

La valutazione del rischio stress nel settore bancario

Gli aspetti negativi e positivi riscontrati nel processo di valutazione del rischio stress lavoro correlato nelle banche. Le criticità e potenzialità dei vari istituti, l'importanza dell'attenzione alla persona e il disagio lavorativo.

Milano, 04 Mag ? L'Unione Europea ha più volte segnalato come i **lavoratori europei delle banche**, dei trasporti e dei servizi siano tra i più esposti al **rischio stress lavoro correlato**. E molti enti e aziende sanitarie hanno promosso in questi anni ricerche, elaborazione di linee guida, monitoraggi sul territorio e specifici piani di prevenzione dedicati ai lavoratori degli **istituti bancari**, con particolare attenzione al tema del rischio rapina.

È il caso del Servizio PSAL dell' Azienda Sanitaria Locale di Milano che al tema dello **stress lavoro correlato nelle aziende e nelle banche** dedica un'apposita pagina del proprio sito, riportando documenti, schede, questionari di valutazione, linee di indirizzo e i risultati di un'indagine svolta dall'ASL, correlata ad un piano di prevenzione, sullo specifico dello stress lavoro correlato (SLC) nelle banche.

Pubblicità

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

Ci soffermiamo proprio su questa indagine, presentata ad un workshop del 12 novembre 2014 a Milano con un intervento dal titolo "**Risultati dell'indagine sullo stress lavoro correlato nelle banche**" a cura del Dott. Elio Gullone (Referente gruppo Stress lavoro correlato di ASL Milano).

Il Dott. Gullone ricorda innanzitutto lo **step dell'intervento dell'ASL Milano**:

- "viene inviata una lettera di richiesta documentazione con la compilazione di un questionario; - viene fatto un audit presso gli uffici ASL con tutte le figure della sicurezza aziendale, a cui possono partecipare anche i consulenti aziendali;
- viene inviata una lettera di riscontro o un verbale di prescrizione".

Segnaliamo che tra i documenti presenti sul sito dell'Asl, correlati al piano di prevenzione, ci sono anche precise linee di indirizzo per i lavoratori bancari e schede di metanalisi dello stress lavoro correlato.

Ricordando che sono stati 18 gli istituti di credito analizzati, il relatore ha sottolineato che dalla "valutazione attenta del materiale, dalla meta analisi compiuta, sono emerse le **criticità** e le **potenzialità** di ogni banca". Durante l'audit sono stati poi approfonditi gli aspetti negativi del processo di valutazione e sono stati analizzati e valorizzati quelli positivi.

Vediamo ad esempio cosa è stato riscontrato nelle **6 aziende considerate "insufficienti"**:

- "nessuna informazione iniziale a tutti i dipendenti sull'intenzione dell'azienda di interessarsi dello SLC;
- gli RLS e/o il MC sono stati esclusi sin dal primo momento dalla partecipazione attiva nel gruppo di lavoro;
- il percorso di valutazione non ha tenuto conto dell'Accordo Europeo in merito al fatto che il percorso di valutazione del rischio debba essere orientato alle soluzioni;
- mancano le azioni migliorative e il programma di intervento per bonificare quelle situazioni rivelate a rischio;
- dalle linee guida si sono prese solo le schede della check list, ma niente di quanto in esse veniva scritto come riferimento teorico da cui traevano le loro applicazioni;
- nelle check list ad alcune variabili sono stati dati dei valori intermedi rispetto al valore biunivoco di presenza/assenza. Il valore intermedio non ha ragione di esistere;
- non sono state sviluppate le analisi secondo il genere, l'età, la provenienza da altri Paesi, la tipologia contrattuale di lavoro; secondo i dettami dell'art. 28 c 1 del Dlgs. 81/2008;
- affidare a consulenti esterni il processo di valutazione può voler dire che non vi sia stata l'intenzione di gestire questo rischio con le figure interne della sicurezza aziendale".

