

Roberto Zefferino*, Francesco Fischetti*, Simona Piccaluga*, Antonio D'Andrea*, Gerardo Tarantino*, Barbara Carella*, Luigi Ambrosi.**

* Cattedra di Medicina del Lavoro e Scuola di Specializzazione in Medicina del Lavoro Università degli Studi di Foggia

** Direttore Scientifico della Fondazione "Salvatore Maugeri" IRCCS Cassano delle Murge (Ba)

INTRODUZIONE

Il termine stress, di origine inglese, indica uno sforzo, una pressione, una tensione, in grado di creare nel soggetto affetto da tale forma di disturbo, una condizione di negatività, non solo dal punto di vista fisico, ma anche da quello psichico. Lo scopo del nostro studio è stato quello di valutare le problematiche correlate allo stress, nel settore finanziario e delle banche in particolare. Gli impiegati di banca secondo ciò che risulta da lavori recenti sono stressati, hanno paura di perdere il posto di lavoro, non possono contare sul sostegno di colleghi e superiori, dormono male e consumano medicinali per stare meglio. Lo dice una ricerca dell'ufficio di statistica del Canton Ticino (Ustat) che ha messo a confronto un gruppo di impiegati del settore bancario, 428 membri dell'Associazione Svizzera degli impiegati di banca (Asib) con un campione di 859 lavoratori dipendenti ticinesi. Tale confronto mostra come il grado di soddisfazione e le *opportunità di realizzarsi* tramite il lavoro siano sensibilmente maggiori al di fuori del settore bancario, nonostante gli stipendi in questo campo siano generalmente più elevati. Dalla ricerca è risultato che: mentre il 42,2% degli 859 impiegati si dichiara "completamente soddisfatto" sul lavoro, la percentuale fra i 428 bancari interpellati scende al 16,2%. Come dire che 5 bancari su 6 non si ritengono realizzati nel proprio mestiere. Ma i malumori non si esauriscono qui. Lavorano in maniera più febbrile degli altri lavoratori dipendenti, sul piano psicologico sentono un maggior peso, hanno un minor sostegno da parte di colleghi e superiori. Inoltre, 7 bancari su 10 sentono "insicurezza verso il futuro" e 4 su 10 hanno paura di perdere il posto di lavoro. Timori e ansie da lavoro si ripercuotono puntualmente sugli indicatori di salute. Risultano più stressati, sono fisicamente più colpiti e ingeriscono un maggior quantitativo di farmaci dei loro colleghi che lavorano nei servizi. Ben 7 bancari su 10 dichiarano di avere disturbi del sonno. In definitiva un quadro tutt'altro che idilliaco quello del lavoro in banca. Nel settore finanziario e delle banche in particolare, quindi, i livelli di stress hanno subito negli ultimi anni un'impennata notevole, ma prima di valutare quelle che possono essere le cause responsabili, è bene considerare le mansioni presenti in quest'ambiente. Un'indagine, con lo scopo di dimostrare che il problema "stress" in ambiente bancario esiste, è stata effettuata dalla Fiba (Federazione Italiana Bancari e Assicurativi) Cisl (Confederazione Italiana Sindacato Lavoratori) che ha coinvolto il Gruppo Intesa, con un campione di 10.227 dipendenti delle aree sportelli.

La scelta di effettuare l'indagine nel Gruppo Intesa è stata determinata dalla dimensione significativa del gruppo, dalla diversificazione delle aziende che compongono il gruppo e dalla diffusa presenza sul territorio. Lo strumento utilizzato per la ricerca è il questionario Work Positive, elaborato da Health Scotland e da Health & Safety Authority Ireland. Coloro che hanno risposto al questionario sono per il 40% uomini e per il 60% donne, di età compresa tra 30 e 50 anni. Il questionario ha preso in esame le seguenti aree: cambiamenti organizzativi, struttura organizzativa, sviluppo risorse

