PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 7 - numero 1284 di martedì 12 luglio 2005

Stress in ambiente bancario

Una indagine è stata realizzata da Fiba-Cisl su un campione di oltre 10mila dipendenti di un gruppo bancario italiano.

Pubblicità

Una indagine sullo stress nell'ambiente bancario è stata realizzata da Fiba-Cisl su un campione di 10.227 dipendenti delle aree sportelli di un grande gruppo bancario italiano. La ricerca non ha preso in considerazione, quindi, le direzioni centrali e in assoluto tutte le strutture periferiche sprovviste di sportelli.

L'indagine ha considerato i possibili fattori di stress valutando come sono percepiti dal dipendente il rapporto con la banca e l'ambiente in cui quotidianamente lavora e la sua identità all'interno del luogo di lavoro.

Il questionario ha preso in esame le seguenti aree: cambiamenti organizzativi, struttura organizzativa, sviluppo risorse umane, relazioni interpersonali, processi di lavoro, caratteristiche dell'impresa (domande riferite al grado di controllo sul lavoro e alla chiarezza delle regole dell'organizzazione), ambiente di lavoro, incidenti, salute e sicurezza (in particolare la percezione dell'influenza dello stress sulla propria situazione individuale).

Riguardo ai cambiamenti organizzativi emerge che il cambiamento attraversato dall'azienda è fonte significativa di stress per il 45% degli intervistati; tuttavia circa il 63% dei rispondenti reputa molto sicuro o abbastanza sicuro il proprio posto di lavoro.

Le domande relative allo sviluppo risorse umane evidenziano che la qualità della formazione è giudicata inadeguata allo svolgimento del proprio lavoro.
Circa il 75% dei rispondenti non vedono nella formazione ricevuta un sussidio efficace per lo svolgimento del loro lavoro, con le conseguenti tensioni stressanti che questo può comportare.

Per individuare elementi stressanti nella vita lavorativa, l'indagine ha valutato anche il clima vissuto nell'ambiente di lavoro, in particolare i rapporti interpersonali.

Dalle risposte fornite emerge che il rapporto con il diretto superiore è molto soddisfacente per il 26% dei lavoratori, mentre per un 50% questo rapporto è abbastanza soddisfacente.
"Questo risultato - afferma la Cisl - è tra i più positivi di tutto il questionario, e rappresenta un'informazione preziosa per stabilire eventuali fattori di rischio."
Riguardo al rapporto con i colleghi è definito molto soddisfacente dal 32,2% dei lavoratori, mentre soddisfacente dal 54% degli intervistati.
Secondo la Cisl questo evidenzia "la presenza di un sistema di relazioni interpersonali a livello di piccolo gruppo che rappresentano un elemento positivo nella vita lavorativa del singolo. Pertanto è da escludere che questo aspetto possa costituire per i dipendenti un potenziale fattore di stress."

Da notare invece che i dipendenti a contatto col pubblico giudicano questo tipo di lavoro una fonte di stress "molto forte" nel 37% dei casi, di stress "moderato" nel 28% dei casi, mentre coloro che non le attribuiscono conseguenze stressogene sono il 35%.

Un fattore molto importante che ritroviamo all'origine di diverse situazione stressanti è la ripetitività. I lavoratori non giudicano i loro compiti banali e noiosi, piuttosto in alcuni periodi diventano per loro oberanti.
Questo è un risultato da interpretare positivamente, poiché la buona qualità del lavoro può compensare l'azione stressante di altri fattori.

Un aspetto negativo che emerge in questo blocco è la scarsa valorizzazione percepita del proprio contributo. Risultati poco incoraggianti sono rilevati anche sulla percezione dell'adeguatezza della retribuzione e dei benefits.

L'ultimo blocco di domande, riassunto con l'espressione salute e sicurezza, contiene domande inerenti la percezione dello stress da parte del lavoratore e il suo giudizio su alcuni aspetti.

Quando è stato chiesto agli intervistati se sono preoccupati per la loro salute e sicurezza durante il lavoro, hanno risposto "abbastanza" il 33% di loro e "molto" quasi il 20%.

Lo stress è giudicato influente sulla propria attività lavorativa; lo stress impedisce ai lavorativi di svolgere al meglio l'attività lavorativa nel 27% dei casi spesso e nel 43% qualche volta.
Le conseguenze negative dell'azione stressante di alcuni fattori si ripercuotono non solo sulla salute del singolo, ma conseguentemente anche sulla qualità della sua performance.
Lo stress ha costretto i dipendenti a prendere alcuni giorni di riposo nel 17% dei casi e molti giorni di riposo nel 7% dei casi.

"I lavoratori che hanno risposto al questionario ? afferma la Fiba - si dimostrano preoccupati per il loro stato di salute a lavoro, evidenziano in più punti aspetti per loro stressanti, ma non ritengono che già lo stress abbia intaccato la loro salute. Questo aspetto richiederà degli approfondimenti perché se da una parte è possibile che i fattori stressanti ci siano, ma non abbiano ancora influito sulla salute degli individui; dall'altra è anche possibile che manchi la percezione di questo legame diretto."

Il morale dei colleghi è giudicato "abbastanza basso" nel 41% dei casi e molto basso nel 26%. "Dunque il livello del morale dei rispondenti ? conclude la Fiba - è basso, ciò lo si può considerare al tempo stesso come conseguenza dell'azione stressante dei fattori emersi nel corso del questionario e anche come causa di ulteriore alimento all'azione degli stessi fattori, innescando nei fatti un circolo vizioso. L'importanza di questa risposta si coglie considerando quanto possa influire il morale dei colleghi sulla qualità dell'ambiente di lavoro."

---

www.puntosicuro.it