L'intervento continua poi indicando alcuni dei riscontri delle **12 aziende "sufficienti" o "buone"**:

- "l'attiva partecipazione dei rappresentanti dei lavoratori;

- formazione variegata con progetti dedicati, con e-learning, con programmi Web-tv, con materiali didattici in rete locale, alcuni dei quali hanno vinto dei premi di eccellenza;
- informazione precisa e attenta con intranet, con news letter, con pubblicazioni aziendali;
- considerate le differenze di genere, di età, di provenienza da altri paesi, di tipologia contrattuale stipulata;
- focus group con gli rls, approfondimento con analisi soggettiva";
- "fanno riferimento al DLgs 231/2011, che disciplina la responsabilità degli enti per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato, trattano del Modello di Organizzazione e di Gestione (MOG) art 30 DLgs 81/2008;
- trattano di affaticamento mentale, di monotonia e di ripetitività (UNI EN ISO 10075-1 e la 10075-3 Principi ergonomici relativi al carico di lavoro mentale);
- ricordano la quinta indagine europea (EWCS 2012) e di come il settore dei servizi finanziari sia più esposto al cambiamento organizzativo; di quella (EWCS 2005) che correla il deterioramento della salute fisica e mentale del lavoratore alla sua performance lavorativa; di come sia corretto valutare la variabile di 'presentismo' piuttosto dell' 'assenteismo'; e ancora del documento europeo EWCS 2007 (EU27) dove viene riportata la media annuale di giorni di assenza per malattia del lavoratore";
- "si manifesta un interesse primario dei vertici aziendali e delle figure dirigenziali in merito ai temi dello stress, della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- si interessano e fanno indagini sul clima organizzativo;
- svolgono attive politiche sul welfare e sulla salute;
- fronteggiano questo momento di crisi, cercando di promuovere una riduzione volontaria del tempo di lavoro per tutti i dipendenti che possono usufruire di permessi di assenza".

Spesso in queste aziende sufficienti o buone si ha "attenzione alla Persona con progetti dedicati, es. People Plan e People Review, l'Assessment e il Development Center, aiuti per la conciliazione casa - lavoro, istituzione Commissione Pari Opportunità, agevolare il part time e concedere l'orario elastico, un servizio di ascolto interno rivolto ai dipendenti, un progetto per il disagio lavorativo".

E il lavoro svolto dal medico competente (MC) e le relazioni sanitarie annuali "appaiono lodevoli e interessanti se il gruppo di lavoro aziendale le ha sapute integrare alle indagini soggettive o a quelle di clima organizzativo".

L'intervento si conclude segnalando le "**cose che fanno riflettere**", con riferimento ad alcuni dati che vengono riportati e che vi invitiamo a visionare nelle slide dell'intervento.

I dati mostrano, ad esempio, che la presenza delle donne si riduce quando ricoprono cariche di alta dirigenza a prescindere dalla grandezza dell'azienda (rapporto 1 donna a 9 uomini). Aumentano tuttavia tra i dirigenti quadri (rapporto 1 donna a 3 uomini). C'è dunque il problema di "garantire alle donne un accesso alle cariche dirigenziali, magari intervenendo con un impegno più positivo sulle variabili che conciliano la relazione casa-lavoro, l'accudire i figli ma anche le persone anziane. In pratica le lavoratrici devono essere messe nelle condizioni di poter ricoprire quei ruoli".

Inoltre gli RLS degli istituti indicano "quanto sta diventando importante l'aumento delle pressioni commerciali che le banche esigono dai dipendenti per poter affrontare questo momento di crisi. Questo affannarsi per raggiungere gli obiettivi commerciali può portare tensioni che potrebbero incrementare lo stress".

E infine si segnala che "nell'enorme quantità di formazione destinata ai lavoratori quella dedicata alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro rischia di diluirsi: pertanto questa potrebbe non incidere abbastanza nei loro comportamenti e nei loro atteggiamenti per la salute e la sicurezza".

I documenti pubblicati sul sito dell' ASL Milano:

- LETTERA PER LE AZIENDE E PER LE BANCHE (formato PDF, 55 kB);
- QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE PER BANCHE (formato PDF, 79 kB);
- QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE PER AZIENDE (formato PDF, 65 kB);
- SCHEDE METANALISI SLC (formato PDF, 81 kB);
- LINEE DI INDIRIZZO PER LAVORATORI BANCARI (RISCHIO RAPINE) (formato PDF, 34 kB);
- RISULTATI DELL'INDAGINE SULLO STRESS LAVORO CORRELATO NELLE BANCHE, a cura del Dott. Elio Gullone (formato PDF, 9.21 MB).

Tiziano Menduto

. Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](#).