umane, relazioni interpersonali, processi di lavoro, caratteristiche dell'impresa, ambiente di lavoro, incidenti, salute e sicurezza (in particolare la percezione dell'influenza dello stress sulla propria situazione individuale). Dai risultati del test emerge che il cambiamento attraversato dall'azienda è fonte significativa di stress per il 45% e la qualità della formazione è giudicata inadeguata allo svolgimento del proprio lavoro dal 75%; inoltre, dalla valutazione del clima lavorativo e quindi dei rapporti interpersonali, è emerso che il rapporto con il diretto superiore è soddisfacente per il 76%, il rapporto con i colleghi è soddisfacente per l'86%, invece il rapporto col pubblico è fonte di stress per il 65%. Altri aspetti negativi emergenti dal test riguardano la scarsa valorizzazione percepita dal proprio contributo e percezione di inadeguata retribuzione. Infine il 53% si ritiene preoccupato per la propria salute e sicurezza durante il lavoro. Dunque, possiamo affermare che lo stress in ambito bancario esiste a causa sia dei continui processi di ristrutturazione che determinano cambiamenti sui modelli organizzativi e procedurali, sia per i ritmi e carichi di lavoro sempre più frenetici, oltre che per le forti pressioni esercitate sui lavoratori per il raggiungimento degli "obiettivi prefissati". Il cambiamento del modo di fare banca, la richiesta di continue modifiche di competenze professionali e di responsabilità, l'utilizzazione massiccia di sempre più sofisticati strumenti tecnologici, una sempre più accesa competizione tra colleghi con riferimento ai "budget" ed ai premi incentivanti collegati, oltre a comportamenti esasperati che determinano fenomeni di mobbing, contribuiscono ad aumentare la sensazione di precarizzazione e di insicurezza dei lavoratori provocando stati di ansia e malessere sempre più diffusi.

2. MATERIALI E METODI

Lo studio è stato effettuato su un campione di 922 lavoratori di banca, distribuito su tutto il territorio nazionale, individuando le seguenti mansioni:

?? FUNZIONARI/DIRIGENTI: personale con funzioni gestionali che gestisce, organizza e controlla il lavoro dei propri sottoposti. Occasionalmente può avere contatto con la clientela, ma sempre per gestire situazioni di particolare rilevanza.

?? IMPIEGATI TECNICO/ AMMINISTRATIVI: personale che opera in campo tecnico od amministrativo senza avere mai contatto con la clientela. Tale personale interagisce con gli altri dipendenti.

?? IMPIEGATI CON MANSIONI DI SPORTELLO CON MANEGGIO VALORI: personale addetto alla gestione del primo contatto con la clientela, preposto all'introito ed esborso di valori ed alle altre operazioni di cassa.

?? IMPIEGATI CON CONTATTO CON PUBBLICO SENZA MANEGGIO VALORI: personale che cura particolari settori della attività di filiale (Fidi, Mutui, Borsa valori,...) e che di norma non effettua operazioni di introito ed esborso valori.

?? COMMESSE/AUSILIARI: personale preposto a lavori di routine, quali la gestione di archivi o la spedizione della corrispondenza, con scarso contatto con la clientela (salvo per chi è addetto all'apertura delle cassette di sicurezza). A tutti i lavoratori è stato somministrato un questionario per valutare l'età, l'anzianità lavorativa, la distanza tra abitazione e luogo di lavoro, età media di conclusione degli studi, grado di istruzione, percentuale di fumatori, attività extra-lavorative, hobbies, incontri con colleghi al di fuori dell'ambito lavorativo e salute psico-fisica. Allo scopo di studiare lo stress è stato consegnato ai lavoratori il test OSI (Occupational Stress Indicator), costituito da circa 200 quesiti, redatto in forma anonima, il quale permette di valutare nell'ambito dello stress elementi utili ad inquadrare alcuni aspetti dello stesso:

1. Le fonti di stress (cioè le fonti di pressione sul lavoro);
2. Le caratteristiche dello individuo (lo stile di comportamento usuale e l' interpretazione degli eventi circostanti);
3. Le strategie di coping (modo di affrontare lo stress);
4. Gli effetti dello stress, a livello individuale e organizzativo (giudizio sull'attuale stato di salute; pensieri e sensazioni nei confronti del proprio lavoro).

