

Consigliere di Fiducia e Sportello di ascolto.
Un servizio per il benessere organizzativo dei
dipendenti: stato e prospettive

Relazioni con altre misure per il benessere organizzativo

**RISCHI PSICOSOCIALI E STRESS LAVORO-CORRELATO E
BENESSERE ORGANIZZATIVO**

Fabio Cianflone

(Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione ISPRA)

04 luglio 2018
Sala Conferenze, ISPRA
via Vitaliano Brancati, 48 - Roma

Domande



- Cosa centra esattamente il Servizio di prevenzione e protezione con i Consiglieri di fiducia e con il benessere organizzativo (BO)?
- Come contribuisce al miglioramento del BO?

Risposte

- Il Servizio di prevenzione e protezione, come il Consigliere di fiducia e lo sportello di ascolto, contribuisce attivamente al BO, attraverso l'individuazione:
 - fattori di rischio psicosociali e stress lavoro- correlati
 - misure necessarie per prevenirli e/o ridurre le conseguenze

 - Il percorso seguito è la Metodologia INAIL: un protocollo in tre fasi che coinvolge oltre che tutte le funzioni della sicurezza, i lavoratori e i loro rappresentanti (RLS)
-

Rischi psicosociali

inadeguate modalità di progettazione, **organizzazione e gestione del lavoro** e da un contesto lavorativo socialmente mediocre e possono avere conseguenze psicologiche, fisiche e sociali negative

Alcuni esempi:

- carichi di lavoro eccessivi;
- richieste contrastanti e mancanza di chiarezza sui ruoli;
- scarso coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano i lavoratori e mancanza di influenza sul modo in cui il lavoro viene svolto;
- gestione inadeguata dei cambiamenti organizzativi, precarietà del lavoro;
- comunicazione inefficace, mancanza di sostegno da parte dei colleghi o dei superiori;
- molestie psicologiche e sessuali, violenza da parte di terzi.

Benessere organizzativo

la capacità di un'organizzazione di promuovere e mantenere il più alto grado di **benessere** fisico, psicologico e sociale dei lavoratori in ogni tipo di occupazione

(Avallone e Bonaretti, Benessere Organizzativo, 2003)

Valutazione di tutti i rischi per la **sicurezza** e la **salute** dei lavoratori

compresi quelli

❖ collegati allo **STRESS LAVORO-CORRELATO**



❖ riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza



❖ connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri Paesi, alla specifica tipologia contrattuale

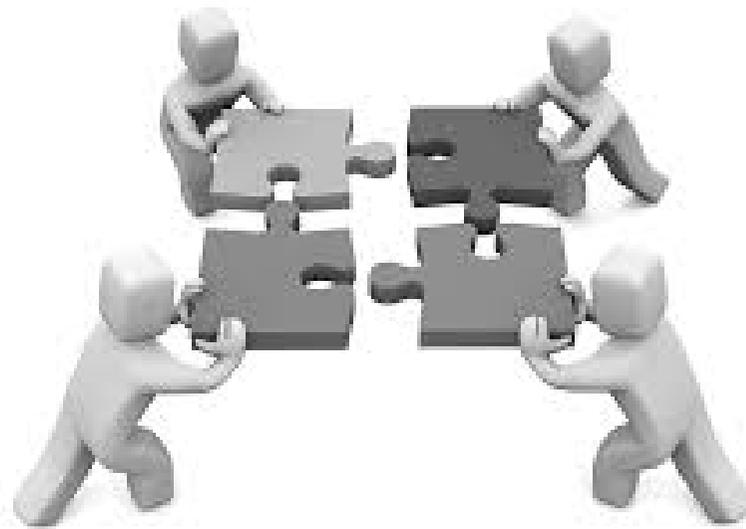


stato di completo benessere
fisico, mentale e sociale, non
consistente solo in un'assenza di
malattia o d'infermità



salute

complesso dei **soggetti istituzionali** che concorrono, con la partecipazione delle **parti sociali**, alla realizzazione dei **programmi di intervento** finalizzati a **migliorare** le condizioni di **salute e sicurezza dei lavoratori**



*sistema di promozione della **salute** e
sicurezza*

Prevenzione della salute e sicurezza sul lavoro

Responsabilità sociale



*integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle
....organizzazioni nelle loro attivitàe nei loro rapporti con le parti
interessate*

SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE



persone, sistemi e mezzi finalizzati alla prevenzione e protezione dai rischi professionali dei lavoratori

SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE



strumento tecnico-operativo che il **datore di lavoro** e gli altri **soggetti obbligati** utilizzano per adempiere ai propri **doveri di prevenzione**

SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE E BENESSERE ORGANIZZATIVO



conoscenze/abilità
relazionali e
gestionali per

progettare e
gestire processi
formativi

valutazione dei
rischi

diffusione della
cultura alla salute e
sicurezza e del
**benessere
organizzativo**

Conoscenze/abilità relazionali e gestionali:

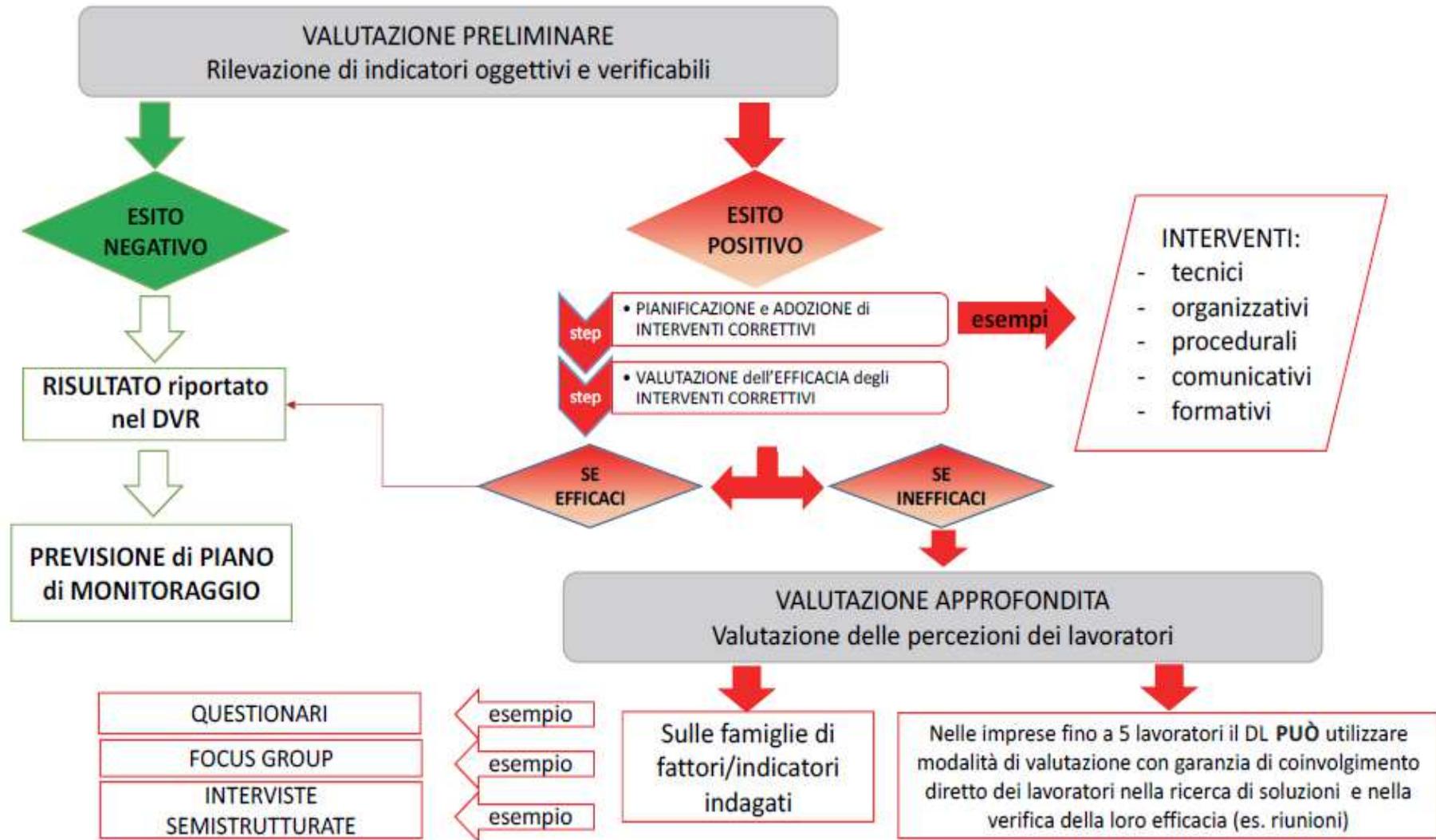
Benessere organizzativo:

- ✓ motivazione, collaborazione, corretta circolazione delle informazioni, analisi delle relazioni, gestione del conflitto;
- ✓ fattori di natura ergonomica e **stress lavoro correlato**.

