

LA PARTECIPAZIONE ATTIVA DEL LAVORATORE NELLA PREVENZIONE DEI RISCHI PSICOSOCIALI NEL SETTORE DEL CREDITO: ELEMENTO PRIORITARIO PER L'ATTUAZIONE DI UN'IMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABILE

Lucia Macciocu*, Christian Nardella*, Ilaria Rossi*, Mario Stella**, Loris Brizio***

* Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del Lavoro (ISPESL), Dipartimento Medicina del Lavoro, Roma

** Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del Lavoro (ISPESL), Dipartimento Processi Organizzativi, Roma

*** Federazione Autonoma Bancari Italiani (FABI), Roma

(Parole chiave: *partecipazione attiva, rischi psicosociali, responsabilità sociale delle imprese, salute*)

SINTESI

CONTESTO - La sicurezza sui luoghi di lavoro è un concetto in evoluzione perché, con l'introduzione di nuove tecnologie e la trasformazione sociale del lavoro, è mutato il significato ad essa attribuito. Oltre agli aspetti tecnici e agli aspetti ambientali della prevenzione negli ambienti di lavoro, l'attenzione è giustamente posta più che mai sugli aspetti organizzativi del lavoro e soprattutto sul coinvolgimento attivo e sulla partecipazione del lavoratore stesso.

OBIETTIVI - Il presente lavoro ha l'obiettivo di indagare il livello di partecipazione alla salute e alla sicurezza nel settore bancario, focalizzando l'attenzione prevalentemente sui temi relativi al benessere, ai processi organizzativi e all'interfaccia individuo-organizzazione.

METODI - Per la realizzazione della ricerca si è proceduto alla somministrazione di un questionario per la rilevazione della partecipazione attiva alla sicurezza. I contenuti del questionario utilizzato per la rilevazione, di tipo cartaceo e auto-compilato, sono riconducibili a differenti dimensioni, distinte e classificate in 8 aree. Il campione è composto da 2.100 soggetti del settore del credito distribuiti sul territorio nazionale.

RISULTATI - A seguito delle analisi dei dati raccolti, si è rilevato un ambiente lavorativo che non facilita la partecipazione del lavoratore ai temi di nostro interesse prioritario. Una quota non trascurabile di lavoratori, 3 su 4, infatti, ha affermato chiaramente di non poter contribuire attivamente a promuovere la sicurezza ed il benessere nel proprio luogo di lavoro.



BOW PO/base indexing:

EUOSHA - OSH: Banche e società edili [OSH: 57201C]; Partecipazione dei lavoratori [OSH: 20641D]; Benessere [OSH: 04721E]; Rischi psicologici ed organizzativi [OSH: 45361B]

CIS: Banche e assicurazioni [CIS: Xxi]; Psicologia della organizzazione del lavoro [CIS: Psoc]; Health hazards [CIS: Yh]; Partecipazione dei lavoratori [CIS: Var]

NACE - ATECO: Intermediazione monetaria e finanziaria (escluse le assicurazioni e i fondi pensione) [ATECO: 65]



INTRODUZIONE

I cambiamenti socio-economici, le nuove tecnologie lavorative e le nuove professionalità caratterizzanti le società post-industriali, hanno richiesto alla Comunità europea nuovi orientamenti sulle strategie di sicurezza e salute da promuovere e regolamentare. L'ordinamento comunitario ha riservato particolare attenzione ai problemi della salute e dell'ambiente di lavoro e ha orientato le politiche prevenzionistiche verso una maggiore attenzione alla partecipazione ed al coinvolgimento delle parti interessate dai processi di cambiamento, al fine di attenuare eventuali ripercussioni che essi possono avere sul singolo lavoratore e sul gruppo.

La Commissione europea, infatti, nel Libro Verde *Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese* (2001), pone in risalto il problema delle ristrutturazioni aziendali e delle esternalizzazioni, ribadendo la necessità di "equilibrare e prendere in considerazione gli interessi e le preoccupazioni di tutte le parti interessate ai cambiamenti e alle decisioni", garantendo "la partecipazione e il coinvolgimento delle persone interessate attraverso una procedura aperta di informazione e consultazione" [1, 2].

Tale orientamento istituzionale è introdotto nelle strategie aziendali attraverso il nuovo approccio gestionale definito Responsabilità sociale delle imprese (RSI), ossia "l'integrazione volontaria delle problematiche sociali ed ecologiche nelle operazioni commerciali e nei rapporti con le parti interessate" [1]. Concetto ribadito, anche dall'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro come un "principio con il quale le imprese decidono volontariamente di contribuire a una società migliore e a un ambiente più pulito" [3]. Essere socialmente responsabili significa, dunque, andare oltre gli obblighi di legge, investendo di più sul capitale umano, sull'ambiente e nei rapporti con le parti interessate.

A questo punto risulta evidente che il benessere dei lavoratori rientra a pieno titolo tra le responsabilità delle imprese e possa essere considerato parte integrante della RSI [4]. Alcuni autori ritengono, infatti, che la sicurezza e salute sul lavoro (SSL) sia un parametro importante della RSI, considerato che la sicurezza dei lavoratori è uno dei fattori per misurare il progresso complessivo delle imprese [5].

La SSL costituisce, senza dubbio, una componente essenziale della RSI, ma qual è il rapporto tra le due? E come funziona in pratica?

