

## Convegno "STRESS DA LAVORO CORRELATO: ANALISI DEI PROCESSI ORGANIZZATIVI"

nell'ambito dell'iniziativa "Salute organizzativa un bene (in) Comune" di Roma Capitale

26 settembre 2014 - Ufficio dell'Assemblea Capitolina

Comune di Roma

Scopo del convegno è stata la promozione della cultura della sicurezza sul lavoro e della prevenzione e le metodologie di valutazione nel campo dello stress lavoro correlato.

L'incontro ha offerto stimoli e riflessioni a supporto dei diversi attori della sicurezza: datori di lavoro, dirigenti, medici competenti, RSPP e lavoratori, con l'obiettivo di individuare e gestire al meglio sia il rischio da stress lavoro correlato che i diversi rischi psicosociali sul lavoro.

Una corretta organizzazione può, infatti, contribuire al miglioramento dello stato di salute di tutti i lavoratori, al contenimento delle assenze dovute al fenomeno dello stress e ad un miglioramento complessivo del clima lavorativo e della qualità delle relazioni interne.

Studi recenti e autorevoli dimostrano che un buon clima permette all'organizzazione di raggiungere più facilmente i suoi obiettivi e ottenere risultati positivi in termini di efficienza (prestazione/costi), oltre che in termini di armonia interna.

Durante la registrazione degli ospiti, il coro del progetto O.A.S.I. ha accolto le/gli ospiti con una musica carica di energia.

Ha introdotto i lavori il moderatore R.S.P.P. Valerio Rossi dell'Assemblea capitolina, presentando i diversi relatori.

La Dr.ssa **Paola Conti**, della Direzione Formazione e tutela del lavoro e della salute nonché U.O. Sicurezza del lavoro, privacy e pari opportunità, sostiene la centralità delle persone come orientamento strategico. Il benessere organizzativo va di pari passo con le buone prassi. Le esperienze concrete conducono progressivamente al raggiungimento degli obiettivi, ma non devono essere isole felici e vanno integrate nell'ambiente di lavoro trasformando le differenze delle persone in valori.

Lo stile della dirigenza è produttivo se riesce a tirare fuori il meglio dalle persone, gestendo i conflitti e dando senso al lavoro quotidiano. Anche il personale non motivato può, attraverso l'aggiornamento professionale, accrescere e valorizzare le proprie competenze e trovare una via per la propria soddisfazione sul lavoro. Inoltre col contributo di tutti ed i mezzi a disposizione è possibile costruire un benessere organizzativo che, a livello nazionale, può aumentare il PIL del Paese.

Il Dr. **Pasquale Libero Pelusi**, Direttore del Dipartimento Risorse Economiche, ha parlato dell'esperienza concreta effettuata nel palazzo ospitante. Sono state create sale di ristoro per i dipendenti che, non avendo una mensa, erano obbligati a fruire del pasto sul proprio tavolo di lavoro, tra il computer e i documenti di lavoro. Questi nuovi spazi inoltre mirano a favorire la socializzazione, la comunicazione e lo scambio di idee tra i lavoratori. Un luogo di lavoro salutare, oltre a determinare una maggiore produttività e migliori condizioni di salute, crea innumerevoli effetti virtuosi che si riflettono positivamente sia nell'organizzazione, con il miglioramento dell'immagine istituzionale, dell'autostima e della motivazione dei lavoratori, sia nell'economia nazionale grazie ai minori costi sociali per l'incremento dell'aspettativa di vita esente da disabilità.

Attraverso il progetto O.A.S.I. sono stati istituiti corsi di formazione per la valorizzazione professionale, viaggi culturali per la socializzazione, è stato aperto un asilo nido gratuito ed un corso per uscire dal tabagismo. Si è ottenuto un grosso risultato con scarse risorse finanziarie (p.es.: con l'autoformazione interna), coinvolgendo i lavoratori ed i loro familiari. In collaborazione con l'INAIL è stato distribuito un questionario volto a individuare problemi e

disagi del personale e a trovare soluzioni specifiche per il miglioramento delle singole realtà lavorative.

Per la promozione della salute serve l'impegno progettuale di tutti, attuando un percorso con diverse fasi: nella prima si prepara una task force con autoformazione interna e si predispongono una programmazione, da diffondere con diversi mezzi di comunicazione. Un secondo step prevede la pianificazione, utilizzando diversi gruppi di lavoratori per appropriate analisi statistiche (tasso di assenteismo, raggiungimento degli obiettivi, valutazioni, ecc.). Ultimo passo è la messa in campo degli incentivi alla cultura della salute ed al benessere organizzativo, in cui va coinvolta sia la dirigenza che i lavoratori al completo.