Team building:

- ✓ aspetti metodologici per la gestione del team building finalizzato al **benessere organizzativo**.
-

LA METODOLOGIA PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO STRESS LAVORO-CORRELATO



(Inail - Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale, 2017)

FASE

ATTIVITÀ

STRUMENTI

PROPEDEUTICA

1. Costituzione Gruppo
di gestione

2. Identificazione Gruppi
omogenei di lavoratori

3. Piano di valutazione e
gestione del rischio

4. Strategia comunicativa e
coinvolgimento del personale

Cronoprogramma

Documento per
l'individuazione dei Gruppi
omogenei

FASE

ATTIVITÀ

STRUMENTI

VALUTAZIONE PRELIMINARE

Per ogni Gruppo omogeneo individuato da parte del Gruppo di gestione:

- raccolta e analisi degli Eventi sentinella
- rilevazione e analisi dei fattori di Contenuto e di Contesto del lavoro, attraverso il coinvolgimento di lavoratori e/o RLS

Lista di controllo

I - Area Eventi sentinella (10 Indicatori aziendali)	II - Area Contenuto del lavoro (4 Dimensioni)	III - Area Contesto del lavoro (5 Dimensioni)
Infortuni	Ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro (13 indicatori)	Funzione e cultura organizzativa (11 indicatori)
Assenza per malattia		
Assenze dal lavoro		
Ferie non godute	Planificazione dei compiti (5 indicatori)	Ruolo nell'ambito dell'organizzazione (4 indicatori)
Rotazione del personale	Carico di lavoro/ritmo di lavoro (9 indicatori)	Evoluzione della carriera (3 indicatori)
Turnover	Orario di lavoro (8 indicatori)	Autonomia decisionale/controllo del lavoro (5 indicatori)
Procedimenti/sanzioni disciplinari		
Richieste visite mediche straordinarie al medico competente		
Segnalazioni formalizzate di la mentele dei lavoratori all'azienda o al medico competente		
Istanze giudiziarie per licenziamento, demansionamento, molestie morali e/o sessuali		
Rapporti interpersonali sul lavoro (3 indicatori)	Interfaccia casa lavoro - conciliazione vita/lavoro (4 indicatori)	

FASE

ATTIVITÀ

STRUMENTI

VALUTAZIONE APPROFONDIRITA

Analisi delle
percezioni dei
lavoratori relative ai fattori di
Contesto e Contenuto del
lavoro

Lo strumento di
valutazione varia
sulla base della
complessità organizzativa,
della dimensione
aziendale e del numero di
lavoratori appartenenti ai
Gruppi omogenei

Questionario strumento
indicatore

(35 item, per gruppi
omogenei > 6 lavoratori)

Guida alla conduzione del
Focus Group
(per aziende o gruppi di
piccole dimensioni)

Intervista semi-strutturata
basata sul Questionario
(per aziende o gruppi di
piccole dimensioni)

IL QUESTIONARIO STRUMENTO INDICATORE

Dimensioni organizzative chiave	n. Item	Standard (si prevede che)	Condizioni ideali/stati da conseguire (esempi)
<p>1. Domanda Comprende aspetti quali il carico lavorativo, l'organizzazione del lavoro e il contesto lavorativo</p>	8	Il lavoratore sia in grado di soddisfare le richieste provenienti dal lavoro e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali.	<ul style="list-style-type: none"> - Richieste, da parte dell'azienda al lavoratore, conseguibili e realizzabili nell'orario di lavoro - Attività lavorativa concepita sulla base delle competenze del lavoratore - Adeguata attenzione alla gestione dei problemi legati allo svolgimento della propria attività lavorativa
<p>2. Controllo Riguarda l'autonomia/controllo dei lavoratori sulle modalità di svolgimento della propria attività lavorativa</p>	6	Il lavoratore abbia potere decisionale sul modo di svolgere il proprio lavoro e che esistano sistemi, a livello locale, per rispondere ai problemi individuali.	<ul style="list-style-type: none"> - Ove possibile, controllo da parte del lavoratore sui propri ritmi di lavoro - Ove possibile, stimolo al lavoratore a sviluppare nuove competenze per eseguire lavori nuovi - Gestione delle pause compatibili con le esigenze del lavoratore

