PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 18 - numero 3827 di mercoledì 20 luglio 2016

Stress lavoro correlato nel settore bancario

Disponibile una scheda della Regione Lombardia per la valutazione del rischio stress lavoro correlato nel settore bancario: fattori di rischio e misure di prevenzione del rischio.

La regione Lombardia in collaborazione con INAIL nell'ambito del progetto CCM 2013 del Ministero della Salute ha prodotto delle schede sul tema dello Stress lavoro-correlato e dei rischi psico-sociali in 9 settori di attività. I testi sono stati realizzati da operatori della U.O. Medicina del Lavoro, A.O. San Gerardo di Monza.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[DVD046] ?#>

Il **settore bancario** è al centro di numerosi cambiamenti che possono avere importanti ricadute sia su interi gruppi di lavoratori che sul singolo individuo. Basti pensare ai continui processi di **ristrutturazione** e **fusione** che portano con sé una serie di mutamenti nei modelli organizzativi e procedurali e la conseguente fusione e sovrapposizione di modelli organizzativi differenti. Altri aspetti che rendono i lavoratori di tale settore particolarmente a rischio stress lavoro-correlato sono legati alla **pressione lavorativa** per il raggiungimento degli **obiettivi di budget**, il **potenziale rischio rapina,** vissuto con particolare preoccupazione in Italia, dato l'elevato tasso di rapine in banca, decisamente superiore alla media europea, e il **carico emotivo** derivato dall'interazione continua con l'utenza.

Altro rischio emergente nel settore bancario è senza dubbio il **Rischio etico** legato a forti e continue pressioni commerciali, finalizzate alla vendita di prodotti rischiosi a clienti non esperti.

Si riporta di seguito una serie di fattori di rischio organizzativo potenzialmente presenti in questo settore indicando, per ognuno di essi, alcune misure correttive di carattere generale utili alla prevenzione e/o riduzione del rischio da stress lavoro-correlato.

CONTENUTO DEL LAVORO	
FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
Rischio rapina	- Prevedere interventi di **miglioramento nel campo della sicurezza**, quali sistemi antintrusione, videosorveglianza (TVCC) e controllo accessi, invio di immagini in tempo reale ad un centro di controllo a seguito di segnalazioni di allarme, sportelli separati dall'utenza con vetri antisfondamento, presenza in filiale di personale addetto alla sicurezza, sistemi di chiusura a tempo della cassaforte con impossibilità da parte degli operatori di aprirla, limitazione all'erogazione del contante agli sportelli

	- Emanare direttive specifiche per i diversi ruoli aziendali sul **comportamento** da tenere in caso di rapina - Effettuare **corsi di formazione specifici** con tecniche di simulazione - Prevedere un ***debriefing*** **a seguito di una rapina** che consenta di raggiungere una maggior consapevolezza delle reazioni agli eventi, emozioni e sintomi percepiti - Attivare servizi di **sostegno psicologico/sportello di ascolto** dedicati - Istituire servizi di ***peer support*** - Garantire adeguato **supporto da parte della dirigenza** ai lavoratori vittime di rapine
Presenza di periodi di picco del lavoro (es. legati a particolari scadenze mensili) **caratterizzati da elevato carico lavorativo e aumento della pressione lavorativa in relazione agli obiettivi di budget** (avvertita soprattutto dagli impiegati dell'area commerciale)	- **Ridistribuire le risorse umane** in relazione all'andamento del lavoro (es. aumento di personale attivo nel periodo di picco del lavoro e riduzione del personale nei periodi meno sovraccaricati) - Inserire **pause adeguate** (per durata e frequenza) - Assegnare in ***outsourcing*** funzioni no *core business* (es. callcenter di assistenza clienti) - Definire gli obiettivi di rendimento con la **consultazione dei lavoratori** attraverso le RSU - Garantire chiarezza e condivisione dei **protocolli di supervisione** e **valutazione** del raggiungimento degli obiettivi
Carico emotivo dato dal rapporto continuo con l'utenza (gestione di eventuali lamentele e/o contestazioni da parte dei clienti, eventuale conflittualità, ecc) **e dalla possibilità che si verifichino molestie e/o violenze - fisiche e/o verbali - da parte degli utenti**	- Migliorare la sicurezza dei lavoratori a contatto con l'utenza con l'attivazione di **percorsi formativi** volti a rafforzare le competenze relazionali/comunicative e le capacità di *problem solving* degli operatori - Identificare, se possibile, una **figura interna** (es. responsabile delle risorse umane) deputata alla gestione degli eventuali casi di violenza/molestie e di disagio lavorativo - Introdurre adeguati **sistemi di allerta** - Predisporre **percorsi formativi** e/o **incontri di discussione** sulla gestione dello stress attraverso opportune tecniche (*coping*), in situazioni critiche (es. conflitti con l'utenza) - Mettere a punto delle **linee guida** sulle modalità/tecniche di gestione di episodi di aggressione, verbale e/o fisica e di eventuali conflittualità
Lavoro monotono e ripetitivo	- Introdurre una **diversificazione delle attività** nell'ambito della mansione, compatibilmente con le necessità organizzative - Introdurre un **sistema di rotazione** tra il personale allo stesso livello gerarchico
Necessità di aggiornamento e/o difficoltà di accesso all'aggiornamento con particolare riferimento a procedure ed aspetti burocratici	- Attivare **corsi di formazione tecnica**, specifici per lo sviluppo di adeguate competenze e favorire il **confronto fra pari** su tali tematiche

