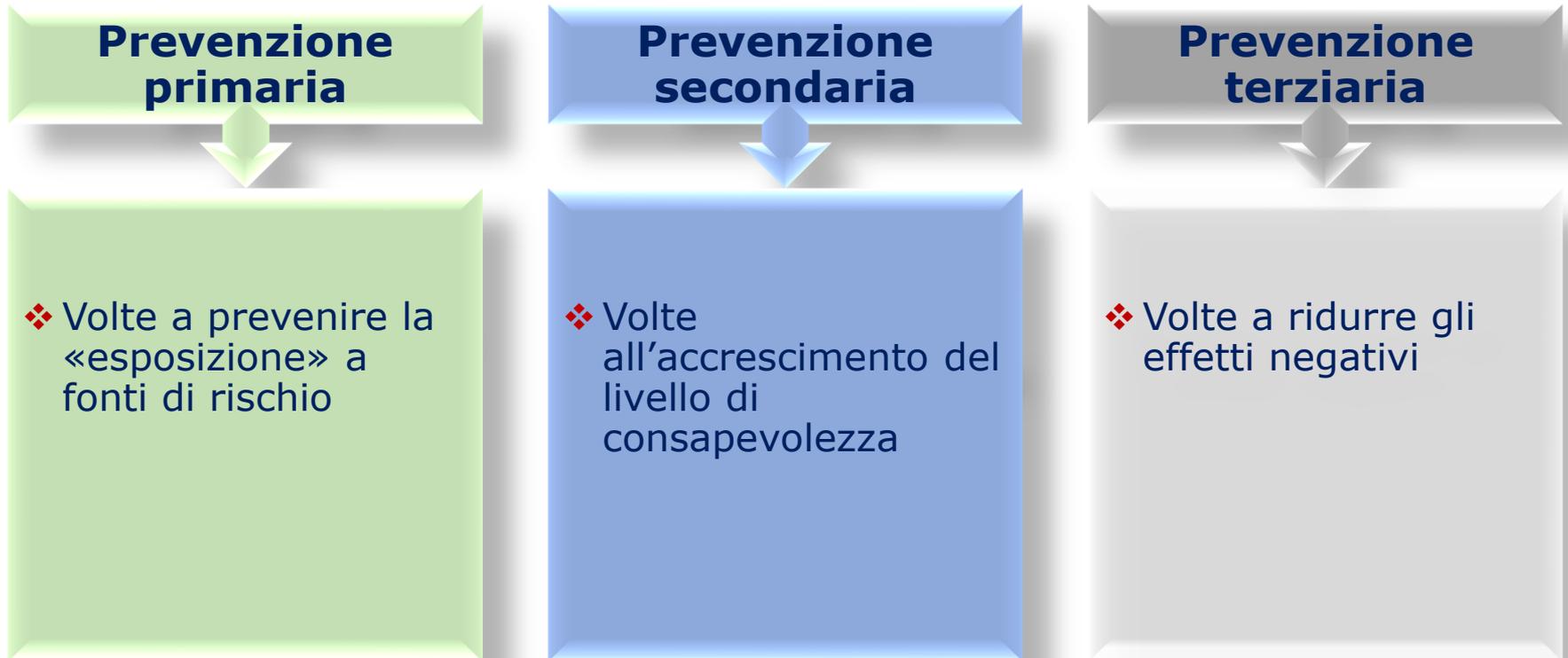


Analisi risultati

Punti di attenzione

- ❖ eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro: carichi di lavoro; orari di lavoro; grado di autonomia; corrispondenza tra le competenze e requisiti professionali; sistema di valutazione.
- ❖ condizioni di lavoro e ambientali: esposizione a comportamenti illeciti, rumore, calore, sostanze pericolose;
- ❖ comunicazione: mission e supporto organizzativo; incertezza in ordine a prestazioni richieste; ai cambiamenti organizzativi; prospettive ; ...)
- ❖ fattori soggettivi (tensioni emotive o sociali, sensazioni di inadeguatezza, ...)
- ❖ definizione di aree di monitoraggio e di miglioramento

Misure di prevenzione/azioni correttive



Le valutazioni nelle aziende bancarie

Misure di mitigazione

fonti



- ❖ Accordi collettivi
- ❖ Commissioni bilaterali
- ❖ Piani aziendali

misure



- ❖ Definizione di policy organizzative
- ❖ Adozione codici etici e di comportamento
- ❖ Comunicazione interna: web tv; call conference; canali di proposte e feedback; portali internet con canali formativi
- ❖ Formazione per la conoscenza e gestione dello slc
- ❖ Formazione comportamentale, Time management, Formazione alla gestione dei conflitti

Le valutazioni nelle aziende bancarie

Misure di mitigazione

fonti



- ❖ Accordi collettivi
- ❖ Commissioni bilaterali
- ❖ Piani aziendali

misure



- ❖ Smart working
- ❖ Misure di conciliazione tempi di vita/tempi di lavoro
- ❖ Indagini di clima/assessment
- ❖ Punti d'ascolto/counselling
- ❖ Attività di promozione della salute
- ❖ Identificazione di figure di riferimento per la gestione del disagio

Alcune «sottolineature» da parte degli Organi ispettivi

Al fine di meglio indirizzare ad incrementare il benessere organizzativo

- ❖ Coinvolgimento effettivo degli rls
- ❖ Coinvolgimento attivo del MC
- ❖ Informazione e formazione ai lavoratori preventiva
- ❖ Individuazione incrementale dei gruppi omogenei
- ❖ Valutazione approfondita «a prescindere»
- ❖ Individuazione di azioni di miglioramento su specifici *item* anche se complessivamente l'esito della valutazione colloca il rischio in «fascia bassa»
- ❖ Spostare l'attenzione sul concetto più ampio di percezione del benessere organizzativo
- ❖ Valutare misure di accesso femminile alle cariche dirigenziali

**DALLA VALUTAZIONE DELLO
STRESS LAVORO-CORRELATO
AL TECNOSTRESS**

Dalla valutazione dello stress lavoro-correlato al tecnostress

- ❖ Una nuova patologia?
- ❖ L'incidenza dell'ITC e della digitalizzazione sullo stato di salute (benessere) dei lavoratori
- ❖ L'intreccio (nuovo) tra rischi ergonomici e rischi psico-sociali

L'uso dell'ITC sempre più pervasivo (nella comunicazione, nella gestione dei rapporti, nelle operazioni con i clienti, etc.)

La trasformazione digitale, la frammentazione del lavoro, la complessità, come fattori di attenzione (di rischio) nel mondo del lavoro che cambia

(Non è mia) *Chi è il vero esperto? Quello che sopravvive*