

Patrocinio



Comune di Roma



Telecomunicazioni

In collaborazione con
UGL ROMA E LAZIO

CONVEGNO

“ORIENTAMENTO ALLA VALUTAZIONE STRESS LAVORO-CORRELATO”

**Roma, 27 ottobre 2010
Ore 17.00
Sala Gonzaga
Via della Consolazione, 4 - Roma**

Saluto del Sindaco di Roma
On. Gianni Alemanno

Saluto ed introduzione ai lavori

On. Alessandro Vannini
Consigliere Comune di Roma

Relazione del Segretario Nazionale
UGL Telecomunicazioni
Stefano Conti

Interventi

Sen. Stefano De Lillo
Commissione permanente Igiene e sanità
Commissione di inchiesta sull'efficacia e l'efficienza del SSN

Prof. Antonio Popolizio
Docente di Psicosomatica presso l'Università L.U.B. di Bruxelles
Presidente CENPIS - Psicoterapeuta

Dott. Rolando Morelli
Presidente ANFOS

Avv. Olga Simeoni
Giuslavorista

Dott.ssa Lucilla Mugnaini
Dirigente Medico Legale INPS

Avv. Giacomo Scicolone
Penalista - Studio Legale Madia

Avv. Ernesto Maria Cirillo
Giuslavorista - Settore TLC

Conclude
Gianni Fortunato
Segretario UGL Roma e Lazio

Moderatore
Roberto Vacca
Responsabile Nazionale Relazioni Esterne UGL Telecomunicazioni

Relazione del Segretario Nazionale UGL Telecomunicazioni

L'emendamento approvato in commissione Bilancio del Senato ha prorogato al 31 dicembre 2010 il termine di decorrenza degli obblighi sulla valutazione dei rischi da stress lavoro-correlato, che dovrà essere effettuato secondo le indicazioni fornite dalla Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro, istituita presso il Ministero del lavoro e della previdenza sociale.

Lo stress lavoro-correlato, viene definito all'art. 3 del testo dell'Accordo interconfederale 9 giugno 2008, come *"una condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro"*.

Questo fenomeno è stato individuato a livello internazionale, europeo e nazionale come oggetto di preoccupazione sia per i datori di lavoro che per i lavoratori, soprattutto se si tiene conto del fatto che colpisce **oltre 40 milioni di persone nell'Unione europea, ovvero il 22% della popolazione attiva**.

Lo stress lavoro-correlato è il secondo problema di salute legato alle attività lavorative, dopo i disturbi muscolo-scheletrici;

lo stress lavoro-correlato è causa di circa il 50-60% di tutte le giornate lavorative perse (fonte: Adnkronos Salute in collaborazione con l'Agenzia europea per la sicurezza);

lo stress lavoro-correlato è anche un problema anche di carattere economico, il cui costo ammonta a 20 milioni di euro annui, per perdita di lavoro e per spese sanitarie (fonte: dati indicati dall'Ispesl - Istituto superiore prevenzione e sicurezza sul lavoro).

L'individuo, si legge nell' Accordo interconfederale del 9 Giugno 2008, *" è assolutamente in grado di sostenere una esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, ma ha maggiori difficoltà a sostenere una esposizione prolungata ad una pressione intensa. Inoltre, individui diversi possono reagire diversamente a situazioni simili e lo stesso individuo può reagire diversamente di fronte a situazioni simili in momenti diversi della propria vita"*.

Nel settore delle Telecomunicazioni un capitolo a parte, per lo stress lavoro-correlato, merita il mondo dei call center, dove i lavoratori e le lavoratrici sono sottoposti a: molteplici turnazioni che mal si conciliano con la sfera privata e familiare, carichi di lavoro eccessivi, elevata pressione temporale, scarsa autonomia decisionale, rotazione continua delle postazioni di lavoro e relativa mancanza di spazio personalizzato, livelli di rumorosità ambientale eccessiva con difficoltà ad ascoltare chi telefona, presenza di disturbi dovuti alla necessità di parlare continuamente a voce piuttosto alta, problemi di microclima riferiti soprattutto alla qualità e al ricambio d'aria, prevalenza di disturbi visivi con

problemi di illuminazione legati alla presenza di riflessi sullo schermo, problemi relativi alle cuffie per quanto riguarda l'eccessiva intensità di suono percepita e per la cattiva pulizia delle stesse, problemi di ergonomia e relativi disturbi muscolo scheletrici soprattutto al collo e alla colonna lombare.

