

***IL CENTRO D'ASCOLTO
SUL DISAGIO PSICHICO NEL CREDITO
PROMOSSO DALLA F.A.B.I. DI ROMA***

Esperienze Valutazioni Prospettive



CENTRO STUDI SOCIALI PIETRO DESIDERATO

Giovanni Donati e Loris Brizio

***Relazione al Convegno organizzato dall'A.I.Pro.S.
"Il Rischio Psicosociale nel Settore del Credito"***

INTRODUZIONE

Il modo di lavorare dei dipendenti del Settore del Credito ha subito, nel corso degli ultimi anni, una profonda trasformazione. Il notevole utilizzo delle tecnologie informatiche ed i profondi cambiamenti nell'Organizzazione del Lavoro hanno ridefinito rischi e patologie professionali. A quelle tradizionali si sono aggiunte patologie muscolo-scheletriche, legati a problemi di postura, e disturbi della sfera psichica, originati dallo stress lavorativo. Questa ultima tipologia, che si riferisce a stress, mobbing e burn out, ha acquisito un ruolo particolarmente rilevante e tali disturbi costituiscono **quelle che dobbiamo considerare patologie emergenti nel Credito.**

Tra le cause di carattere generale possiamo ricordare i cambiamenti economici dell'Aziende (privatizzazioni, fusioni, accorpamenti) ed i cambiamenti organizzativi (nuove forme di lavoro, introduzione di nuove tecnologie nell'ambito delle stesse Aziende, con trasformazioni nelle mansioni, funzioni e relazioni umane, mercato sempre più competitivo, flessibilità del singolo dipendente, fatica mentale correlata alle innovazioni).

Emergono con sempre maggiore prepotenza i rischi trasversali ed i loro effetti sulla psiche, rispetto ai tradizionali rischi chimici, fisici e biologici.

Riteniamo anche che nuove forme contrattuali di lavoro, introducendo maggiore esigenza di flessibilità, potrebbero indurre situazioni di maggiore ansia legata all'organizzazione ed ai rapporti di lavoro.

Stress, mobbing, costrittività organizzative, sono termini relativamente recenti per rappresentare situazioni, peraltro non recenti, in grado di generare malessere nei dipendenti delle Aziende, interferendo negativamente con le loro possibilità di creare relazioni interpersonali proficue e gratificanti: non è superfluo sottolineare l'enorme importanza che assumono le dinamiche relazionali nel contesto lavorativo, tra chi eroga la prestazione e chi la gestisce. perché è spesso dalla distorsione della relazione tra le figure coinvolte con ruoli diversi nei processi lavorativi che possono scaturire situazioni di disagio psichico.

In realtà queste dinamiche capaci di generare disagio psichico, almeno come concetto, sono nate e si sono sviluppate insieme alla naturale capacità dell'individuo di relazionarsi agli altri. Esse però, in un'ottica di tutela della salute del lavoratore intesa come benessere e non come assenza di patologia, assumono la dignità di veri e propri fattori di rischio.

Il Sindacato non può soltanto prendere atto di queste evidenze rincorrendo conflittualità a posteriori. Attraverso una incisiva azione deve porsi l'obiettivo di promuovere azioni dirette contro le cause stesse del disagio, intervenendo con competenza prima che le situazioni degenerino e interagendo con la controparte aziendale per sanare le situazioni a rischio. D'altra parte l'azione sindacale deve porsi su di un livello interdisciplinare per essere maggiormente incisiva: alle semplici norme giuridiche devono legarsi precise definizioni di ambito scientifico e formativo, con la presenza di medici, psicologi, pedagogisti, ne deve essere mai dimenticata l'estrema delicatezza che è propria di ogni situazione personale.

In quest'ottica si è sviluppato il progetto "Centro di Ascolto sul Disagio Psicico" promosso dalla FABI di Roma. Le considerazioni seguenti derivano in buona parte da questa esperienza.

SETTORE DEL CREDITO E PATOLOGIE DA STRESS

In base agli orientamenti delle norme di Legge si è creata progressivamente una nuova sensibilità: la necessità di progettare ambienti e situazioni di lavoro che tengano conto del benessere del dipendente e non soltanto dei rischi fisici immediati. Alla luce di queste considerazioni il Credito, Settore considerato poco a rischio, se si eccettuano le rapine, scoprì l'esistenza di molteplici elementi di disagio –possibili fonti di rischio- insite nella stessa organizzazione del lavoro: stress, burnout, mobbing, e infine, come prevedibile, disturbi post rapina.

