

Promozione del benessere organizzativo negli ambienti di lavoro e sviluppo di azioni di contrasto dei rischi psicosociali

a cura di Dott.ssa Gaia Cimolino

Consigliera di Fiducia presso l'Istituto Zooprofilattico della Sicilia e l'Azienda Ospedaliera Mellino Mellini di Chiari

Il benessere psicofisico è condizione indispensabile alla buona qualità del lavoro. Un elevato livello di stress, può pregiudicare la salute e compromettere il clima del contesto nel quale si opera e quindi la qualità della prestazione erogata.

Il decreto legislativo n. 81/2008 ha riorganizzato la preesistente normativa di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, risultato di una stratificazione di norme, molte delle quali di derivazione comunitaria, conferendo sistematicità agli argomenti. Si tratta di un testo che raggruppa al suo interno una serie di strumenti legislativi, rivisitandoli alla luce dei cambiamenti sociali in atto e introduce un'importantissima nozione di salute. La nuova definizione di salute contiene, infatti, un'idea innovativa e ambiziosa di "salute da proteggere in ambito lavorativo": essa deve consistere nel "benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in assenza di malattia o d'infermità".

Ciò pone una forte sfida di cambiamento alle Organizzazioni che vogliono essere effettivamente attente a rispettare la novità giuridica e a cogliere le implicazioni da esse derivanti. Al fine di promuovere il benessere e la salute dei lavoratori, le organizzazioni possono introdurre diverse misure di prevenzione e contrasto dei così detti "nuovi rischi", in **particolare la novità riguarda la prevenzione e il contrasto del disagio psicosociale in cui rientra lo stress lavoro correlato.**

La prevenzione, come s'intuisce anche dal Dlgs 81/2008, deve prevedere tecniche integrate, a rete, che vanno dalla stesura del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), che è obbligatoria, a tutte quelle possibili **attività volontarie destinate al benessere dei lavoratori, tra cui l'adozione di un codice di condotta e la nomina di un Consigliere di Fiducia (CdF)**; azioni che si sono dimostrate efficaci.

L'Azienda, sia pubblica sia privata, visti i termini previsti nel Dlgs 81/08, deve prendere coscienza che attuare misure preventive, citate ripetutamente nella normativa Europea, tra cui il codice di condotta e il Consigliere di Fiducia, seppur volontarie, sia utile e meno dispendioso che far finta che il problema non esista e ritrovarsi di fronte a sanzioni pecuniarie ingenti o a cause in tribunale che, oltre a essere molto costose, rovinano l'immagine dell'azienda sul mercato.

L' Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EUOSHA) in un' indagine PANEUROPEA del 2013, sottolinea che le stime dei costi di una cattiva gestione dei rischi psicosociali per le aziende e per la società sono significative, e sono valutate in miliardi di euro a livello nazionale. Emerge inoltre che il 50-60 % di tutte le giornate lavorative perse è dovuto allo stress lavoro-correlato e ai rischi psicosociali

Il 79 % dei dirigenti europei è preoccupato per lo stress sul lavoro, ma nonostante ciò, meno del 30 % delle organizzazioni in Europa dispone di procedure per affrontare lo stress, le molestie e la violenza nel luogo di lavoro. Le aziende riferiscono che la causa dell'errata gestione del problema è la mancanza di sostegno e di mancanza di competenze.

Quanto detto ci riporta nuovamente possibilità di intraprendere misure integrate di prevenzione del rischio psicosociale e organizzativo volontarie quali **Il Consigliere di Fiducia** professionista esterno all'Azienda,

chiamato a sostenere l'amministrazione nell'adempimento degli impegni assunti volontariamente nel codice di condotta, favorendo il superamento della condizione di disagio ed il ripristino di un sereno ambiente di lavoro; è una figura nuova che gioca un ruolo rilevante. L'adozione del modello mediativo come cornice, all'interno della quale costruire la procedura informale di gestione dei casi, è la scelta più idonea a garantire il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo e trasformazione delle relazioni interpersonali nelle organizzazioni di lavoro. Nella consapevolezza delle difficoltà da affrontare e dell'impegno necessario per migliorare la qualità della vita negli ambienti lavorativi, il ruolo del Consigliere di Fiducia può contribuire in maniera efficace a costruire e ri-costruire il capitale di fiducia circolante nelle organizzazioni.

