



FORUM HR 2014 – BANCHE E RISORSE UMANE

APPLICAZIONI DI MANAGEMENT POSITIVO COME INTEGRAZIONE DI OPPORTUNITÀ E OBBLIGHI

Mario Giuseppe Napoli,
Responsabile Risorse Umane, Gruppo UBI Banca



Contesto normativo

L'obbligo di valutazione dello stress-lavoro correlato “secondo i contenuti dell'Accordo Europeo dell'ottobre 2004” - introdotto dal legislatore italiano nel 2008 (D.Lgs. 81/08) e la cui concreta attuazione è stata di fatto prorogata al gennaio 2011 - per quanto riguarda il settore creditizio costituisce una effettiva novità solo sotto il profilo della materiale predisposizione del Documento di Valutazione dei Rischi ex D.Lgs 81/08 (DVR).

Da molti anni, infatti, presso tale settore la gestione delle risorse umane è considerata al centro del processo strategico per il raggiungimento degli obiettivi di crescita aziendale, che viene attuato anche attraverso una serie di strumenti i quali, di fatto, coincidono in gran parte con le “misure di contenimento del rischio” suggerite dal citato Accordo Europeo.

Le misure di prevenzione previste dall'Accordo Europeo:

- misure di gestione e di comunicazione **in grado di chiarire gli obiettivi aziendali ed il ruolo di ciascun lavoratore**, di assicurare un sostegno adeguato da parte della direzione ai singoli ed ai team, di portare a coerenza responsabilità e controllo su lavoro, di migliorare l'organizzazione, i processi, le condizioni e l'ambiente di lavoro;
- la formazione di dirigenti e dei lavoratori per elevare la loro **consapevolezza e la loro comprensione** nei confronti dello stress, delle sue possibili cause e del modo in cui affrontarlo e/o adattarsi al cambiamento
- **l'informazione e la consultazione** dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti

QUESTO SUL PIANO PRETTAMENTE DEGLI OBBLIGHI NORMATIVI

**MA COME SI INTEGRA IN AZIENDA/GRUPPO L'OBBLIGO NORMATIVO IN
MATERIA DI RISCHIO DA STRESS LAVORATIVO E QUALI MISURE SONO
ATTUATE PER**

FAVORIRE IL BENESSERE ORGANIZZATIVO?



Contesto aziendale

Le misure di gestione delle risorse umane adottate nel Gruppo UBI:

- Sistema di comunicazione aziendale: intranet aziendale attraverso strumenti social, blog, forum e community, posta aziendale, circolari on line, set informativi, lavorativi e non, con aggiornamento continuo
- Sistema dei “valori”: Codice Etico, Codice di Comportamento, Bilancio Sociale recepito e sottoscritto da tutti i collaboratori
- Sistema delle procedure aziendali: ruoli, compiti, gerarchie e processi definiti, quaderni normativi
- Criteri per lo sviluppo professionale: percorsi abilitanti chiari e definiti, sistema di assessment center per la verifica delle potenzialità e la crescita dei talenti
- Politiche retributive: sistemi strutturati e comunicati agli aventi causa, sistema incentivante con meccanismi di individuazione del quantum e dei criteri di erogazione divulgati con circolare
- Sistema di relazioni sindacali: protocollo per lo sviluppo sostenibile, accordo sul clima, accordo sulla flessibilità

Contesto aziendale

Le misure di gestione delle risorse umane adottate nel Gruppo UBI:

- Formazione: piattaforma on line con home page studente e percorso formativo specifico in base al ruolo, percorsi formativi non solo tecnici ma anche relazionali/comportamentali, sistema di rilevazione delle competenze per l'individuazione dei fabbisogni formativi
- Sistemi di recepimento e gestione disagi: portafoliazione dei gestori HR con programma di colloqui individuali, procedura di assistenza psicologica post rapina, casella di posta aziendale del medico competente per segnalazioni dirette, consulenza psicologica a Funzione HR per la gestione di casi critici
- Interfaccia casa lavoro, conciliazione vita/lavoro: concessione di part/time anche di lungo periodo per esigenze familiari, asili nido aziendali e/o in convenzione, centri ricreazione estivi, flessibilità degli orari di lavoro
- Mobilità: mezzi aziendali, singoli e collettivi per ridurre il disagio dovuto a mobilità giornaliera, sostegno economico in caso di trasferimento oneroso
- Welfare: forme diffuse di previdenza complementare e di assistenza sanitaria diretta e/o indiretta integrativa del SSN, polizze assicurative infortuni, vita e premorienza, mutui, contributi economici familiari inabili, liberalità nuovi nati

Iniziative per il benessere organizzativo

Il Gruppo UBI Banca ha inoltre avviato, in ottica gestionale, un processo specifico di valutazione del rischio stress lavoro correlato, sviluppato in collaborazione con l'Università di Padova: prima fase

