

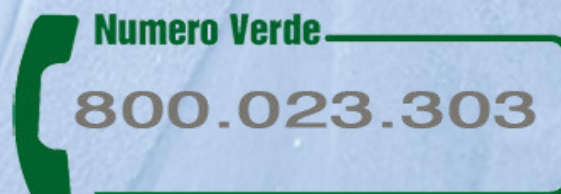
N. 1/2014/ XXXXXX



REPORT TRIMESTRALE PER XXXXXX

RISERVATO, ALL'ATTENZIONE DEL XXXXXXXXX

Periodo del rapporto:
05.10.2014 - 31.12.2014



www.informazionefiducia.it
ascolto@informazionefiducia.it

Indice

1. INTRODUZIONE	3
1.1. IF – Informazione & Fiducia.....	3
1.2. Individuazione delle criticità.....	3
2. DESCRIZIONE DEI CONTATTI INTERCORSI FRA “IF – INFORMAZIONE & FIDUCIA” E I LAVORATORI DELL’ORGANIZZAZIONE XXXXX (05.10.2014 - 31.12.2014)	4
2.1. Numero di criticità registrato dal servizio	4
2.2. Gruppi omogenei.....	4
3. PRINCIPALI RISULTATI EMERSI (05.10.2014 - 31.12.2014).....	5
3.1. Eventi sentinella	5
3.2. Fattori di contenuto.....	6
3.3.	6
3.4. Rischi psicosociali emergenti.....	6
3.5.	7
3.6. Conseguenze per l’organizzazione e per la persona	7
3.7.	7
3.8.	8
3.9.	8
3.10.	8
3.11.	8
3.12. Lavoro e Vita Privata.....	9
3.13.	9
4. INDICAZIONI OPERATIVE	10
GLOSSARIO ESSENZIALE	11
PRINCIPALI RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI	12

1. INTRODUZIONE

1.1. IF – Informazione & Fiducia

Il servizio “IF – Informazione & Fiducia”, punto di ascolto e di informazione per tutti i lavoratori, che consente di esprimersi liberamente, con accesso illimitato e garanzia di anonimato, in linea con gli obblighi di legge (D.lgs. 81/08 e s.m.i.; Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011, G.U. n. 8 dell’11/01/2012; D.M. 24/03/2004 sul Benessere Organizzativo), fornisce il presente report trimestrale in riferimento all’implementazione del *monitoraggio* e della *prevenzione* in tema di *stress-lavoro correlato*. Si ricorda infatti che il servizio “IF – Informazione & Fiducia” elabora tali report trimestralmente, basandoli su dati aggregati, nel completo e assoluto rispetto della privacy di tutti gli aventi causa (D.lgs. 196/2003 e s.m.i.).

Ogni report deriva dall’osservazione costante della realtà lavorativa tramite l’ascolto dei lavoratori che si rivolgono al

Per approfondimenti su *salute e sicurezza dei lavoratori, stress lavoro-correlato, benessere organizzativo, trasformazioni del lavoro e rischi psicosociali*, nonché sui vari concetti e temi applicativi richiamati nel testo, si rinvia al *glossario*, che fa parte *integrante e di rilievo* della presente trattazione, e alla *bibliografia*. Glossario e bibliografia sono consultabili nelle pagine conclusive del report.

1.2. Individuazione delle criticità

I *report* di “IF – Informazione & Fiducia” consentono, come premesso, l’individuazione delle *criticità emergenti* sulla base dei contenuti delle comunicazioni ricevute da parte dei lavoratori e analizzate sulla base delle fonti scientifiche e tecniche maggiormente accreditate a livello nazionale e internazionale.

In riferimento a tali criticità, si ricorda che esse possono derivare dal contesto e dal contenuto del lavoro in quanto possibili *fonti di stress* per i lavoratori....

Il servizio “IF – Informazione & Fiducia” si basa su metodologie di analisi che derivano dall’integrazione di molteplici modelli. Le criticità e i principali risultati emergenti muovono comunque da categorie di indicatori organizzativi di base, quali gli *eventi sentinella* e i fattori di *contenuto* e di *contesto* del lavoro (Inail, 2011).

Definizioni

Lavoratore: da considerare “un/a lavoratore/trice”, senza indicazione di genere per tutto il report.