IL CONSIGLIERE DI FIDUCIA

CHI E': è la figura istituzionale di garanzia specifica e nuovissima, con funzioni di consulenza e di assistenza ai lavoratori che si ritengono oggetto di molestie o di discriminazioni sul lavoro e di prevenzione delle stesse, secondo quanto stabilito nel Codice di Condotta.

La/il Consigliera/e di Fiducia, è una figura esterna all'Azienda, in possesso di specifici requisiti d'esperienza e competenza idonei a svolgere il compito previsto, è nominato/a dal Datore di lavoro e svolge la propria attività in piena autonomia senza vincolo di subordinazione. Si caratterizza per riservatezza, terzietà, autonomia e indipendenza di giudizio, capacità all'ascolto, formazione ed esperienza nella gestione mediativa delle relazioni conflittuali e un'adeguata preparazione data dalla specifica formazione universitaria. La base normativa su cui poggia la figura del CdF accoglie un'esigenza a lungo sentita negli ambienti di lavoro, relativa alla creazione di una figura professionale con compiti di supporto e orientamento alle presunte vittime e di mediazione tra le Aziende, le vittime e i molestatori.

Il Consigliere di Fiducia: formazione

- Laurea
- Corso di Perfezionamento Universitario mutuato dal Dipartimento di Scienze Giuridiche in **Consigliere di Fiducia esperto** in tecniche di **prevenzione e risoluzione dei casi di disagio lavorativo, mobbing e stress lavoro correlato** nel lavoro pubblico e privato
- competenze giuridiche, di organizzazione aziendale, di medicina del lavoro, psicologiche, comunicative mediative

FUNZIONI DEL CONSIGLIERE DI FIDUCIA: il Consigliere di Fiducia è chiamato ad attuare il Codice di condotta per la tutela della dignità delle persone che lavorano nell'Azienda, offre al lavoratore un punto di riferimento nei casi di disagio, lo ascolta e se ne fa carico, orientandolo e indirizzandolo alle soluzioni possibili. Inoltre, fa attività di prevenzione attraverso interventi di formazione e d'informazione, e propone interventi migliorativi del clima aziendale.

1. La gestione dei singoli casi (lo sportello d'ascolto)

Il Consigliere di Fiducia provvede:

- a un primo ascolto della persona che le si rivolge e, ove ne sussistano gli estremi e su richiesta della persona interessata, avvia una procedura cosiddetta "**informale**", al fine di tentare di risolvere o quantomeno di comporre la situazione di disagio lavorativo denunciato;

- a dare suggerimenti per la più idonea gestione della situazione, sul piano informale e/o formale;
- consulenza e assistenza ai lavoratori che vivono situazioni di disagio.

Tale procedura comporta:

- individuare la tipologia della problematica/conflicto attraverso l'analisi del caso e condividerla con il lavoratore
- se è un disagio legato al lavoro, consigliare la persona lesa sulle modalità più idonee per la soluzione del caso;
- ove indicato e se realmente necessario, sentire a colloquio il/la presunto/a autore/autrice dei comportamenti molesti morali/sexuali/mobbizzanti;
- acquisire eventuali testimonianze e accedere a eventuali atti amministrativi inerenti al caso in esame;
- proporre incontri a fini conciliativi tra la persona lesa e l'autore/autrice delle molestie morali/sexuali/mobbizzanti (è un momento assai importante e delicato ove il Consigliere gioca un ruolo di mediazione, se non di terzietà)
- nei casi più gravi può consigliare il/la Responsabile della struttura competente circa lo spostamento di una delle persone interessate, fatte salve le esigenze della parte lesa;
- suggerire azioni opportune al fine di assicurare un ambiente di lavoro rispettoso della libertà e dignità del personale coinvolto nel caso.