Riguardo alle FONTI DI STRESS, si ammette raramente che la fonte di stress sia una sola, poiché spesso è il risultato di diversi fattori che riconoscono molteplici cause.

Quindi, in tale ambito si considerano:

☞☞ *Fattori intrinseci al lavoro* ovvero come viene impiegata la giornata lavorativa dal gruppo o dal singolo.

☞☞ *Ruolo manageriale* che misura come gli individui percepiscono le aspettative degli altri nei loro confronti.

☞☞ *Relazione con altre persone*

☞☞ *Carriera e riuscita* che valuta le frustrazioni collegate alla crescita personale.

☞☞ *Clima e struttura organizzativa* che evidenzia i casi in cui lo stress è il risultato di un sentimento di frustrazione dovuto alle caratteristiche della organizzazione.

☞☞ *Interfaccia casa-lavoro* che valuta se l'ambiente familiare contribuisce o meno all'acquisizione di nuove risorse, e se c'è intrusione o meno del lavoro nella vita familiare.

Quello che interessa non è tanto la dominanza di una o due fonti, quanto il profilo d'insieme.

Secondo punto cardine nella valutazione dello stress è rappresentato dalle CARATTERISTICHE DELL'INDIVIDUO, in quanto lo stress è una qualità soggettiva, cioè influenzata dalla personalità del soggetto.

Si valutano in quest'ambito:

☞☞ *Atteggiamento verso la vita* ovvero l'orientamento del soggetto al successo e all'impegno che può essere a seconda delle circostanze fonte di stress.

☞☞ *Stile di comportamento* che considera il ritmo di vita e la sensazione di urgenza di tempo che naturalmente possono aumentare la vulnerabilità allo stress.

☞☞ *Ambizione*

Nella valutazione delle caratteristiche dell'individuo, si valuta anche la sensazione di *controllo* sulla propria vita, in quanto generalmente quanto si sente che i risultati dipendono dalle nostre azioni e dalle nostre decisioni e che si ha il controllo delle situazioni, si è propensi ad interpretare gli eventi come stimolanti piuttosto che come minacciosi.

A tale scopo si valutano:

☞☞ *Forze organizzative (LOCO)* che considerano il grado con il quale la persona sente che le forze all'interno dell'organizzazione reprimono la propria capacità di influenzare gli eventi.

☞☞ *Processi di gestione (LOGG)* che esamina il grado con cui si percepisce che il proprio sforzo e il proprio rendimento abbiano un'influenza sui risultati conseguiti.

☞☞ *Influenze individuali (LOCI)* che misura la percentuale della propria capacità di influenzare e la visione della vita e degli eventi organizzativi.

Terzo punto cardine nella valutazione dello stress è rappresentato dalle STRATEGIE DI COPING, intese come capacità del soggetto di fronteggiare lo stress.

Si valuta in quest'ambito:

☞☞ *Supporto sociale* che è un importante tampone contro lo stress, e viene valutato in che misura questo esista.

☞☞ *Orientamento al compito* che focalizza l'attenzione sull'organizzazione personale a livello dei compiti.

☞☞ *Logica* implica l'affrontare i fatti di una situazione in maniera oggettiva e razionale.

☞☞ *Relazione casa-lavoro* riguarda l'uso delle risorse al di fuori del lavoro, per reintegrare la propria capacità di fronteggiare lo stress.

☞☞ *Tempo*

☞☞ *Coinvolgimento* che valuta l'osservazione delle situazioni nel suo complesso. Fa riferimento al possedere un'immagine realistica di quello che è possibile. Le strategie possono variare dall'identificazione di altre persone che agiscono come supporto, all'organizzazione della propria vita domestica e lavorativa.

Le strategie di coping sono varie, ma è il profilo complessivo che ci interessa.

Infine di fondamentale importanza nella valutazione sono GLI EFFETTI DELLO STRESS, che sono stati ben identificati secondo due prospettive: quella della singola persona e quella dell'organizzazione.