2. DESCRIZIONE DEI CONTATTI INTERCORSI FRA “IF – INFORMAZIONE & FIDUCIA” E I LAVORATORI DELL’ORGANIZZAZIONE XXXXX (05.10.2014 - 31.12.2014)

2.1. Numero di criticità registrato dal servizio

Il servizio di ascolto IF ha registrato N° **15 segnalazioni di criticità** e **2 segnalazioni di richiesta di informazioni sul servizio** attraverso contatti realizzati per via telefonica nel periodo dal 05.10.2014 al 31.12.2014. Tali segnalazioni

2.2. Gruppi omogenei

L’azienda risulta oggi costituita da N° 18 gruppi omogenei di riferimento, che corrispondono, secondo l’ordine assegnato dalla Committenza, rispettivamente a:

- Gruppo 1° “*Direzione Amministrativa*”;

- Gruppo 2° “*Direzione Tecnica*”;

.....

.....

.....

- Gruppo 18° “*Customer service*”.

3. PRINCIPALI RISULTATI EMERSI (05.10.2014 - 31.12.2014)

Le criticità vengono individuate, come sopra anticipato, in riferimento a indicatori riconducibili a tre categorie specifiche: gli eventi sentinella; i fattori di contenuto del lavoro; i fattori di contesto del lavoro. Inoltre, vengono indicati ulteriori aspetti e fattori critici quali approfondimenti in relazione a ulteriori variabili di interesse in considerazione delle fonti scientifiche e tecniche maggiormente accreditate (De Carlo, Bartolucci, Magosso, Falco, Vianello, & Marcuzzo, 2011; De Carlo, Falco, & Capozza, 2008; De Carlo, Falco, & Capozza, 2013; Donaldson-Feilder, Yarker, & Lewis, 2013; European Agency for Safety and Health at Work, 2007).

Si indicano di seguito le principali criticità emerse.

3.1. Eventi sentinella

La Commissione consultiva permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro (18 novembre 2010) ha segnalato delle indicazioni per la valutazione dello stress lavoro-correlato. Nell'ambito di tali riferimenti sono state riconosciute delle categorie di indicatori, oggettivi e verificabili, ove possibile numericamente apprezzabili, tra cui gli eventi sentinella. Si ricordano alcuni esempi di eventi sentinella, quali le assenze per malattia e il turnover; inoltre, si evidenzia come siano da valutarsi sulla base di parametri omogenei individuati internamente all'azienda.

Criticità emerse

Sono state riferite delle criticità in relazione a:

Trasferimenti interni richiesti dal personale, n. 1 segnalazione di criticità per le mansioni da svolgere, tali criticità, di tipo fisico e relative a limitazioni individuali nello svolgimento delle attività....

.....

In relazione al primo e al secondo caso sopra riportati, gli eventi descritti non potrebbero essere considerati dal servizio IF veri e propri eventi sentinella in quanto sembra trattarsi di intenzioni del lavoratore e non di atti acquisiti ufficialmente dall'azienda. L'espressione di tali intenzioni è però utile perché evidenzia una condizione riconducibile agli eventi sentinella e segnala tematiche suscettibili di eventuali approfondimenti organizzativi.

3.2. Fattori di contenuto

La Commissione consultiva permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro (18 novembre 2010) ha segnalato delle indicazioni per la valutazione dello stress lavoro-correlato. Nell'ambito di tali riferimenti

Criticità emerse

Per la “*Pianificazione dei compiti*” sono state riferite delle criticità in relazione a:

Richiesta di esecuzione di più compiti contemporaneamente per lo svolgimento della mansione, n. 1 segnalazione.

.....

3.3.

La Commissione consultiva permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro (18 novembre 2010) ha segnalato delle indicazioni per la valutazione dello stress lavoro-correlato. Nell'ambito di tali riferimenti sono state riconosciute delle categorie di indicatori, oggettivi e verificabili, ove possibile numericamente apprezzabili, tra cui i fattori di contesto. I fattori di contesto segnalati dall'Inail sono i seguenti: *Funzione e cultura organizzativa; Ruolo nell'ambito dell'organizzazione; Evoluzione della carriera; Autonomia decisionale - controllo del lavoro; Rapporti interpersonali sul lavoro; Interfaccia casa lavoro - conciliazione vita/lavoro*.

Ciascun fattore si compone di ulteriori categorie, tra cui si citano, per esempio, i conflitti/litigi sul lavoro.

Criticità emerse

Nessuna.

3.4. Rischi psicosociali emergenti

Criticità emerse

Per l'area rischi psicosociali emergenti sono state riferite delle criticità in relazione a:

Intensificazione del lavoro, n. 1 segnalazione.

.....

3.5.