Come Svolge L'attività Informale il CdF:

- **Ascolta:** il singolo anche se il caso è prospettato da due o più persone. E' sicuramente utile possedere capacità d'ascolto e saper condurre un colloquio, utilizzando le tecniche di comunicazione e di counselling
- **Ricostruisce il caso:** acquisendo il più alto numero d'informazioni possibili. Deve discernere le informazioni, distinguendo quelle oggettive dalle valutazioni e interpretazioni personali. Indispensabile è la riservatezza della procedura. In quest'attività di ricostruzione del caso è importante individuare i margini di violazione delle regole di legge, di contratto collettivo e del codice di condotta. E' quindi indispensabile avere anche una buona conoscenza legislativa e contrattuale.
- **Valuta il caso ed elabora strategie:** attua una valutazione della situazione, delle regole e delle persone che agiscono all'interno del contesto; elabora strategie graduali, modulari, flessibili, ripensabili. L'elaborazione delle strategie è fortemente condizionata dalla sanzionabilità disciplinare del soggetto agente.
- **Elabora un bilancio del caso:** stende una valutazione finale dell'andamento di tutti i passaggi appena descritti. Ogni iniziativa deve essere assunta sollecitamente e comunque concludersi **entro 60 giorni**, salvo motivate ragioni di proroga.

E' importante rilevare che la Consigliera di Fiducia non può adottare alcuna iniziativa senza averne prima discusso con il denunciante e senza averne ricevuto l'espresso consenso.

- **Elabora una relazione delle attività:** il documento è annuale e inviato alla Direzione generale.

2. Le attività di "prevenzione dei rischi psicosociali" svolte dal CdF

Oltre all'attivazione della procedura informale, il Consigliere di Fiducia svolge altre attività, altrettanto importanti, che possiamo definire "preventive":

- **Informazione - monitoraggio**

Alla nomina deve farsi conoscere e riconoscere attraverso attività d'informazione rivolta sia all'interno sia all'esterno dell'Amministrazione. Può svolgere tale attività attraverso comunicati stampa, pieghevoli informativi per la presentazione del servizio, la rete internet e intranet dell'azienda.

- **Attività di formazione**

Il codice di condotta può diventare un importante strumento di formazione del personale attraverso convegni e seminari per garantire la conoscenza dei riferimenti legislativi vigenti.

- **Attività di relazione**

Il Consigliere è chiamato a relazionarsi con una pluralità di figure esistenti nei luoghi di lavoro: dirigenza, medici competenti, rappresentanti sindacali, rappresentanti della sicurezza sul lavoro, comitati.

Il Consigliere deve tessere una rete di relazioni sia interne sia esterne all'Azienda in modo da essere supportata e avere maggior pregnanza nell'agire.

- **Attività di prevenzione e progettazione**

Può predisporre azioni positive o progetti di studio specifici indagando sui punti critici dell'Amministrazione, organizzare iniziative e individuare strategie volte a prevenire e a migliorare situazioni di malessere organizzativo e di modificazioni di clima.

Iniziative possibili connesse al benessere del dipendente:

- valutazione del benessere organizzativo (CIVIT) obbligatoria secondo Dlgs 150/2009 "Trasparenza e anticorruzione delle PA"
- questionario per la valutazione della conoscenza del fenomeno mobbing.

Molto importante la funzione preventiva e cioè vigilare affinché nell'Azienda non s'instauri un clima favorevole a situazioni di abuso, informando gli interessati e cercando di instaurare una buona cultura nei gruppi, tanto per quanto riguarda il fatto di subire molestie sessuali quanto di commetterle.

ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE INTERNA

Il Consigliere di fiducia si rapporta con:

- **Comitato Unico di Garanzia (ove presente) per:**

- Raccolta dei dati riguardanti l'aspetto quantitativo e qualitativo del fenomeno del mobbing
- Individuazione delle possibili cause del fenomeno, con particolare riferimento alla verifica dell'esistenza di condizioni di lavoro o fattori organizzativi
- Promozione d'idonei interventi formativi e di aggiornamento del personale

- **Salute e sicurezza per:**

- Attività medico competente
- Valutazione e gestione rischio stress lavoro correlato (Dlgs 81)
- Formazione al ruolo di dirigenti e preposti

- **Direzione risorse umane per:**

- Attività di promozione del benessere organizzativo
- Percorsi di formazione e valorizzazione del personale

CHI SI PUO' RIVOLGERE AL CONSIGLIERE DI FIDUCIA

Tutte/i le lavoratrici e i lavoratori dell'Azienda qualunque sia il tipo di rapporto di lavoro instaurato.