Dal punto di vista della persona gli effetti possono essere fisici, comportamentali o mentali. Gli effetti fisici variano da gravi malattie a fastidi più lievi; gli effetti comportamentali riguardano cambiamenti come fumare o bere di più; gli effetti mentali coprono infine una vasta gamma di sentimenti e risposte.

Dal punto di vista dell'organizzazione gli effetti dello stress sono notevoli e riguardano l'aumento del turnover del personale, l'assenteismo, ma soprattutto il morale e la soddisfazione lavorativa.

Per quanto fin'ora detto si considerano:

☞☞ *La soddisfazione per la carriera* che riguarda come la persona percepisce l'avanzamento del proprio lavoro e i riconoscimenti.

☞☞ *La soddisfazione per il lavoro stesso* con valutazione del grado di soddisfazione tratto dalle specifiche richieste di lavoro, indipendentemente dal contesto in cui questo si svolge.

☞☞ *La soddisfazione per l'impostazione e la struttura organizzativa* che valuta il grado di soddisfazione per i rapporti o i metodi usati per attuare cambiamenti o risolvere conflitti.

☞☞ *La soddisfazione per i processi organizzativi* che riflette a quale livello le persone sentono di partecipare nel prendere decisioni, di disporre di adeguata flessibilità e di ricevere un'appropriata supervisione.

☞☞ *La soddisfazione per le relazioni interpersonali* che valuta la qualità delle relazioni

☞☞ *Salute psicologica* che valuta il benessere emozionale.

☞☞ *Salute fisica* che valuta i sintomi fisici dello stress.

6. RISULTATI

Dall'analisi dei dati ottenuti attraverso il questionario anamnestico risulta che su 922 lavoratori, 505 sono uomini, 411 sono donne (6 missing). Risulta, inoltre che l'età

media è di 38,4 anni (con d. s. di 8,7); l'anzianità lavorativa in relazione alla mansione è di 8,3 anni (con una d. s. di 7,6), mentre l'anzianità lavorativa in banca è di 14,6 anni (con d. s. di 9,1). Riguardo alla distanza media dal luogo di lavoro, essa è di circa 15 km. Nel campione considerato il gruppo più numeroso e' rappresentato dagli impiegati che hanno contatto con il pubblico e non maneggiano i valori (**Imp. no Valori**). Le mansioni sono abbastanza omogenee in quanto non differiscono molto per anzianità lavorativa, età media, distanza dal luogo di lavoro. Il grado d'istruzione più elevato e' riscontrato nella categoria degli **Imp.no Valori**. Riguardo all'abitudine al fumo nelle varie mansioni: non si osservano differenze significative. Nelle figure 1-2-3-4-5 si osservano i risultati del Test OSI, prendendo in considerazione le fonti di stress (fig.1), le caratteristiche individuali tipo a (fig.2), le caratteristiche individuali controllo (fig.3), il coping (fig.4) e gli effetti dello stress (fig.5) nelle varie mansioni. Sulla base di quanto evidenziato nell'analisi statistica dei risultati, riassumendo possiamo dire, prendendo in considerazione le mansioni considerate, che:

- a) Gli **Impiegati No Valori** mostrano delle problematiche relative a
 - b) a) Ruolo, relazione con gli altri clima e struttura organizzativa;
 - c) Stile di comportamento a rischio per patologie legate allo stress;
 - d) Scarso Controllo;
 - e) Aumentato utilizzo del coinvolgimento;
 - f) Mancanza di benessere per ciò che riguarda la salute psicologica che quella fisica.

Gli **Impiegati No Valori** mostrano, invece, aspetti positivi legati alla

- a) Soddisfazione per la carriera;
- b) b) Soddisfazione per l'impostazione e la struttura organizzativa;
- c) Soddisfazione totale.

2) Gli **Impiegati Valori** hanno per ciò che riguarda gli aspetti negativi

- a) Poco controllo;
- b) Una salute fisica più compromessa.