L'uso continuativo e contemporaneo di apparecchi informatici e digitali, dalla gestione di un flusso continuo di informazioni provenienti dalle tecnologie danno luogo a fenomeni così detti da tecno-stress, al quale, oltre agli operatori dei call center, non sono immuni neanche gli operatori di Information Technology, progettisti o amministratori di reti, che trascorrono decine di ore giornaliere incollati allo schermo, stressati soprattutto dall'alto numero di informazioni e di richieste da gestire a ritmi incalzanti; gli analisti contabili, i venditori o gli informatici alle prese continue tra numeri, andamenti dei grafici sui pc o l'invio e ricezione della posta elettronica dei blackberry.

Per non parlare dello stress derivato dalla continua pressione di poter perdere il posto di lavoro, causato dalla precarietà e dalle ricorrenti paure ingenerate tra i lavoratori dovute ai possibili mancati raggiungimenti degli obiettivi aziendali.

Assenteismo frequente, mancanza di concentrazione, disturbi della digestione, ipertensione, insonnia, frequenti scatti di ira, senso di affaticamento, frequente sono i sintomi percepiti dai tecno stressati.

L'introduzione del Testo Unico nel 2008 ha avuto indubbiamente il merito di riaprire la discussione su un argomento, quello della sicurezza, assolutamente prioritario nel mondo del lavoro. **Non è mai abbastanza sufficiente parlare di sicurezza.**

Ciò nonostante, per quanto riguarda UGL Telecomunicazioni nel Testo Unico sulla sicurezza (e successive modifiche apportate dal D.lgs 3 agosto 2009 n.106), alcuni aspetti sono stati recepiti in maniera peggiorativa rispetto a quanto previsto nell'Accordo Quadro Europeo (interamente recepito dall'Accordo interconfederale del 2008).

Per esempio all'art. 28 del Testo Unico, lo stress correlato è un rischio peculiare e riguarda gruppi di lavoratori, mentre nell'Accordo Quadro Europeo non si parla di gruppi, ma di rischio per qualunque lavoratore.

Seppur positivamente il legislatore italiano impone al datore di lavoro di tenere conto dello stress nel DVR (documento valutazione dei rischi), è altresì vero che non indica espressamente una metodologia per condurre la valutazione del rischio da stress.

Inoltre, a differenza dell'Accordo Quadro Europeo, nel Testo Unico sulla sicurezza non si prevede la presenza di esperti nei luoghi di lavoro o il ricorso a consulenti esterni per rilevare il rischio da stress.

All'art. 37 del Testo Unico invece è prevista la formazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti in materia di sicurezza, ma si limita a citare che la formazione deve essere "sufficiente ed adeguata", senza fare riferimento allo stress; diversamente all'art. 32 comma 2 dello stesso Testo per altre figure come ASPP e RSPP, si prevede specificamente la frequenza di corsi di formazione sullo stress lavoro-correlato.

L' Accordo Quadro Europeo all'art. 6 comma 4 recepisce invece quale misura anti stress " *la formazione dei dirigenti e dei lavoratori per accrescere la loro consapevolezza e conoscenza dello stress, delle sue possibili cause e di come affrontarlo e/o adattarsi al cambiamento*". Quindi la formazione dovrebbe intendersi estesa a tutti i soggetti interessati, in particolare ai RLS.

Per quanto riguarda UGL Telecomunicazioni lo stress lavoro correlato, nonostante sia un fenomeno da analizzare e monitorare con grande attenzione, non rimane un problema connesso esclusivamente al mondo del lavoro. Infatti i lavoratori e le lavoratrici stressati/e sono anche uomini e donne stressati/e, demotivati/e, deconcentrati/e, anche nella sfera privata e familiare. Con il loro carico di problemi rappresentano un problema sociale di portata nazionale, al quale le Istituzioni, i datori di lavoro e le Parti Sociali non possono sottrarsi da affrontare fino in fondo.

Pertanto secondo UGL Telecomunicazioni non è più sostenibile disattendere sistematicamente il fondamentale ruolo che potrebbe giocare in positivo la **Responsabilità Sociale delle Imprese**. I requisiti standard previsti per la certificazione della RSI, è bene ricordare, vertono su tematiche fondamentali, a livello internazionale, in materia di diritto del lavoro: lavoro infantile, lavoro forzato, orario di lavoro, remunerazione, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, pratiche disciplinari, salute e sicurezza.

Invitiamo dunque le Istituzioni a promuovere la diffusione di tutti gli strumenti esplicativi della norma, di controllo e monitoraggio al fine di avere una costante e reale situazione di fatto, circa lo stato reale di quella che, a nostro avviso, potrebbe essere definita come la "**nuova patologia del 3° millennio**".

Questo chiediamo a salvaguardia, principalmente, dei lavoratori e anche nell'interesse dello stesso sistema imprenditoriale del Paese.

La nostra soluzione:

un lavoratore "**motivato**"= un lavoratore (ed un cittadino) "**non stressato**".

Stefano Conti
Segretario Nazionale
UGL Telecomunicazioni