

RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO

Applicazione positiva in The Nielsen Company azienda del terziario avanzato

La possibilità di valutare lo stress lavoro correlato, con l'utilizzo di metodi quantitativi e metodi qualitativi, ha permesso un'efficace analisi dello stesso, determinando un effetto positivo nella gestione del rapporto lavoratrice/tore verso l'ambiente di lavoro.

Gli strumenti utilizzati per l'indagine fanno capo a metodi che determinano la quantità (ripetibilità) di un fenomeno e la qualità della relazione ambiente lavoratore azienda.

Nel caso specifico;

- il metodo quantitativo è stato utilizzato per determinare fattori oggettivi quali infortuni, richieste di cambio mansione/settore, tasso di assenteismo ecc.
- il metodo qualitativo è stato utilizzato per rilevare dati soggettivi quali conflitti interpersonali, carichi mentali, controllo gerarchico della lavoratrice/tore ecc.

È importante rilevare che il risultato ottenuto è frutto di interviste singole e di gruppo dei reparti aziendali sia appartenenti all'area produttiva che all'area commerciale.

La matrice che segue è il risultato di tale lavoro a esclusivo scopo esemplificativo.

Gruppo omogeneo A; mansioni correlate:

ADDETTI ALLE ATTIVITA' DI CONCETTO, AMMINISTRATIVE E TECNICHE

Tab.1

N	FATTORI OGGETTIVI	dato/si/no/ paiziale	DESCRIZIONE e SPECIFICHE
1	Tasso di assenteismo		
2	Tasso di rotazione del personale		
3	Infortuni		
4	Richieste di cambio mansione/settore		
5	Disfunzioni o episodi di interruzione /rallentamento dei flussi comunicativi	SI	I lavoratori, le R.S.U., l'R.L.S. non vengono coinvolti in tempi congrui, tali da poter esercitare, una reale prevenzione nei riguardi di decisioni aziendali inducendo un elevato stress sul lavoratore es. Innovazioni apportate alla progettazione, all'organizzazione e alla gestione del lavoro.

Tab.1 (continua)

N.	DATI SOGGETTIVI	dato/si/no/ parziale	DESCRIZIONE e SPECIFICHE
6	Conflitti interpersonali	Saltuari	In Azienda vi sono normali situazioni di conflitti interpersonali tra colleghi, che non vengono però adeguatamente gestite dal relativo Capo. Tali conflitti riguardano la sfera psicologica e non sono primariamente provocati dal lavoro ma come diretta conseguenza aumentano lo stress del singolo e del gruppo nell'ambiente di lavoro. Per gestire al meglio il problema, si ritiene necessario coinvolgere subito congiuntamente il RLS e il RSPP che trattandosi di figure sufficientemente neutre possono avere maggiore voce in capitolo.
7	Lamentele da parte delle persone, pervenute anche attraverso le RSU/RLS	Saltuarie	In Nielsen a Corsico si tratta di disagi correlati al comfort ambientale (es. microclima) e segnalazioni di tipo ergonomico per le quali interviene il SPP.

Tab. 2

N.	CONDIZIONI AMBIENTALI/ ORGANIZZATIVE DI LAVORO	dato/si/no/ parziale	DESCRIZIONE e SPECIFICHE
8	Il lavoro viene svolto in condizioni di comfort acustico	parziale	Presso la sede di Corsico il lavoro si svolge in condizioni di comfort acustico. Alla divisione Media si riscontrano difficoltà di ascolto per chi svolge l'attività di rilevazione/ascolto radio a causa della mancanza di comfort acustico. Questo sottopone i lavoratori ad un maggiore sforzo di concentrazione e di ascolto.
9	Il lavoro viene svolto in condizioni di comfort climatico	SI	In Nielsen a Corsico si tratta di disagi correlati al comfort ambientale (es. Microclima, cambio di stagione, postazioni adiacenti a finestre che non possiedono taglio termico adeguato, anemostati posizionati direttamente sulla postazione di lavoro) e segnalazioni di tipo ergonomico per le quali interviene il SPP.

10	Organizzazione del lavoro (turni di lavoro, lavoro in solitudine, lavoro isolato)	per Nielsen a Corsico vedere punto 16 Presso la divisione Media si segnala che il lavoratore, quantomeno dell'area produttiva, non percepisce né conosce il criterio con il quale viene disciplinato il carico di lavoro di ciascuno, che risulterebbe frequentemente sbilanciato ed alle volte semplicemente intenso. Ciò provoca un senso di mancata gratificazione personale legata alla assenza di riconoscimento dell'impegno profuso, uno stato di tensione emozionale ed un senso di insoddisfazione per la mancata gratificazione economica correlata all'impegno.
11	lavoro in presenza di utenti/pubblico	NO
12	lavoro ripetitivo e monotono [es. inserimento dati in banche dati, ecc.]	In Nielsen a Corsico l'area Report Center svolge attività di produzione e mantenimento dati mediante estrazione dati e immissione in files esistenti. alcune aree
13	Svolgimento di attività intellettive complesse, di difficile comprensione, con variabilità imprevedibile dei dati	In Nielsen a Corsico l'area Instruction svolge attività che richiede il controllo di dati ricevuti dalla funzione Global Service. In alcuni casi per eseguire controlli molto complessi è necessario l'uso di strumenti e conoscenze sofisticate che il lavoratore non possiede in quanto non fanno parte della funzione di appartenenza e ne tantomeno definiti nei flussi organizzativi. Tale complessità genera nel lavoratore condizioni di stress e oneri in termini di tempi e carichi assegnati. 1 funzione