Per ciò che attiene gli aspetti positivi **gli Impiegati Valori** appaiono

- a) Soddisfatti per la carriera;
- b) Soddisfatti per l'impostazione e la struttura organizzativa;
- c) Totalmente soddisfatti.

3) Gli **Impiegati No Clienti** evidenziano tra gli aspetti negativi

- a) Poco o nullo controllo;
- b) Poca o nulla soddisfazione per la carriera;
- c) Poca o nulla soddisfazione per il lavoro;
- d) Poca o nulla soddisfazione per l'impostazione e la struttura organizzativa;
- e) Poca o nulla soddisfazione totale.

Per ciò che concerne gli aspetti positivi **gli Impiegati No Clienti** mostrano, per converso,

- a) Buona salute psicologica;
- b) Buona salute fisica.

4) I **Dirigenti** a loro volta mostrano dal punto di vista degli aspetti positivi:

- a) di non avere problematiche connesse al ruolo svolto;
- b) buone relazioni con gli altri;
- c) buon clima organizzativo;
- d) ottimo controllo degli avvenimenti;

e) di essere soddisfatti per la carriera, il lavoro e la struttura organizzativa, e per la soddisfazione totale.

Per quanto riguarda gli aspetti negativi, i **Dirigenti** evidenziano

a) uno stile di comportamento a rischio;

b) una salute fisica e psicologica non buona, ma questi aspetti rappresentano un trend e non raggiungono la significatività statistica.

5) Per ciò che concerne gli aspetti positivi, i **Commessi/Ausiliari** evidenziano

a) la mancanza di problematiche di ruolo

Per quanto riguarda gli aspetti negativi i **Commessi/Ausiliari** mostrano

a) Scarso controllo;

b) Poca soddisfazione per il lavoro e la carriera;

c) Poca soddisfazione per le relazioni interpersonali, ma questi aspetti rappresentano un trend e non raggiungono la significatività statistica.

La discussione critica dei nostri risultati non può non considerare che il nostro studio ha un approccio essenzialmente psicométrico e i dati sullo stress derivano soltanto da interviste strutturate attraverso un test. Fatta questa considerazione possiamo però affermare che tale test è un test standardizzato e utilizzato in altre ricerche sullo stress.

Un altro aspetto importante, a nostro giudizio, è che il campione è abbastanza vasto circa 900 lavoratori e appare distribuito su tutto il territorio nazionale, ciò conferisce allo studio una valenza rappresentativa della realtà bancaria italiana.

Sulla base di quanto detto possiamo affermare con una certa sicurezza che l'attività risultata più a rischio di stress è quella degli **Impiegati no Valori** seguita dagli **Impiegati no Clienti**, risultano invece abbastanza protetti dallo stress i **Dirigenti**.

Numerose segnalazioni precedenti derivanti da studi meno approfonditi evidenziavano un maggior rischio in chi maneggia i valori, tale dato non risulta in maniera evidente nel nostro studio, poiché questi ultimi mostrano solo alcune alterazioni rappresentate da "poco controllo sugli avvenimenti" ed una salute fisica più compromessa.

La ragione per la quale gli **Impiegati no Valori** risultano più stressati può derivare anche dai recenti avvenimenti di cronaca legati allo scandalo dei titoli azionari che rappresenta un'attività specifica degli **Impiegati no Valori**, probabilmente reclamizzare ad un cliente un titolo, sulla base di logiche diverse da quelle dell'interesse del cliente, può determinare nel lavoratore una situazione conflittuale che associata a problematiche personali può facilitare l'insorgenza di disturbi o malattie legate allo stress. Fatte queste considerazioni ci sembra abbastanza utile in futuro studiare questa popolazione da un punto di vista bioumorale, attraverso la ricerca dei markers dello stress. Mediante un prelievo salivare, infatti, con una metodica in uso nel nostro laboratorio è possibile quantificare i markers dello stress. Tale metodica non è stata utilizzata in prima battuta, ma rappresenta, a nostro giudizio, l'esito più ovvio del nostro studio, onde poter avvalorare e confortare il dato psicométrico con quello bioumorale e quindi esprimersi con più cognizione di causa sui rischi di questa attività lavorativa che risulta poco studiata, anche prendendo in considerazione la letteratura internazionale.

