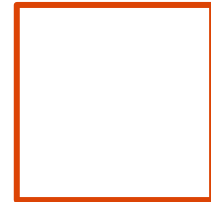


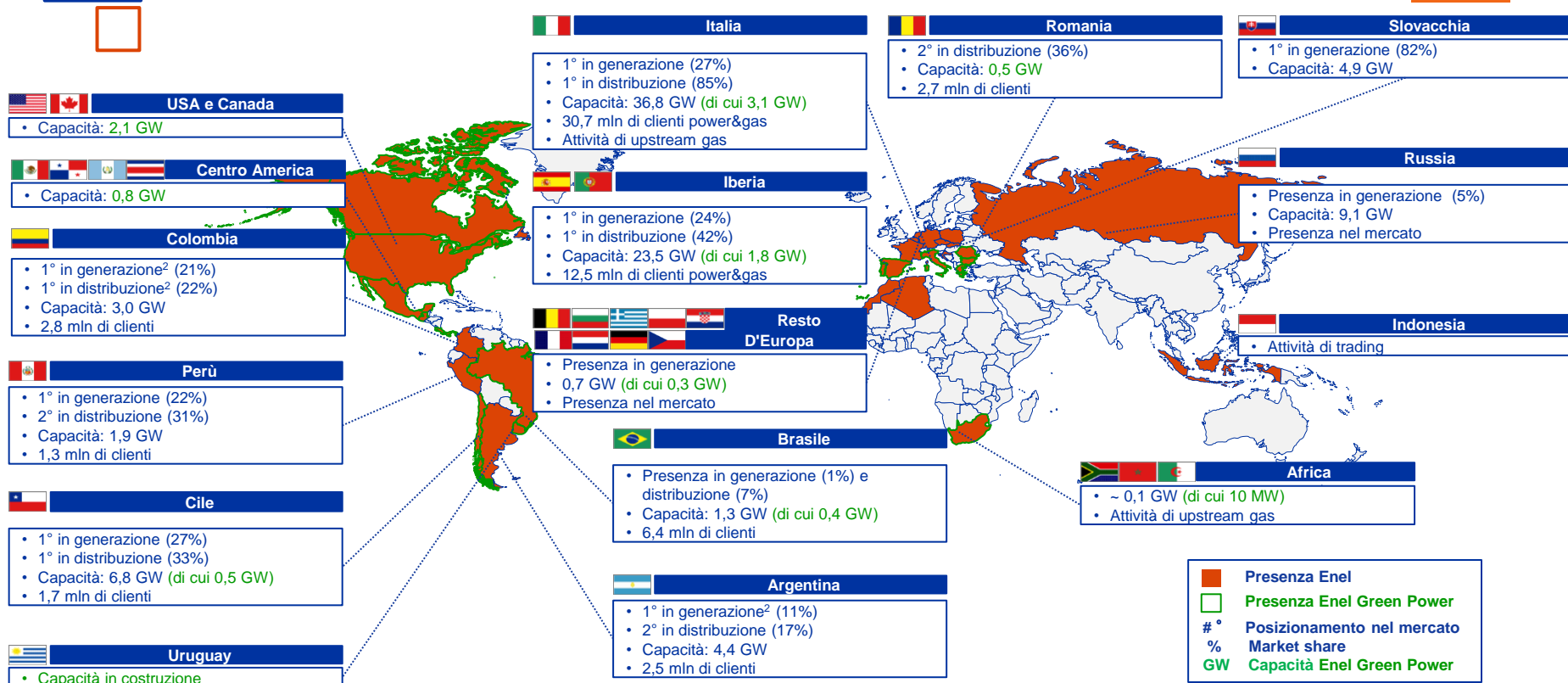
Campagna europea 2014/2015
*Insieme per la prevenzione
e la gestione dello stress
lavoro-correlato*

Le Buone Pratiche

Roma, 29 ottobre 2015

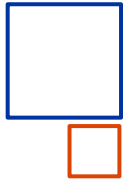


Il Gruppo Enel



Player globale diversificato in oltre 30 Paesi

1. Dati al 31 dicembre 2014
2. Tra gli operatori privati



Esposizione al “rischio aggressioni” nei Punti Enel: il contesto



Enel Servizio Elettrico/Mercato Italia è la società del Gruppo Enel che gestisce il “**servizio di maggior tutela**” per l’energia elettrica attraverso una serie di canali: web, telefono, fax, posta e una rete di 134 Punti Enel distribuiti su tutto il territorio

Il **Punto Enel** è un **punto di contatto con la clientela**, è il luogo che oltre ad effettuare tutti i servizi tradizionali, offre soluzioni all’insegna del risparmio e dell’efficienza energetica

