PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 12 - numero 2354 di lunedì 15 marzo 2010

Rischi psicosociali nel settore del credito

Un documento dedicato ai rischi psicosociali e alla partecipazione attiva dei lavoratori relativo al settore del credito. I problemi del settore bancario, gli stati di malessere, il rischio rapina e l'organizzazione lavorativa.

google_ad_client

L'Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del Lavoro (Ispesl), che da sempre è attento alle nuove domande di salute e sicurezza nel mondo del lavoro, ha reso disponibile sul suo sito un documento dal titolo "**Rischi psicosociali, partecipazione attiva e prevenzione. Ricerca nazionale nel settore del credito**", realizzato da Ispesl - Dipartimento di Medicina del Lavoro.

---- L'articolo continua dopo la pubblicità ----

Il documento parte dalla premessa che in questi anni, con l'uso sempre più massiccio di nuove tecnologie e la trasformazione sociale del lavoro, il significato attribuito alla **sicurezza sul lavoro** è cambiato. Ora si va oltre la sola considerazione dei fattori di rischio di natura igienico-ambientale, si comprendono anche i fattori di rischio psicosociale e si insiste più che mai sugli aspetti organizzativi del lavoro e soprattutto sul coinvolgimento attivo e sulla partecipazione del lavoratore stesso.
Infatti i recenti modelli teorici di una buona **organizzazione del lavoro** considerano prioritaria l'integrazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza all'interno dei processi aziendali e considerano, appunto, basilare il **coinvolgimento sia dei lavoratori che dei loro rappresentanti**.

Tra l'altro "le aziende, in genere e soprattutto quelle che operano nel settore del credito, attualmente vivono una **fase di profondi e rapidi cambiamenti**": continue trasformazioni, innovazioni, acquisizioni e fusioni. A queste problematiche si aggiungono altri elementi di complessità legati, ad esempio, alle differenze dimensionali (compresenza sia di grandi gruppi bancari che di piccole realtà locali) e alla frammentarietà operativa tra le diverse aziende.
Inoltre il settore "ha subito nel corso degli ultimi anni differenti tipi di trasformazione":
- "l'introduzione di nuove tecnologie informatiche, che pur velocizzando l'operatività hanno modificato l'organizzazione del lavoro";
- la nuova ottica di "essere banca" ha "sviluppato e incrementato nuove attività quali la vendita di prodotti finanziari e assicurativi";
- "le fusioni e gli accorpamenti tra aziende diverse hanno richiesto modifiche dell'organizzazione del lavoro e un adeguamento delle professionalità".

Per analizzare questa complessità e le conseguenze in termini di problematiche psicosociali, il documento raccoglie **studi e ricerche** effettuate nel settore bancario nell'ultimo decennio (per ciascuna è presente uno schema riassuntivo) e riporta i risultati di un'**indagine sui rischi psicosociali e sulla partecipazione attiva del lavoratore del credito**. Una ricerca che "mira a studiare le diverse rappresentazioni che l'operatore ha del proprio lavoro in una fase di transizione, ed in particolare, quali atteggiamenti e comportamenti prevalgono come strategie di adeguamento al processo di cambiamento organizzativo".

Nelle conclusioni del documento si sottolinea che in ambito bancario ci si trova davanti a continui "**processi di ristrutturazione** che determinano cambiamenti nei modelli organizzativi e procedurali", a "carichi di lavoro impegnativi" e a "forti pressioni esercitate sui lavoratori per il raggiungimento degli obiettivi di budget".
Inserito in un "sistema di valutazione del personale basato prioritariamente sull'operatività e sul numero dei clienti gestiti", il

lavoratore vive dunque un "**forte stress da performance**".
Inoltre sono presenti stati di malessere che dipendono anche da:
- conflitti di ruolo determinati dalla "distanza tra gli interessi aziendali a volte in contrasto con l'esigenze del cliente";
- relazioni insoddisfacenti con i superiori: "unitamente ad uno stile di leadership poco orientato alla soddisfazione dei bisogni dei collaboratori", determina un "clima poco partecipativo all'interno dell'azienda".