BIBLIOGRAFIA

- ?? Aust B., Peter R., Siegrist J. – Stress Management in bus driver: A pilot Study Based on the Model of Effort-Reward Imbalance. International Journal of stress Management 1997;4(4): 297-305.
- ?? Boyce Wt, Adams S, Tschann JM, Cohen F, Wara D, Gunnar MR. – Adrenocortical and behavioral predictors of immune respons to starting school. Pediatr Res 1995 Dec;38(6):1009-17.

- ?? Cohen S. et al. – Psychological stress and antibody response to immunization – A critical review of the human literature. Psychosomatic medicine. 2001. 63: 7-18.
- ?? Fiscer JE et al. – Objectifying psychomental stress in the workplace: an example. International archives of occupational and environmental health. 2000. 73 (Suppl. June): S46-S52
- ?? Holger Ursin, HegeR. Eriksen – The cognitive activation theory of stress. Psychoneuroendocrinology 29 (2004) 567-592.
- ?? Karasek R., Theorell T., eds. New York, NY:BasinBooks; 1990.4.5. “Healty work; stress, reproductivity and the reconstruction of working life”.
- ?? La Tutela dell’ INAIL. Aprile 2005, tipolitografia INAIL. “Patologia psichica da stress, mobbing e costrittività organizzativa.”
- ?? Leonard B. – Stress, depression and the activation of the immune system. World J Biol Psychiatry, 2000 Jan; 1(1):17-25.
- ?? Paik IH, Toh KY, Lee C, Kim JJ, Lee SJ – Psychological stress may induce increased humoral and decreased cellular immunity. Behave Med 2000 fall; 26(3):139-41.
- ?? Salvati A. – Dati INAIL: sull’ andamento degli infortuni sul lavoro. Le tecnopatie del XXI secolo. Ottobre 2002. n.10.
- ?? Seigrist J., Peter/ R. work & stress. 1994; 8:130-140.6.7 “Job stressors and coping characteristics in work-related disease: issues of validity.”
- ?? Weiber L., Gabrion I., Aussedat M., Kreutz G. – Work-Related Stress in an Emergency Medical Dispatch Center. Annales of emergency medicine (2003).

RINGRAZIAMENTI: Si ringraziano:

l’ISPESL per il finanziamento della ricerca in oggetto, nonchè per la competenza nell’individuare sempre nuove linee di ricerca e nell’ospitalità concessaci per le riunioni di preparazione dello studio.

Il sindacato FABI per la fattiva collaborazione nella effettuazione della ricerca, ma permetteteci di ringraziare personalmente il dr. Loris Brizio per l’entusiasmo trasmesso nelle numerose riunioni di preparazione dello studio.