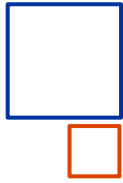


Maggiore incidenza del
rischio aggressione

Il Rapporto ESENER

3 Settori: Servizi, Sanità, Istruzione

3 popolazioni difficili: Clienti, Pazienti, Studenti



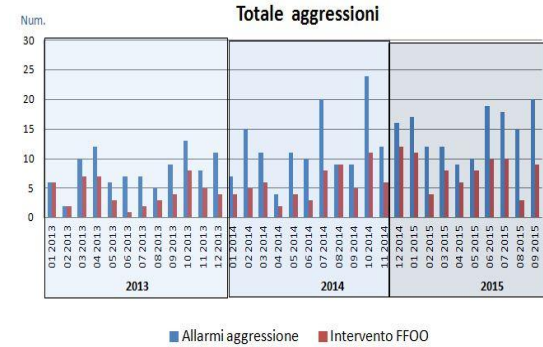
Esposizione al “rischio aggressioni” nei Punti Enel: la problematica



Progressivo incremento del rischio aggressione (verbale e fisica) dei clienti verso i singoli lavoratori e possibile escalation verso il team



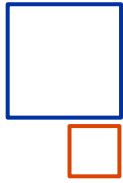
necessità di individuare azioni di prevenzione e contenimento



Documento di
Valutazione dei Rischi

Sistema di Gestione
della Sicurezza

- Domanda crescente di intervento per contrastare e prevenire i rischi psicosociali legati alle attività di front office
- Una ricaduta di tale rischio in termini di Valutazione dello stress lavoro correlato
- Una maggiore consapevolezza dei rischi legati al rapporto con la clientela diffusa



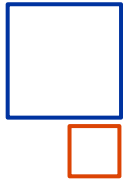
Esposizione al “rischio aggressioni” nei Punti Enel: la soluzione



4 linee di azione

- Gruppo di Lavoro interdisciplinare: Health and Safety, Security, Legale, Risorse Umane
- Progettazione di una strategia di intervento “tailor made” nella gestione di situazioni a rischio aggressioni
- Controllo a distanza attraverso il Centro Operativo di Sicurezza
- Creazione di un vademecum comportamentale





Esposizione al “rischio aggressioni” nei Punti Enel: i risultati



- ✓ Messa a punto di un sistema percepito come maggior supporto alla persona per fronteggiare tutti i problemi legati alle aggressioni, compresi quelli emotivi
- ✓ Acquisizione di una competenza comportamentale nel mettere in atto una strategia di gestione della relazione con il cliente, anche in situazioni “difficili”

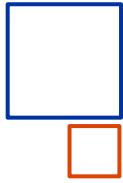
TO DO

Benchmarking su iniziative di contrasto del rischio aggressione

Corsi di coping

Nuova indagine stress lavoro correlato

Sistematizzazione del know how acquisito



La valutazione del rischio stress in Enel Factor: la problematica



Enel Factor è la **società finanziaria di Enel S.p.A.** che offre prodotti dedicati in maniera esclusiva ai fornitori del gruppo Enel che operano nel mercato nazionale ed internazionale supportandoli con risorse finanziarie e con la gestione del credito

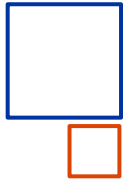
E' **composta da circa 14 risorse** è suddivisa nelle tre funzioni: Commerciale, Fidi, Amministrazione e Controllo



La prima indagine SLC effettuata nel periodo dicembre 2010 – aprile 2011 aveva evidenziato una serie di criticità:

- senso di eccessivo affaticamento
- sovraccarico di lavoro
- elevato grado di monotonia e ripetitività
- staticità nell'organizzazione del lavoro
- mancato riconoscimento del valore e delle capacità individuali





La valutazione del rischio stress in Enel Factor: la soluzione



Individuazione di azioni correttive mirate:

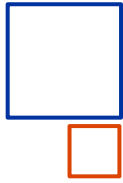
- efficientamento ed automazione dei **processi**
- **adeguamento** numero **risorse**
- **valorizzazione risorse**



Feedback individuale: ad ogni singolo dipendente è stato restituito un feedback con l'esito dell'indagine, evidenziando le principali criticità emerse e prospettando l'introduzione di azioni di miglioramento e la necessità di ripetere l'indagine per valutare la bontà di questi interventi

Seconda indagine SLC

a distanza di due anni (dicembre 2012 – luglio 2013)



La valutazione del rischio stress in Enel Factor: i risultati



La nuova indagine su SLC ha evidenziato **l'efficacia delle misure messe in campo**: gli attuali fattori di rischio sono riferibili alla fascia più bassa (“basso-irrilevante/assenza di rischio”)

Fattori di successo

- partecipazione attiva di tutti gli attori coinvolti
- costanza nell'applicazione ciclica del processo valutativo
- approccio omogeneo a livello di Gruppo Enel, ma in grado di rispondere efficacemente alle esigenze di Unità Produttive di dimensioni estremamente diverse tra loro