Nella ricerca **il grado più alto di malessere, rispetto agli altri, è riscontrato nel profilo Employees**, "rappresentato dalla maggior parte del campione con mansione di front office che prevede il maneggio di denaro, con un'elevata anzianità lavorativa, con un contratto lavorativo a tempo indeterminato e un grado medio/alto di responsabilità".
In particolare lo stress correlato al lavoro è associato soprattutto a problematiche legate alla particolare natura del lavoro ed alla "monotonia dei vari compiti, che risultano poco stimolanti seppure con ritmi sostenibili".
Alla fine della giornata la pressione lavorativa si manifesta attraverso la fatica mentale causata da mansioni simili: come indicato da altri studi, "nei compiti ripetitivi la prestazione scende velocemente a causa della saturazione psichica, che conduce l'individuo a deconcentrarsi e a distogliere le energie che il compito richiede".

Uno degli elementi più rilevanti studiati è il fattore "**rischio rapina**" per "l'alto numero di soggetti che, nella loro esperienza lavorativa, ha vissuto tale evento": un fattore critico, "sia in relazione ai rischi specifici vissuti durante l'attività lavorativa, sia quale fattore oggettivo di timore e preoccupazione".
Se la correlazione tra "evento rapina" e gli effetti sulla salute è attualmente oggetto di numerosi studi a livello nazionale ed internazionale, in Italia "questa correlazione assume una rilevanza particolare per l'alto tasso di rapine in banca, decisamente superiore alla media europea".
Alcune ricerche hanno messo in rilievo che l'evento rapina porta a un vissuto stressogeno, con una paura ed un disagio che si riverbera anche nella vita privata.
Tutto ciò mostra "l'esistenza di una condizione di allarme che incide sul senso di sicurezza dei lavoratori; è importante considerare infatti che il senso di sicurezza è una dimensione psicoemotiva influenzata dalla percezione soggettiva del contesto, la quale solo parzialmente dipende dalla realtà oggettiva".
In questo senso il "forte senso d'insicurezza vissuto dal bancario supera spesso il rischio reale, ossia l'eventualità di subire un danno".

La ricerca ha messo in rilievo che spesso **il lavoratore percepisce di "non essere coinvolto in nessuna delle fasi del SSL** e di non contribuire, se non marginalmente, alle politiche della prevenzione dell'azienda".
La partecipazione attiva del lavoratore è risultata, infatti, "carente nelle attività di promozione e di attuazione della sicurezza e del benessere individuale e collettivo" e comunque l' ambiente di lavoro tende ad una "scarsa considerazione della partecipazione come obiettivo esplicito nel sistema di gestione della sicurezza e salute".

Si conclude ricordando che **il "coinvolgimento attivo del lavoratore deve essere un elemento cardine** soprattutto nei periodi in cui le organizzazioni sono soggette a continue trasformazioni e cambiamenti".
Il ruolo attivo del lavoratore rende "efficace l'interazione tra le parti interessate attraverso scambi e circolazione dell'informazione".
In questo modo diventano "centrali tutte le attività di sostegno come l'informazione, la formazione, il miglioramento dei saperi - sapere, saper fare e saper essere - al fine di realizzare un'attività lavorativa con una ben radicata cultura della salute e sicurezza".

Indice del documento:

PRIMA PARTE
1. Premessa
2. Rischi psicosociali e partecipazione attiva dei lavoratori bancari
2.1 Sicurezza e benessere psicofisico: rischi psicosociali
2.2 Partecipazione attiva e responsabilità sociale d'impresa
2.3 Partecipazione attiva nell'ottica sindacale
2.4 Settore del credito: salute, sicurezza e partecipazione
3. Raccolta di studi e ricerche effettuate nel settore bancario

SECONDA PARTE
4. Indagine sui rischi psicosociali nel settore del credito: la partecipazione attiva quale strumento di prevenzione
4.1 Premessa

4.2 Obiettivo
4.3 Metodologia e strumenti d'indagine utilizzati
4.4 Analisi statistiche
5. Risultati delle aree tematiche
6. Risultati dell'analisi delle corrispondenze multiple

CONCLUSIONI

APPENDICE
App. A: Linee operative per i rischi psicosociali stress lavoro correlato per gli operatori bancari
App. B: Esempi di promozione della salute nel settore del Credito
App. C: Questionario sulla partecipazione attiva del lavoratore nella prevenzione dei rischi psicosociali
App. D: Accordo europeo sullo stress sul lavoro (8/10/2004)

Ispesl - Dipartimento di Medicina del Lavoro, "Rischi psicosociali, partecipazione attiva e prevenzione. Ricerca nazionale nel settore del credito", a cura di Lucia Macciocu, Ilaria Rossi, Christian Nardella, Mario Stella e Loris Brizio (formato PDF, 920 kB).

Tiziano Menduto

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

www.puntosicuro.it