14	Scarsa formazione per l'utilizzo di software	Alcune aree	<p>In Nielsen a Corsico l'area Application Development svolge attività di programmazione e di utilizzo programmi. Come programmazione si segnala una carenza di formazione sull'utilizzo dei codici. Come utenza, si segnala la carenza di istruzioni.</p> <p>La funzione New Factory presenta problemi specifici. Dopo lo spostamento delle istruzioni delle banche dati sulla nuova piattaforma, il nuovo tipo di software (tabelle relazionali in sintassi SQL) induce stress poiché non è stato oggetto di formazione ed il lavoratore va incontro ad errori di tipo logico che impattano sulla qualità del prodotto finale, sul tempo di lavoro e sulla confidenza con il software. Quest'ultimo ha una interfaccia amichevole ma manca la formazione specifica.</p>
15	Carico mentale importante, con frequente proseguo delle attività oltre l'orario di lavoro e/o in ambito domestico	SI	<p>In Azienda vi sono moltissimi contratti 'Professional' con l'obbligo di timbratura una sola volta al giorno e ciò comporta l'impossibilità di verificare il tempo effettivamente lavorato. Ci sono evidenze oggettive di flussi informatici (es. mail) e processi manuali (accensione del portatile da casa per verificare la funzionalità di un processo in fieri) in orari anomali ovvero fuori dall'orario lavorativo.</p> <p>L'attività oltre l'orario di lavoro appare prevalentemente legata all'area commerciale mentre il fenomeno interessa l'area operativa nei periodi di chiusure della produzione.</p>
16	Dipendenza dall'esigenza lavorativa imposta dal Cliente tale per cui il lavoratore si trova sottoposto a sovraccarico.	Alcune aree	<p>In Nielsen a Corsico manca una organizzazione del lavoro che consenta di strutturare un impegno del lavoratore che rispetti le condizioni ergonomiche.</p> <p>Esempio n. 1 cliente Procter lavorazioni che non consentono l'organizzazione di pause (minimo 15 minuti ogni 2 ore), dipendenza dall'intero gruppo di lavoro per la pusa pranzo</p> <p>Presso la divisione Media si segnala l'attività di 'Affollamento Radio' con tempi di consegna molto stretti che interessano 4-5 mesi all'anno.</p>
17	Controllo gerarchico che il lavoratore subisce come supercontrollo sui propri tempi ed i modi lavorativi.	1 sola funzione	<p>In Nielsen a Corsico si segnala un Capo che di frequente si reca dai lavoratori 5' prima che cessi la sua giornata lavorativa e gli propone estensioni dell'attività. Ciò si è verificato anche con una lavoratrice in allattamento ed il Capo è stato richiamato risolvendo così il problema.</p> <p>Anche presso la divisione Media si segnala quanto sopra.</p>

18	Scarsa chiarezza nella comunicazione del contesto lavorativo al quale il lavoratore appartiene, ed agli obiettivi che il lavoratore deve raggiungere	Sì	<p>In Nielsen a Corsico i capi utilizzerebbero la funzione 'International' per sgravarsi dal dovere di comunicare le strategie aziendali e ciò comporta una significativa riduzione del senso di appartenenza del lavoratore</p>
19	Situazioni ergonomiche che sostengono o inducono lo SLC	alcune	<p>In Nielsen a Corsico e alla divisione Media si segnalano due situazioni anomale. Nell'area ceretificazione radio per il Media e nella area report center l'attività al PC si svolge quasi totalmente con l'utilizzo del mouse ed il numero di click unitamente al movimento dell'arto superiore e della ripetitività dei gesti, potrebbe provocare uno stato di stress oltre che potenziali affaticamenti muscolari tendinei della mano e dell'arto stesso. Nell'area client service per l'attività di reportistica e presentazioni che prima si avvaleva di monitor 17" ora si svolge da alcuni mesi con un portatile fornito ex novo al posto del PC. Questo comporta la riduzione di righe e colonne presenti nella schermata di excel così che l'operatore debba scorrere molto frequentemente la tabella nello schermo, ed alle volte riduca l'ingrandimento del carattere predisponendo in tal modo l'insorgenza di un più facile affaticamento visivo e percettivo. L'azienda è stata sensibilizzata sull'opportunità di fornire monitor 17" oppure almeno uno di essi che funga da jolly per le attività che potrebbero beneficiarne. Nell'area CPS l'attività di Client service viene effettuata per larga parte del tempo con un coinvolgimento contemporaneo dei due arti superiori (tastiera e mouse) e di collo/testa per il telefono. Si è infine provveduto alla fornitura di idonee cuffie previa verifica del gradimento.</p>