Furono inoltre considerate sotto una nuova luce anche attività come l'utilizzo di videoterminale, l'applicazione dei principi ergonomici all'attività umana, le condizioni ambientali, strumentali e organizzative di svolgimento del lavoro. E ancora acquisirono nuove rilevanze argomenti prima visti soltanto in un'ottica economica: le tecniche per la valutazione dei compiti lavorativi, i sistemi premianti, la qualità della formazione dei dipendenti.

Ci si rese conto che ambienti di vita e di lavoro dovevano rispettare i limiti dell'uomo e cercare di ne potenziarne le capacità operative.

I momenti contrattuali riscoprono un capitolo importante, legato alla salute fisica e psichica dei dipendenti e si cercò di dare una risposta alle richieste spontanee che quotidianamente erano formulate al Sindacato: assistenza, tutela, ma anche maggiore consapevolezza. Tuttavia la multidisciplinarietà delle problematiche psicosociali ed ergonomiche, e le difficoltà di dialogare con completezza con l'utenza –difficilmente il sindacalista di base ha competenze specifiche nel campo- crearono criticità valutative, in parte tuttora esistenti, che tendevano a privilegiare soluzioni vertenziali e legali, spesso legate al caso concreto, a discapito di progettazioni più complesse volte a sanare, con il coinvolgimento dei Servizi di Prevenzione e Protezione Aziendali, degenerazioni nel clima dell'ambiente di lavoro o vizi specifici insiti nell'organizzazione stessa del lavoro.

In questo conteso lo stesso coinvolgimento della figura del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, eletto o nominato ai sensi del D.Lgs. 626/94, diventava difficile, sia per la mancata nomina o elezione in molte Aziende di Credito, sia per la mancanza di una formazione specifica, così come di una normativa specifica che imponga alle Aziende l'inserimento delle valutazioni sui fattori stressogeni nel quadro della costruzione del documento di valutazione dei rischi aziendale.

In questo contesto una delle soluzioni più interessanti è quella di cercare di realizzare dei veri e propri Codici Etici Aziendali, che definiscano a monte norme di buona prassi condivise e validate dalla ricerca scientifica.

Altra richiesta forte è quella di inserire accanto alla figura del Medico Competente Aziendale prevista dal D.Lgs. 626/94, anche quella di uno Psicologo del Lavoro. In tale modo si creerebbe sicuramente una maggiore sensibilità nella valutazione di aspetti di carattere psicologico e probabilmente una migliore definizione da effettuare sia nell'ottica dell'organizzazione del lavoro sia per gli aspetti di carattere formativo ed informativo.

PERCHE' UN CENTRO DI ASCOLTO SUL DISAGIO PSICHICO?

Le patologie da stress si manifestano quotidianamente: vi sono lavoratori che accusano stanchezza cronica, affaticamento psicofisico associato ai più vari disturbi (cefalea, dolori muscolari, ansia, insonnia), incapacità di uscire, anche se fisicamente fuori dall'ufficio, dall'ambito dei problemi del lavoro. Vi sono quelli che riescono a sfogarsi e quelli che "tengono tutto dentro". Però con il Sindacalista, quando proprio non ne possono più, ci parlano: ed è allora che il mare nero delle miserie umane trabocca e rende fin troppo evidente il dolore e l'insoddisfazione. Si tratta sempre di casi specifici, anche se spesso l'origine del disagio può essere data da una fonte comune.

E' vero che le cose lentamente sono destinate a cambiare: Enti di Ricerca e studiosi stanno esaminando con competenza il fenomeno, Legislatori, Europei ed Italiani, promuovono Direttive e Norme sicuramente di grande interesse. Ma è anche vero che le norme faticano a trasformarsi in atto, e che al di là dei documenti pieni di buone intenzioni è importante dare risposte concrete in tempi ragionevoli.

La FABI di Roma decise quindi di promuovere, in linea con analoghe esperienze in altri settori, un centro di ascolto, avente lo scopo di delineare meglio gli aspetti salienti del disagio, creare un canale per dare risposta alle esigenze individuali e trarre preziose indicazioni da utilizzare nel quadro delle contrattazioni future di settore.

Questo strumento è anche in grado di diffondere il più possibile conoscenza e consapevolezza tra i dipendenti delle Aziende, evidenziando da subito situazioni oggettivamente migliorabili.