Fig. 1 FONTI DI STRESS NELLE MANSIONI

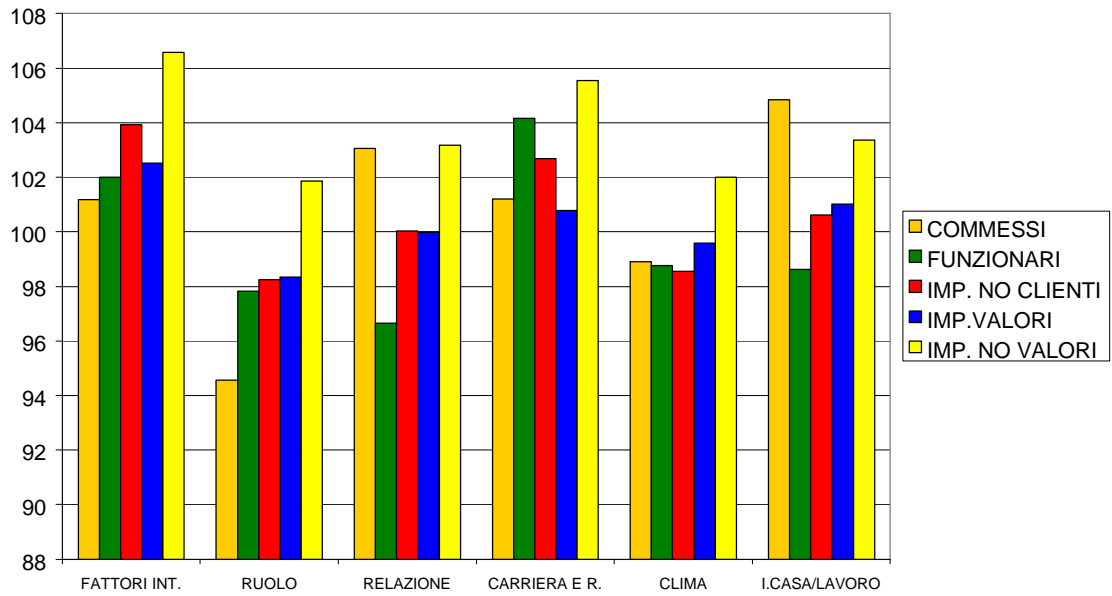


Fig. 2 CARATTERISTICHE INDIVIDUALI TIPO A

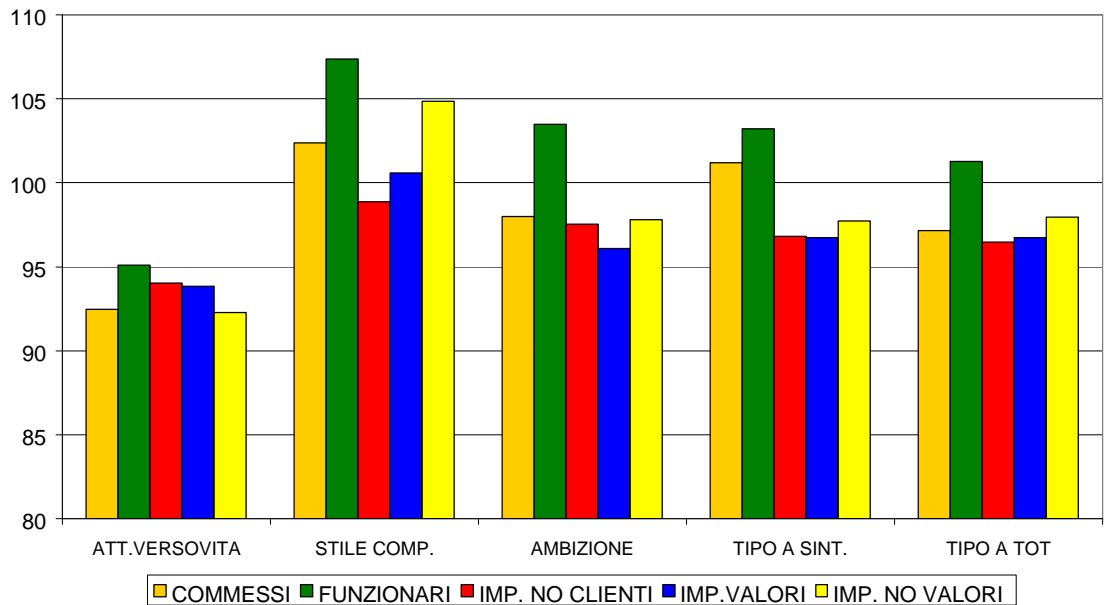