DURATA DELL'INCARICO: almeno biennale e rinnovabile, poiché se troppo breve rischia di far perdere al Consigliere sia la possibilità di svolgere efficacemente l'azione di prevenzione e formazione, sia quella di soggetto gestore della procedura informale.

L'Azienda deve garantire strumenti e luoghi idonei a garantire la riservatezza per la gestione dello sportello.

CONDIZIONI PER UN INTERVENTO EFFICACE

- Riconoscimento del ruolo in azienda o impresa
- accesso alla comunicazione con tutti i livelli aziendali
- possibilità di confronto e scambio in una rete di Consiglieri di Fiducia
- possibilità di confronto e scambio con tutte le figure aziendali
- report e follow up dei casi: al termine di tutti gli interventi il consigliere di fiducia elabora un bilancio e sostiene la persona risentendola nel tempo

I CODICI DI CONDOTTA

Che cosa sono: sono atti di carattere volontario previsti dai CCNL, assunti dal datore di lavoro al fine di promuovere un clima favorevole al rispetto della dignità della persona che lavora.

Perché utilizzarli: il Codice s'integra, affianca e supporta le regole contenute nei contratti collettivi e nelle leggi. Ha specifiche funzioni di prevenzione dei comportamenti vietati, di creare procedure utili alla soluzione delle vicende rientranti nel campo d'applicazione, favorisce l'emersione delle situazioni latenti e cerca, nello stesso tempo, di formare e informare.

I VANTAGGI PER L'AZIENDA: l'Azienda si dota con la nomina del Consigliere di Fiducia e l'adozione del codice di condotta, di uno strumento di prevenzione e di composizione dei casi di disagio. Il beneficio economico si lega al miglioramento delle condizioni e delle qualità del lavoro, e al risparmio di possibili ritorsioni sanzionatorie e risarcitorie, e un miglioramento dell'immagine aziendale e del clima lavorativo.

PRINCIPALI INDICAZIONI LEGISLATIVE

- Risoluzione A5-0283-2001 del Parlamento Europeo del 20 settembre 2001, contro la violenza e le molestie nei luoghi di lavoro;
- Racc. CE 92/131, Tutela della dignità di donne e uomini sul lavoro;
- Dichiarazione CE 1991, prevenzione e lotta molestie sessuali sul lavoro;
- Risoluzione A3-0043, 1994, "*designazione di consigliere nelle imprese o consigliere di fiducia*"
- RISOLUZIONE PE SUL MOBBING SUL POSTO DI LAVORO (A5-0283/2001) Ricorda a tale proposito "*la possibilità di nominare sul luogo di lavoro una persona di fiducia alla quale i lavoratori possono eventualmente rivolgersi*";
- Accordo quadro europeo 08/11/2007, sulle molestie e violenza sul luogo di lavoro;

- Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica – Direttiva 24/03/2004, Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni;
- CCNL. La presenza nei CCNL del comitato per il mobbing (ora CUG) e del Consigliere di fiducia, promuove l'opportunità di affrontare il tema con strumenti che potrebbero essere preventivi (codici di condotta) e di sostegno e sviluppo di buone prassi e qualità gestionali;
- Il Decreto Legislativo 81/2010 modifica il quadro esistente, estendendo la normativa sulla salute e sicurezza sul luogo di lavoro ai rischi psicosociali “collegati all'organizzazione del lavoro, alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri paesi e alla tipologia contrattuale utilizzata”. L'art.28, co. 1 precisa, infatti, che la valutazione dei rischi da parte del datore di lavoro “deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004. La salute è definita come “lo stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in assenza di malattia o d'infermità” (art.2, com.1, lett.o). E' evidente l'intenzione del legislatore di colpire, in questo modo, tutti quegli atti e comportamenti comunemente identificati con il termine “mobbing”.
- INCA-CGIL (“Indagine sull'evoluzione dei rischi professionali: marcate differenze espositive in base ai settori”, il caso dei TRASPORTI, 2013)
- FIT-CISL: “Salute e sicurezza delle donne nei trasporti”, 2010
- Conferenza sul tema “La violenza sulle donne nei luoghi di lavoro”, Ufficio ILO per l'Italia e S. Marino,CGIL-CISL-UIL, 2012
- Rapporto EU-OSHA (agenzia europea) 2013 “Rischi e tendenze nella salute e sicurezza nel lavoro”