D'altro canto il Settore del Credito ha subito profonde trasformazioni e non sempre sono stati adeguatamente affrontati gli effetti che tali cambiamenti hanno sul benessere psicofisico del lavoratore. E i rischi correlati allo stress, ai comportamenti personali inadeguati e alla trasformazione dell'organizzazione tecnica e sociale del lavoro, rientrano sicuramente nelle nuove tipologie di rischio per i lavoratori.

E poiché i rischi psicosociali sono "quei fattori di rischi legati all'interrelazione tra l'organizzazione e la progettazione del lavoro e le condizioni sociali ed ambientali che influiscono in modo preponderante sulle condizioni di benessere e malessere del lavoratore" ecco che il settore esaminato può fornire, quale rappresentativa parte del Terziario, interessanti possibilità di valutazione e di studio.

Infine la creazione del Centro di Ascolto ha temperato la risposta alle esigenze di tutela dei colleghi (sul luogo di lavoro, legale, medico) con l'assoluta esigenza di

Privacy che la delicatezza delle situazioni, più che ogni altra corretta imposizione di legge, imponeva.

STRUTTURA DEL CENTRO

La struttura del Centro di Ascolto è data dalla sinergia tra la FABI di Roma (per gli aspetti organizzativi e logistici), l'Equipe del Prof. Monaco dell'Ospedale Sant'Andrea di Roma (per gli aspetti di verifica e certificazione delle patologie) e di un pool di Psicologi (tra i quali le d.sse Emanuela Gizzi ed Anna Marcon) per la gestione delle richieste pervenute telefonicamente al centro e la prima essenziale valutazione sulla sussistenza e tipologia di disagio.

Il Centro era così presentato:

“Il Sindacato Provinciale F.A.B.I. di Roma, nell'ambito delle iniziative sociali della propria struttura ha ritenuto di affrontare gli aspetti, le cause e le conseguenze anche psicologiche alle quali molti lavoratori sono sottoposti sul posto di lavoro.

Il nostro scopo è quello di cercare di tutelare al meglio, in tutte le sue forme, l'integrità morale ed i diritti personali dei lavoratori, combattendo le molestie e le repressioni sempre più frequenti nell'ambito lavorativo. Con questa iniziativa siamo certi di potere dare sostegno e fiducia ai lavoratori interessati, che potranno attivare tutte le azioni mediche, legali e sindacali più idonee.

Vogliamo infine ricordare che scopo principale della nostra azione è non solo la tutela del lavoratore ma anche il perseguimento di tutto quanto possa migliorarne le condizioni di vita e di lavoro: attraverso le situazioni che saranno evidenziate al Centro di Ascolto moduleremo gli interventi più idonei per intervenire con contrattazioni o iniziative propositive utili per tutta la categoria”

I “Centro di ascolto sul disagio” così costituito presentava due possibilità di accesso: tramite numero telefonico, al quale rispondevano due psicologhe, o tramite e mail.

La logica di questo intervento ha rappresentato la rottura di una tradizione di contrasto vertenziale: l'introduzione di una azione positiva coordinata è qualitativamente migliore rispetto al passato perché ha origine da di una logica multidisciplinare che non si basa soltanto sul sentimento. Una delle istanze è stata anche quella di voler, nei limiti del possibile, risolvere il problema sul posto di lavoro e reintegrare, dopo aver risolto le ragioni di tensione, nella struttura aziendale il dipendente oggetto di vessazioni o sottoposto a fattori stressogeni.

Modalità Operative

- ✂ Sensibilizzazione dei Sindacalisti attraverso un Convegno di presentazione del Progetto ed una comunicazione scritta individuale. Il Convegno ha visto la partecipazione del prof. Edoardo Monaco, della D.ssa Fattorini, delle D.sse Emanuela Gizzi e Anna Marcon, di Giovanni Donati, Segretario Provinciale di

Roma della FABI e Loris Brizio, Referente per la Segreteria Nazionale per i temi di ambiente e sicurezza sul lavoro.