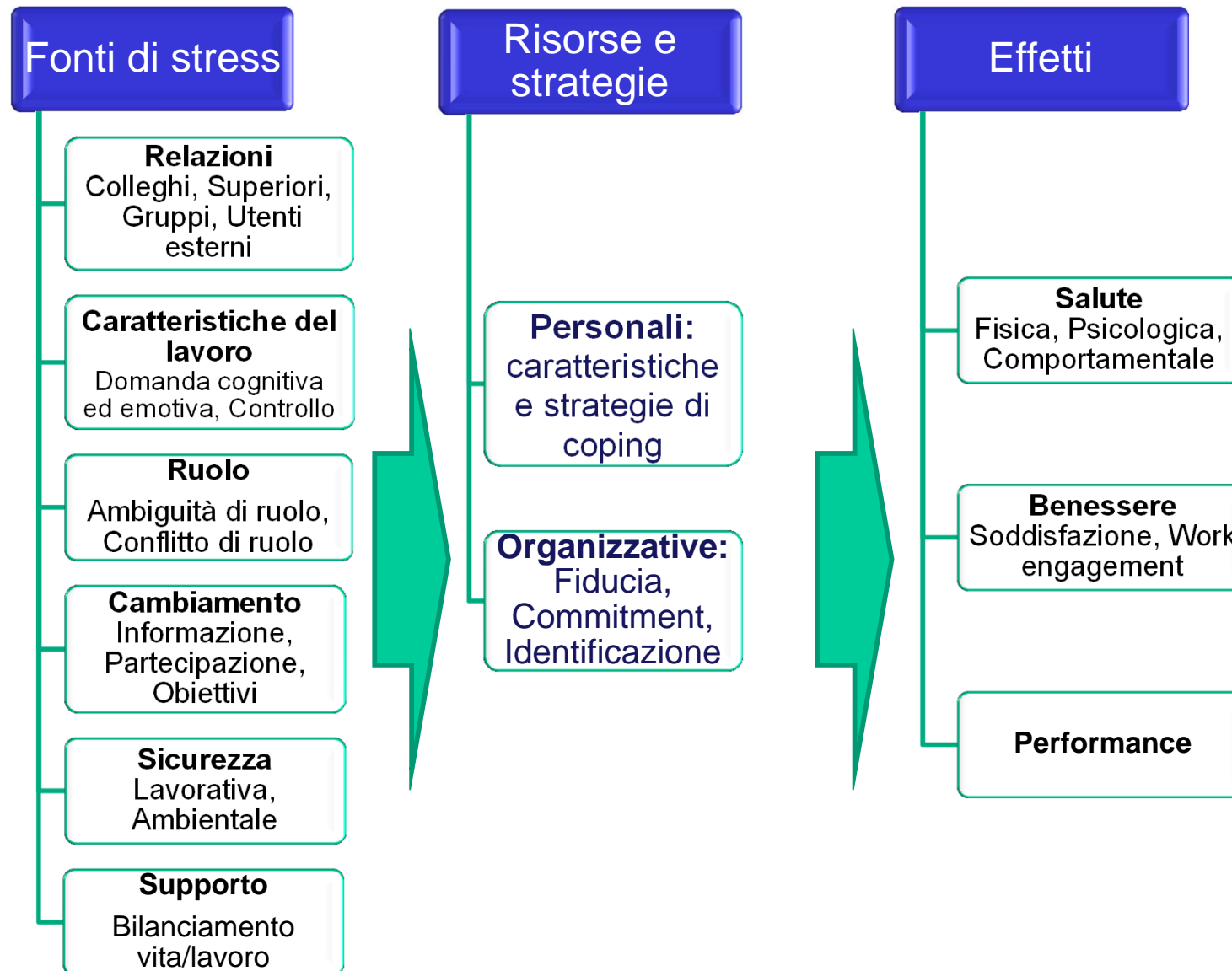
- Finalità: utilizzare l'adempimento normativo (trasformazione di un obbligo in opportunità) per sistematizzare ed implementare le regole già adottate nella gestione delle risorse umane (capitale strategico) al fine di migliorare il benessere organizzativo e ridurre il rischio di perdita di produttività, errori, incidenti, disaffezione, etc.
- Strumenti adottati: analisi dei fattori oggettivi tramite raccolta dati aziendali integrativi di quelli suggeriti da INAIL, sistema di benchmark per valutare il posizionamento della singola azienda e del gruppo rispetto al settore; analisi fattori individuali (affaticamento, monotonia e ripetitività) raccolti su un campione di lavoratori a livello di Gruppo; coinvolgimento dei RLS mediante focus-group
- Risultati: sostanziale assenza di particolari criticità anche in confronto all'andamento del settore creditizio

Iniziative per il benessere organizzativo

Il processo di valutazione del rischio stress lavoro correlato adottato presso il Gruppo UBI Banca in ottica gestionale: seconda fase Sviluppo del progetto – l'analisi della percezione individuale:

- Sviluppo di una piattaforma web (esterna alla banca per garantire l'anonimato) attraverso la quale ogni dipendente può, su base volontaria, compilare un questionario sulla percezione individuale
- Il questionario riferito alle specifiche caratteristiche del settore del credito e del Gruppo, è stato appositamente predisposto da esperti universitari (Psicologia del Lavoro e Medicina del Lavoro) anche in esito ai focus group condotti da tali specialisti con un campione indicativo della realtà aziendale, composto da responsabili, componenti sindacali, gestori HR, il Medico Competente ed il Responsabile del SP&P
- i dati elaborati consentiranno la redazione di reportistica avente le finalità di descrivere gli esiti della valutazione del rischio e suggerire le eventuali misure di miglioramento, integrative di quelle già adottate nell'ambito delle policy di gestione delle risorse umane
- **prima fase di test già completata rivolta a circa 700 preposti; a breve prevista estensione all'intera popolazione (18.000 dipendenti)**

IL QUESTIONARIO: MODELLO TEORICO DI RIFERIMENTO (Cooper, 1986; Hart & Cooper, 2001)



Indicazione metodologiche della Commissione Consultiva per la valutazione del rischio da stress lavoro-correlato (18/11/2010)