Carenze di tipo ergonomico, condizioni microclimatiche sfavorevoli (soprattutto nei locali *open space*), utilizzo del videoterminale	- Introdurre soluzioni ergonomiche volte al **miglioramento dell'ambiente di lavoro**, quali scrivanie regolabili in altezza, sedie ergonomiche, ecc - Garantire **postazioni di lavoro conformi e dotate di** **strumenti adeguati** allo svolgimento dell'attività lavorativa (monitor, tastiera, scrivania, sedile, portadocumenti, conta soldi, macchina per assegni, poggia piedi, ecc) - Creare un **microclima favorevole** (es. temperatura, umidità, rumorosità, ecc) - Garantire un **idoneo sistema di illuminazione** (schermo e ambiente di lavoro)
Responsabilità legata alla gestione di somme di denaro consistenti	- Predisporre sistemi di conteggio automatico del denaro - Prevedere frequenti controlli e/o prelievi sulla giacenza di denaro nelle casse

CONTESTO LAVORATIVO	
FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
Comunicazione scarsa ed inadeguata in merito a processi di ristrutturazione/fusione in atto	- Rendere trasparente a tutti i lavoratori i **processi di cambiamento organizzativo in atto**, coinvolgendo tutte le figure presenti in azienda - **Diffondere la *mission* e gli obiettivi organizzativi** - Garantire una ***leadership* partecipata** e orientata alla cooperazione
Scarsa possibilità di comunicazione con i superiori	- Migliorare i **sistemi di comunicazione interna e di coinvolgimento** (es. riunioni periodiche con l'intero staff) al fine di favorire la partecipazione degli operatori nella presa di decisione
Scarso controllo su ritmo e carico di lavoro, scarsa autonomia decisionale (in particolar modo per gli impiegati che svolgono attività di "*back office*")	- **Coinvolgere gli operatori** nel processo decisionale e nell'attuazione delle misure correttive e di miglioramento, ad esempio mettendo a disposizione sistemi di comunicazione e/o favorendo l'invio di proposte e suggerimenti; - **Consultare gli operatori** nella messa a punto delle politiche di controllo dei tempi di lavoro - Introdurre, dove possibile, sistemi di **pianificazione/gestione autonoma** del lavoro da parte degli operatori
Mancanza di sostegno da parte dei superiori	- Attivare **corsi di formazione** sulla chiarezza di ruolo e sulla gestione dei conflitti - Favorire la **circolazione delle informazioni** in modo da raggiungere tutti gli operatori - Effettuare **riunioni e/o incontri** tra dirigenza e lavoratori
Mancanza di criteri per l'avanzamento di carriera	- **Valorizzare l'esperienza** dei lavoratori accrescendone, laddove possibile, il senso di autonomia professionale - Introdurre un **sistema premiante** per il raggiungimento di obiettivi - Introdurre **possibilità di crescita professionale e**

	riconoscimento, anche economico, della qualità del lavoro svolto

La scheda " Stress lavoro-correlato e rischi psicosociali settore bancario" (formato pdf, 139 kB)

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it