- ⌘ Sensibilizzazione dei lavoratori a mezzo di una lettera individuale (rivolta agli iscritti), di un volantino (distribuito a tutti) e di un apposto riferimento su di un sito internet.
- ⌘ Istituzione di un numero telefonico dedicato per tutti i dipendenti che soffrono di disagi psichici (senza distinzioni tra stress, mobbing, disturbi post rapina, frustrazioni personali, nevrosi, ...)
- ⌘ Ascolto da parte delle operatrici qualificate (le psicologhe Gizzi e Marcon) di tutti i richiedenti, indipendentemente dal tipo di problema evidenziato
- ⌘ Elaborazione di una prima valutazione che prelude ad una delle seguenti tre possibilità: 1) riconoscimento di uno stato di disagio non grave risolvibile attraverso un intervento sindacale (risoluzione di problemi specifici e/o eventuale cambio di mansione o di luogo di lavoro) o attraverso specifiche terapie (problemi eventualmente non originati dal rapporto di lavoro e quindi afferenti alla sfera della vita privata, o riferiti al lavoro ma non legati alle specificità di questo). 2) riconoscimento di uno stato di disagio grave: in questo caso, oltre all'intervento eventuale di carattere sindacale si dà corso alla richiesta di un check-up completo presso la struttura ospedaliera del Sant'Andrea e l'Equipe del Prof. Monaco. Successivamente, se si ha riconoscimento di patologia, è concertata una linea di intervento che vede sinergia tra azione sindacale e terapia necessaria, con l'ulteriore coinvolgimento di un Consulente Legale.

PRIME CONSIDERAZIONI SULLE TIPOLOGIE DI DISAGIO E ASPETTI CONTRATTUALI

Nel complesso si sono rivolti al Centro di Ascolto circa cinquecento soggetti.

In sostanza i numerosi casi esaminati hanno fatto emergere principalmente queste specificità: stanchezza cronica, irascibilità, stress, emarginazione nel lavoro, Mobbing, Burn Out (in particolare per operatori di sportello), disturbi post rapina, incapacità di non pensare al lavoro con ricadute sulla vita privata.

In particolare molti dipendenti lamentavano ritmi insostenibili, richieste eccessive, scarso controllo sul proprio lavoro, pressioni da parte dei colleghi, controlli ossessivi, frustrazioni legate al sistema premiante.

Circa trecento dei soggetti esaminati non presentavano che problemi di carattere individuale, la cui soluzione rientrò nella logica dei correnti interventi sindacali, mentre altri duecento furono sottoposti ad ulteriori analisi.

Anche per questi l'intervento sindacale (spesso volto ad ottenere il trasferimento del dipendente o a rivedere l'organizzazione del lavoro dell'ufficio interessato) procedette di pari passo con l'approfondimento di carattere scientifico e con l'avviamento a specifiche terapie di recupero psicologico.

Alcuni casi furono riconosciuti come Mobbing e per essi si procedette ad un approfondimento di carattere legale, tenendo la possibilità di causa come estrema soluzione del problema. In effetti la causa in sé è da considerarsi come una sconfitta sia dell'Azienda, sia del Sindacato, sia, infine del Lavoratore: l'incapacità di tutelare in modo non conflittuale la salute del dipendente.

Non vi sono state in effetti cause a tutt'oggi anche se in un limitato numero di situazioni appaiono possibili.

Non sempre è stato possibile coinvolgere in modo adeguato il Medico Competente Aziendale: la dove ciò si è verificato alcune soluzioni sono state più agevoli.

L'attività sta proseguendo e sta lentamente configurandosi come un servizio di qualità fornito dall'Organizzazione Sindacale ai propri iscritti (o a coloro che si rivolgono al Centro di Ascolto)

Sulla base delle prime risultanze sono sicuramente emersi elementi utili per modulare meglio piattaforme contrattuali.

Un ulteriore aspetto è dato dalla sempre più evidente imprescindibilità di una costante opera di informazione e formazione dei dipendenti e dei quadri direttivi aziendali, così come un costante monitoraggio sulla qualità del clima aziendale.

Vi è quindi la volontà di definire programmi per la rilevazione ed il superamento delle patologie da stress e da mobbing anche attraverso l'introduzione di un Codice Etico Aziendale (Proposta del C.I.A. SanPaoloIMI).

Inoltre devono essere considerati in modo specifico i dipendenti disabili, da sempre maggiormente esposti a stress o vessazioni. Deve esservi un impegno a definire specifici ruoli riferiti ai disabili all'interno dell'organizzazione del lavoro aziendale, prevedendo idonee postazioni di lavoro ed ausilii (anche di tipo informatico) che ne consentano l'effettivo inserimento operativo.