



**FORUM HR 2016**  
**GESTIONE DELLO STRESS E BENESSERE ORGANIZZATIVO:  
ESPERIENZE AZIENDALI**

Roma, 10 Maggio 2016

**Angelo Giuliani**  
*Ufficio Relazioni Sindacali*

# Stress, benessere organizzativo e RSI

---

Ricerca avviata nell'ambito del  
Gruppo di lavoro safety di ABI nel 2013  
sul tema

**Stress e benessere organizzativo in una  
prospettiva di RSI.**

## Stress, benessere organizzativo e RSI

Le risposte sono state elaborate e valutate alla luce dei parametri di riferimento vigenti

- Codice di condotta ABI del 2005.
- D.Lgs. n. 81/2008 (art. 28).
- Indicazioni metodologiche della Commissione consultiva 2010
- Accordo europeo sullo stress del 2004 (Accordo interconfederale 2008).
- Linee Guida INAIL 2011.
- Circolari ABI n. 142/2010 e n. 75/2011.

## Stress, benessere organizzativo e RSI

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. Quali iniziative info-formative ha attuato l'azienda sul rischio slc nei confronti del management e dei lavoratori?
7. 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?
8. Al termine della valutazione preliminare sono emerse criticità?
9. 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?

## Stress, benessere organizzativo e RSI

- ❑ ABI ha lavorato, con un apposito gruppo di lavoro, 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.

## Stress, benessere organizzativo e RSI

---

Il lavoro ha portato alla redazione di 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 per meglio orientare le proprie politiche di sviluppo.

## Stress, benessere organizzativo e RSI

La precedente ricerca si concludeva osservando che:

- c'era stata una generale adesione alla valutazione e al contrasto del fenomeno dello stress lavoro-correlato, anche nella prospettiva del benessere organizzativo e del miglioramento delle performance;
- l'impegno delle aziende, in linea con la RSI, era andato, in molti casi, anche oltre le prescrizioni normative, evidenziando una certa attenzione da parte di alcuni istituti di credito partecipanti all'indagine verso il perseguimento di condizioni lavorative migliori per il personale e per l'organizzazione;
- diffusione di buone prassi basate anche su una cultura organizzativa orientata all'etica e al welfare aziendale, in linea con vari indicatori del Social Statement e con i temi fondamentali della responsabilità sociale secondo le Linee guida ISO 26000.

Questa impostazione trova conferma in un recente studio dell'ILO: "Workplace stress: a collective challenge" (2016)

## Elementi di novità intervenuti successivamente

---

- Accordo quadro sulle molestie e le violenze nei luoghi di lavoro - 2007 (Europeo) 2016 (interconfederale).
- Ccnl 31 marzo 2015.
- Iniziative aziendali a diversi livelli e di diversa natura.



## Accordo quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro

---

### Accordo 25 gennaio 2016, che recepisce l'Accordo europeo 26 aprile 2007

L'Accordo completa il quadro di riferimento definito con l'Accordo sullo stress lavoro-correlato 8 ottobre 2004, recepito con Accordo nazionale 9 giugno 2008 (e richiamato dall'art. 28 D.Lgs. n. 81/2008).

L'Accordo contiene tra l'altro le nozioni di:

- Molestie
- Violenza

Prevede l'adozione di specifiche misure/procedure preventive da parte delle aziende.

Le misure introdotte da questo Accordo, diversamente dall'Accordo sullo stress lavoro-correlato, si muovono su un piano gestionale piuttosto che di prevenzione in senso stretto.

## **Protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema", sottoscritto da ABI e Sindacati il 16 giugno 2004**

---

Si tratta di un Accordo che nasce proprio dalla rinnovata consapevolezza della centralità che il fattore "uomo" assume in una corretta ed evoluta organizzazione aziendale.

Risale allo stesso periodo (maggio 2005) la sottoscrizione di un Accordo a livello europeo sugli aspetti sociali e occupazionali connessi al tema della responsabilità sociale d'impresa.

## Ccnl 31 marzo 2015 (art. 53)

Richiama espressamente il Protocollo 16 giugno 2004 (che viene integralmente richiamato) per enunciare i seguenti principi/misure che le aziende sono tenute ad adottare:

- favorire il rispetto di valori etici fondamentali quali la dignità, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza;
- promuovere comportamenti coerenti con i principi sopra richiamati in riferimento alle attività di indirizzo, pianificazione, coordinamento e controllo delle politiche commerciali adottate, anche attraverso un'adeguata attività di informazione, formazione e sensibilizzazione;
- ricondurre ai predetti valori eventuali comportamenti difformi.

## “Codice di comportamento” ABI del 2005

---

### **Contenente:**

Linee guida di comportamento in azienda, adottato da tutte le Aziende associate ad ABI, il cui fine è quello di favorire lo sviluppo di una cultura aziendale sempre più attenta a valori, quali la personalità e la dignità dei lavoratori, ai quali tutti gli attori aziendali debbono prestare la massima attenzione.

Risposta concreta alle forti sollecitazioni che provengono da diverse parti a dettare regole affinché le problematiche legate al clima aziendale, al benessere organizzativo, non siano lasciate alla discrezionalità (quando non all'arbitrio) dei singoli.

Centralità dei citati valori della “personalità” e della “dignità”.

## Esperienze aziendali

### Esperienze aziendali si sono tradotte in:

- Atti/provvedimenti sul tema del benessere, sia pure declinati su ambiti diversi e di più ampio respiro, su tutte le c.d. politiche commerciali;
- Codici etici/Carte di integrità, spesso integrati da codici di comportamento;
- Accordi sindacali aziendali/di gruppo.

## Principali temi trattati

- Formazione di tutto il personale, soprattutto nei confronti dei dipendenti che hanno contatto con la clientela:
  - sviluppo di competenze di natura relazionale, manageriale e gestionale;
  - piena conoscenza degli strumenti di lavoro;
  - adozione di comportamenti positivi.
  
- Misure volte a prevenire comportamenti difformi dai principi contenuti nei codici
  
- Istituzione di Organismi (Commissioni, Osservatori ...) cui è affidato il compito di verificare il rispetto delle regole.
  
- Sviluppo del tema dell'“ascolto”, anche attraverso la previsione/ istituzione di appositi canali di comunicazione interna, volti a favorire una consapevole partecipazione dei lavoratori alla vita dell'azienda.