Fondamentale rimane il mantenimento dello sforzo attuativo attraverso il monitoraggio e la prevenzione del disagio lavorativo, da cui far derivare la pianificazione di ulteriori ed efficaci azioni future.

Il Dott. **Vitaliano Taccioli**, Direttore dell'Assemblea capitolina e Presidente del Comitato Unico di Garanzia, ha parlato delle nuove sfide connesse alla gestione dei cambiamenti e al contrasto dei fenomeni di discriminazione e mobbing tra i 25 mila dipendenti che si sono alternati al Comune di Roma. I compiti di vigilanza e monitoraggio si rivelano necessari all'individuazione di eventuali conflitti o discrasie nelle relazioni lavorative. Se necessario, il potere ispettivo può richiedere il trasferimento ad altra struttura del dipendente o del dirigente in condizione di disagio; in caso di poca trasparenza nei bandi di concorso o di sviluppi di carriera eterodossi, si può arrivare a coinvolgere anche la Funzione Pubblica. Se dal lavoro può derivare stress e quindi ci si può ammalare, bisogna essere in grado di proporre misure adeguate; anche se l'amministrazione può scegliere percorsi diversi, il Cug, non essendo revocabile, può gestire con forza le proprie idee, a difesa delle risorse umane, in primo piano nell'Amministrazione.

In mancanza del Dr. **Eugenio Patané** Presidente della commissione Cultura Sport e Pari Opportunità della Regione Lazio, la Dr.ssa **Angela Verner** della stessa commissione ha letto la sua relazione.

Il benessere organizzativo incide non solo sui lavoratori ma anche sulla intera comunità. Per questo dare supporto alla salute non solo fisica delle risorse umane può diventare una trasformazione culturale. E' responsabilità anche delle imprese o degli Enti economici pur se, in un momento di crisi come quello attuale, sono all'inseguimento del minor costo dei prodotti, e di risorse umane per le loro attività.

Il benessere fisico e mentale è sotto l'egida dell'ente regionale. Per questo si sta elaborando una proposta di legge regionale contro il disagio lavorativo, intervenendo sulla qualità della vita ed includendo prevenzione, formazione, informazione, ricerca e buone pratiche, senza dimenticare il rispetto delle regole e la cultura del benessere lavorativo.

E' invitato a parlare **Fernando Cecchini**, del Direttivo Nazionale AIBEL (Associazione Italiana Benessere e Lavoro) su disagio lavorativo e la tutela.

La parola "mobbing" nasce in etologia: Lorenz l'attribuiva ad un atteggiamento diffuso nel mondo animale. Attualmente però non esiste nella nostra legislazione alcuna norma penale in relazione a questa forma di violenza morale, ma si può far riferimento al Regio Decreto del 1942 e successive modifiche (art. 2087 codice civile), che stabilisce per il datore di lavoro l'obbligo di "tutelare l'integrità fisica e morale del lavoratore". E' comunque solo un illecito civile, non penale ed oltre tutto dimostrare il mobbing è pressoché impossibile.

Negli ultimi anni è sorto a maggior fortuna il concetto di "stalking", riferito soprattutto alle persecuzioni da parte di (ex-) amanti respinti. In ambiente di lavoro è un utile strumento di dissuasione con conseguenze in campo penale. Altre modalità per arrecare disagio ai dipendenti possono consistere nell'isolamento sociale o nel demansionamento. Un danno rilevante sul lavoro è il "burn out", in cui le risorse psico-fisiche sono "bruciate" a causa di carichi di lavoro pesanti, per eccesso di responsabilità o al contrario per mancanza di lavoro significativo.

Lo stress non è necessariamente negativo, se si presenta come una scossa di adrenalina in funzione motivazionale, innovativa. Spesso però si traduce in ansia, angoscia, malessere fisico.

Sebbene gli infortuni professionali siano scesi del 27% negli ultimi anni (anche per la progressiva disoccupazione), le malattie da stress sono aumentate, diventando soprattutto osteoarticolari e gastrointestinali.