Dimensioni organizzative chiave	n. Item	Standard (si prevede che)	Condizioni ideali/stati da conseguire (esempi)
<p>3. Supporto del Management Include l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dall'azienda e dai superiori</p>	5	<p>Il lavoratore dichiara di avere informazioni e supporto adeguati dai propri superiori e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adozione, da parte dell'azienda, di procedure e politiche in grado di offrire sostegno adeguato ai lavoratori - Conoscenza, da parte dei lavoratori, delle modalità di accesso alle risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro - Feedback puntuale e costruttivo dai superiori
<p>4. Supporto dei Colleghi Riguarda l'incoraggiamento, il supporto e le risorse fornite dai colleghi</p>	4	<p>Il lavoratore dichiara di avere informazioni, supporto e incoraggiamento adeguati dai propri colleghi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Adozione di procedure e politiche in grado di offrire sostegno e supporto adeguato da parte dei pari - Conoscenza, da parte dei lavoratori, delle modalità di accesso alle risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro - Feedback puntuale e costruttivo dai colleghi

<p>5. Relazioni Include la promozione di un lavoro positivo per evitare i conflitti ed affrontare comportamenti inaccettabili</p>	<p>4</p>	<p>Il lavoratore non si percepisce quale oggetto di comportamenti inaccettabili (es. il mobbing) e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promozione da parte dell'azienda di comportamenti positivi sul lavoro, per evitare conflitti e garantire correttezza nei comportamenti - Possibilità di condivisione, da parte del lavoratore, di informazioni relative al proprio lavoro - Esistenza di sistemi per favorire la segnalazione, da parte dei lavoratori, di insorgenza di comportamenti inaccettabili
<p>6. Ruolo Verifica la consapevolezza del lavoratore relativamente alla posizione che riveste nell'organizzazione e garantisce che non si verifichino conflitti</p>	<p>5</p>	<p>Il lavoratore comprende il proprio ruolo e le proprie responsabilità e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Garanzia, da parte dell'azienda, che le richieste ai lavoratori siano compatibili con il loro ruolo - Informazioni adeguate per consentire ai lavoratori di comprendere il proprio ruolo e le proprie responsabilità
<p>7. Cambiamento Valuta in che misura i cambiamenti organizzativi, di qualsiasi entità, vengono gestiti e comunicati nel contesto aziendale</p>	<p>3</p>	<p>Il lavoratore venga coinvolto in occasioni di cambiamenti organizzativi e che vengano forniti, a livello locale, sistemi di risposta ai problemi individuali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni opportune da parte dell'azienda ai lavoratori per la comprensione delle motivazioni all'origine dei cambiamenti proposti - Consapevolezza dei lavoratori dell'impatto che un determinato cambiamento potrebbe avere sull'attività lavorativa - Garanzia di un supporto adeguato durante la fase di cambiamento.

CONCLUSIONI

- ❑ **Il DL attraverso il Servizio di prevenzione e protezione contribuisce attivamente al BO** attraverso il processo di valutazione del rischio SLC, ovvero:
 - individuazione dei fattori di rischio stressogeni
 - Individuazione degli interventi necessari per mitigarli

 - ❑ **Il percorso di valutazione seguito è la Metodologia INAIL**, che al di là del mero rispetto degli obblighi della normativa, costituisce un'opportunità di sviluppo e accrescimento del benessere e della produttività dell'Istituto.

 - ❑ E' quindi auspicabile una **collaborazione sinergica tra il CF e il RSPP**, oltre che con gli altri soggetti coinvolti, nel rispetto delle rispettive attribuzioni e competenze, per individuare le misure più efficaci al miglioramento del BO, **integrandosi nel sistema di promozione e prevenzione della salute**
-

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

fabio.cianflone@isprambiente.it