L'INAIL, nella Circolare n.71 del 2003, "*Disturbi psichici da costrittività organizzativa sul lavoro. Rischio tutelato e diagnosi di malattia professionale. Modalità di trattazione delle pratiche*" segnala che, in seguito all'evoluzione dell'organizzazione dei processi produttivi e alla crescente attenzione alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, l'organizzazione aziendale delle attività lavorative viene considerata quale causa lavorativa. Sono state individuate delle specifiche e particolari condizioni dell'attività e della organizzazione del lavoro, le costrittività organizzative, ritenute causa, o concausa in modo prevalente, di disturbi psichici di origine professionale; tali condizioni ricorrono esclusivamente in presenza di situazioni di incongruenza delle scelte in ambito organizzativo.

Criticità emerse

.....

3.6. *Conseguenze per l'organizzazione e per la persona*

Criticità emerse

.....

3.7.

Criticità emerse

.....

3.8.

Criticità emerse

.....

3.9.

Criticità emerse

.....

3.10.

Criticità emerse

.....

3.11.

Criticità emerse

.....

3.12. *Lavoro e Vita Privata*

Criticità emerse

Nessuna.

3.13.

....

....

4. INDICAZIONI OPERATIVE

Per quanto riguarda le criticità più rilevanti, complessivamente **43 segnalazioni** da parte di **9 persone**, si consigliano gli interventi sotto riportati al fine di prevenire e contrastare i possibili sviluppi negativi.

Azioni/Misure da porre in essere	
1.	<u>Interventi formativi e informativi</u>¹ diretti al personale avente responsabilità direttive e/o di coordinamento in tema di
2.	<u>.....</u>
3.	<u>.....</u>
4.	<u>.....</u>

Risultati attesi e monitoraggio

Le Azioni/Misure sopra indicate possono costituire una **prima e pronta risposta** alle segnalazioni di principali criticità emerse. Gli effetti verranno monitorati sia dal personale avente responsabilità direttive e/o di coordinamento che dagli aventi causa a diverso titolo (Medico competente, RSPP, RLS, singoli lavoratori, Consigliere di Fiducia, ecc.), come pure dalla prosecuzione del servizio “IF – Informazione & Fiducia”.

¹ Nota: La formazione può essere erogata da aziende di fiducia del Committente. **È comunque possibile contattare da parte del Committente, senza alcun onere, per consulenza e supporto il servizio “IF – Informazione & Fiducia” per ogni tipo di intervento individuale o organizzativo**, nonché per una descrizione approfondita degli interventi formativi messi a punto da Cises, una fra le aziende leader in Italia nel settore delle Risorse Umane (www.cises.it/formazione/). È inoltre consigliato il **costante monitoraggio dello stato di formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro**. Tale formazione, infatti, è obbligatoria ai sensi del D.Lgs 81/08 e s.m.i. e dell’Accordo Stato Regioni del 21/12/2011, e rappresenta un fondamentale elemento di sicurezza nelle aziende stesse.

GLOSSARIO ESSENZIALE

Affettività negativa

Tratto della personalità che spinge il lavoratore a provare stati emozionali negativi e a percepire se stessi – il proprio stato di salute fisica e psicologica – e il mondo circostante, negativamente (Brief & Weiss, 2002).

Altruismo/compliance

L'altruismo rappresenta una delle due componenti, l'altra è la compliance, del costrutto di cittadinanza organizzativa (organizational citizenship). La cittadinanza organizzativa può essere inclusa nei comportamenti extra-ruolo, ossia non previsti dalla propria mansione professionale e dunque non obbligatori. Comprende quegli atti di collaborazione nei confronti di colleghi, supervisori o clienti, che non sono formalmente prescritti, ma che tuttavia vengono valorizzati dall'organizzazione. È uno dei tipici atti lavorativi discrezionali non esplicitamente inclusi nel sistema di ricompense ma che ha un'influenza positiva sull'efficienza organizzativa. L'altruismo si riferisce all'aiuto rivolto a persone specifiche, mentre la compliance è una forma impersonale di aiuto rivolta all'organizzazione in generale (Smith, Organ, & Near, 1983; Schnake, 1991).

....

PRINCIPALI RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Commissione delle comunità europee, COM (2002). *Adattarsi alle trasformazioni del lavoro e della società: una nuova strategia comunitaria per la salute e la sicurezza 2002-2006*. Bruxelles.
- Commissione delle comunità europee, COM (2007). *Migliorare la qualità e la produttività sul luogo di lavoro: strategia comunitaria 2007-2012 per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro*. Bruxelles.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). *Research on Work-related stress*. European Agency for Safety and Health at Work.

.....