Fig. 3 CARATTERISTICHE INDIVIDUALI CONTROLLO

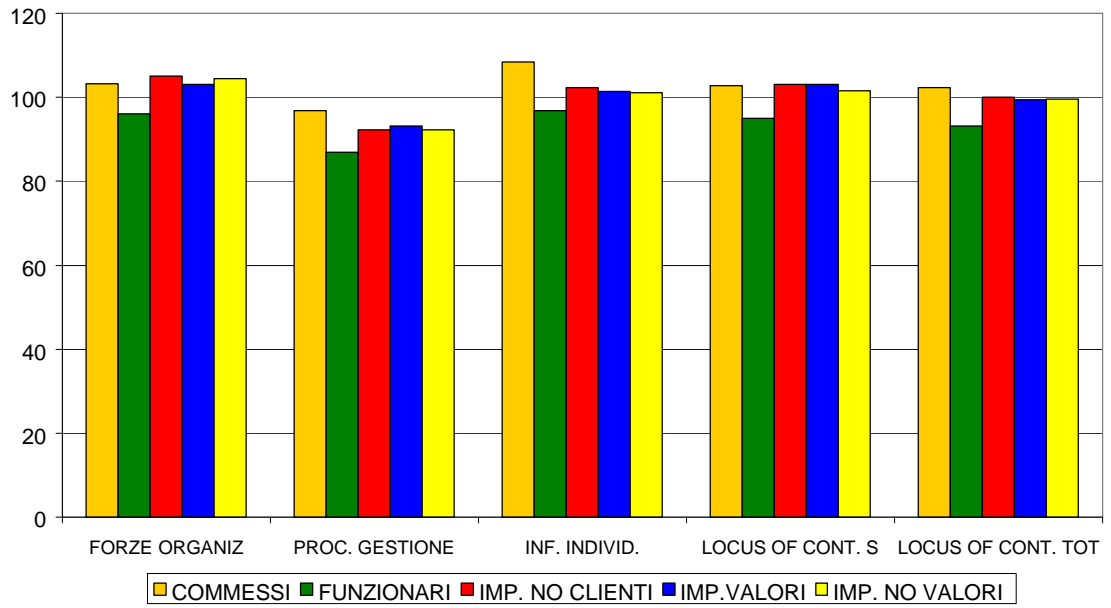


FIG. 4 COPING NELLE MANSIONI

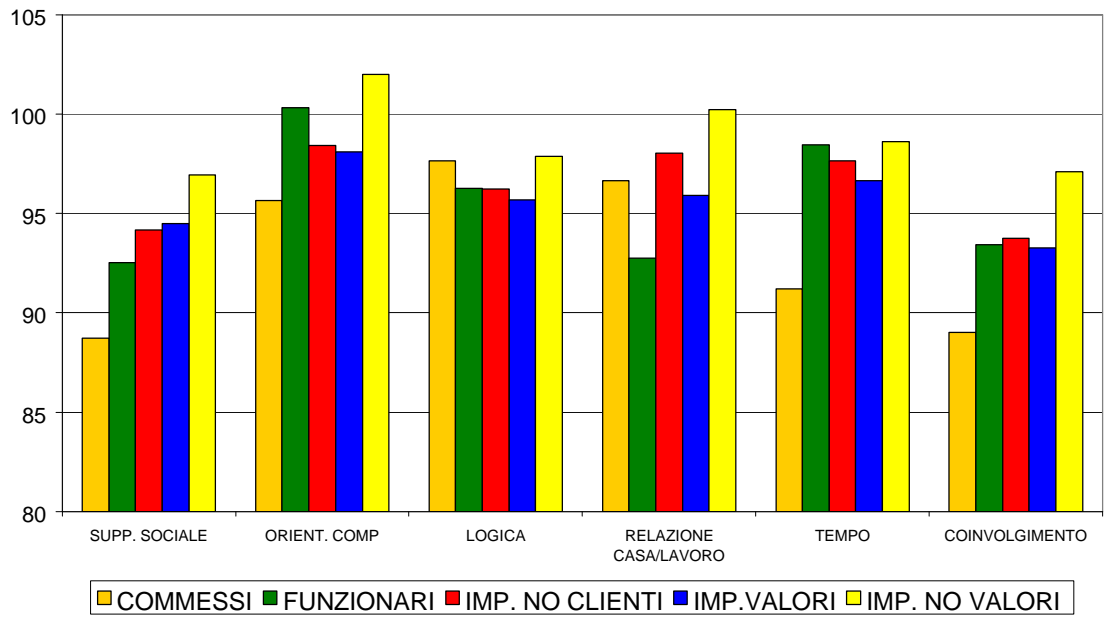


FIG. 5 EFFETTI DELLO STRESS NELLE MANSIONI