L'accordo quadro europeo sullo stress lavoro-correlato del 9 giugno 2008, negoziato dalle parti sociali, riguarda tutti i rischi per la sicurezza e la salute per gruppi di lavoratori, compresi quelli da stress lavoro correlato.

La prevenzione per la tutela della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro spetta a leggi e regolamenti regionali, perché è la Regione che è competente e responsabile della vigilanza sugli ambienti di lavoro. Sempre la Regione dovrebbe certificare i punti di ascolto sparsi sul territorio, aprire "centri terapeutici" (attualmente a Roma ce ne sono tre attivi) che sostengano i lavoratori e certifichino anche il mobbing. L'Osservatorio regionale dovrebbe raccogliere e confrontare i dati provenienti dagli enti locali.

**Enzo Cordaro**, Direttore U.O.S. Psicologia del lavoro ASL RM D, propone il tema "L'Organizzazione come Sistema Vivente", criticando le amministrazioni prevalentemente orientate sulle cariche politiche e la cultura dominante che nega la centralità dell'essere umano. Le personalità autorevoli da seguire sono Adriano Olivetti e Cesare Musatti, per i quali l'uomo è la risorsa più importante, da un punto di vista non tanto etico, quanto piuttosto politico e culturale.

In Germania quando hanno avuto problemi con i giovani operai inesperti hanno richiamato gli anziani pensionati, responsabilizzandoli nella formazione delle nuove generazioni. In Italia nessun riconoscimento analogo ai lavoratori anziani è arrivato da parte degli imprenditori.

L'organizzazione è stata considerata in successione: una macchina (catena di montaggio), un organismo vivente e, da ultimo, un sistema vivente che elabora e invia informazioni, laddove è il gruppo a definire le caratteristiche della comunità (isole sistemiche).

Esistono inoltre diverse costrizioni nel lavoro: la costrittività organizzativa legata a dati di fatto oggettivi (come l'orario di lavoro), che può generare stanchezza, noia, ecc., la costrittività esistenziale (per es. la discrepanza fra i valori individuali e quelli riconosciuti sul posto di lavoro), che può risultare demotivante e debilitante sino al burn out, e la costrittività relazionale che può dare vita alla "tempesta perfetta".

L'indagine sul gruppo di lavoro deve quindi essere multidisciplinare.

**Patrizia Cianfarelli** F.C.O. illustra l'"Indagine sui rischi psicosociali / Analisi del processo organizzativo nel Dipartimento Risorse economiche". La rilevazione tra i dipendenti ha fatto emergere un "rischio medio" da eliminare con la riduzione dei fattori di rischio. Le azioni efficaci sono state realizzate incontrando il personale, che lamentava carichi di lavoro pesanti e mancanza di strumenti informativi e aumentando la comunicazione interna.

Alla richiesta di un posto adeguato per consumare il pasto, in mancanza della mensa, sono state aperte due sale ristoro accoglienti, con strumenti adeguati per scaldare le vivande (Progetto O.A.S.I.).

Per le richieste di formazione provenienti dai punti di ascolto e dal personale dei municipi, sono stati offerti corsi di aggiornamento gratuito grazie al personale interno. Sono stati offerti inoltre corsi sulla postura davanti al computer e seminari contro il tabagismo, grazie alla consulenza della ASL RM D, permettendo a diverse unità del personale di smettere di fumare.

Le rilevazioni INAIL e l'intervista alla dirigenza hanno permesso di migliorare la qualità dei processi relazionali e comunicativi.

**Sonia Rossetti** del RSPP insieme alla psicologa **Di Cicco** hanno illustrato il questionario nelle sue diverse fasi e nella metodologia.

**Sabrina Rai**, responsabile dell'Ufficio Formazione ha illustrato il progetto O.A.S.I., precursore di tutte le azioni successive. E' stato il risultato di un bando del 2009 per premiare l'eccellenza di progetti dal basso per il benessere organizzativo. E' nato un open space per socializzare in locali attrezzati di macchinette per il caffè e vivande diverse. Sul percorso dei "wellness place" americani con corsi di yoga ed altro, sono state istituite visite guidate e corsi di erboristeria, attività per bambini soprattutto in estate e tanto altro. Con questo progetto sono stati vinti

10.000 euro grazie ai quali sono stati istituiti un coro, corsi di archeologia, pittura, scultura, narrativa, fotografia e quant'altro per aggregare i colleghi fuori dal lavoro.

*(Relazione a cura di Franca Nardi, Vice Presidente CUG MAECI)*