Secondo Zwetsloot e Starren [6] la SSL è un elemento basilare della dimensione sociale della RSI. Tramite la RSI, infatti, è possibile integrare le politiche in materia di SSL a livello strategico dell'organizzazione.

Affinché la SSL possa essere perseguita come obiettivo prioritario ed integrarsi con successo nella RSI, Fisscher [7] sottolinea la necessità che si verifichino determinate condizioni tra le quali è importante dimostrare integrità e trasparenza nei confronti dei lavoratori (nonché nei confronti degli altri attori della SSL), in modo da conquistare una sorta di certificazione morale nel dialogo con loro.

Sanders e Roefs [8] sottolineano come una buona integrazione della SSL nella RSI vada a incentivare l'immagine di un buon datore di lavoro, migliorandone la posizione sul mercato del lavoro, rendendolo più interessante per i potenziali assunti, nonché incoraggiando la fidelizzazione dei lavoratori già presenti nell'azienda.

Il modello culturale introdotto dalle norme comunitarie recepite in Italia con il D.Lgs. 626/94¹ (e succ. mod. ed int.) hanno rappresentato una svolta importante. Ponendo l'organizzazione al

¹ Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626 - Attuazione delle Direttive CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro (Gazzetta Ufficiale n. 265 del 12 novembre 1994).

centro della gestione della sicurezza, è avvenuto un passaggio da un concetto di sicurezza, che ha nell'ambiente fisico di lavoro e nel singolo individuo il campo d'intervento, ad un concetto che porta il lavoro organizzato al centro dell'interesse prevenzionistico. La nuova normativa contribuisce, di conseguenza ad ampliare l'ambito di intervento, dando risalto al benessere psichico e sociale, oltre che fisico dei lavoratori, e analizzando processi organizzativi oltre che tecnici [9].

Ulteriori segnali di questa evoluzione sono messi in luce anche dai numerosi studi che pongono in evidenza i legami diretti tra i concetti di salute e stili di vita [10], che introducono il costrutto di salute dell'organizzazione [11] e che sottolineano l'importanza dei fattori psicosociali nella determinazione dei rischi nei contesti lavorativi [12].

Cox e Griffiths [13] definiscono i rischi psicosociali come " quegli aspetti di progettazione e di organizzazione e gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni fisici o psicologici" .

Gli stessi autori, dopo aver effettuato una dettagliata rassegna degli studi sullo stress di origine lavorativa identificano, come potenzialmente pericolose, un insieme di caratteristiche del lavoro [14]. Le prime riguardano il contesto lavorativo quali: funzioni e cultura organizzativa; ruolo nell'ambito dell'organizzazione; evoluzione della carriera; autonomia decisionale e controllo; rapporti interpersonali sul lavoro; interfaccia casa-lavoro. Le seconde riguardano il contenuto lavorativo quali: ambiente di lavoro e attrezzature di lavoro; pianificazione dei compiti; carico, ritmo e orario di lavoro.

Ai fini del presente studio, la " partecipazione attiva" è definita come un'azione collettiva di consultazione e cooperazione dei lavoratori volta a contribuire attivamente alla tutela della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, fornendo un apporto propositivo agli aspetti legati alla pratica quotidiana del lavoro, alla sua organizzazione e all'ottimizzazione dei rapporti tra il singolo individuo e gli altri componenti del sistema azienda.

La partecipazione rappresenta un'azione collettiva intrapresa dai lavoratori al fine di tutelare la propria salute; essa è sia una necessità sia un diritto, e come viene evidenziato dall'European Trade Union Institute for Research, Education, Health and Safety e da una ricerca italiana sul ruolo del Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, le politiche di prevenzione risultano più efficaci solo se la partecipazione è adeguatamente promossa e sviluppata [15,16].

In tale ottica si è voluta realizzare una ricerca nel settore del credito con gli obiettivi di:

- analizzare le caratteristiche del lavoro dei dipendenti degli istituti di credito italiani;
- verificare il livello di percezione soggettiva dei lavoratori alla partecipazione, quale attività di miglioramento della SSL nell'ambito delle misure generali di tutela previste dall'ordinamento giuridico.

La ricerca è stata condotta nell'ambito bancario in collaborazione con i sindacati più rappresentativi presenti nel comparto. La scelta è stata orientata su tale settore, molto complesso, per la rapidità con cui avvengono fusioni e accorpamenti che producono continue trasformazioni organizzative e professionali e per valutare se tali cambiamenti influenzino il benessere del lavoratore.

1. MATERIALI E METODI

Per la realizzazione della ricerca si è fatto riferimento ai principi del modello teorico del già citato lavoro di Cox, Griffiths e Rial-González sui rischi psicosociali ed al concetto di partecipazione attiva del lavoratore [14]. Da tali costrutti teorici ha fatto seguito un piano operativo d'indagine che si è svolto in tre fasi:

- nella prima si è proceduto all'analisi della letteratura di riferimento sui principali studi ed indagini riguardanti il benessere organizzativo [9] ed altre effettuate nel settore del credito [17-22];
- nella seconda sono state condotte interviste semistrutturate con diversi gruppi di Responsabili del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) e realizzati dei *focus group* con i Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) di alcune Agenzie di credito, mediante le quali sono state definite le aree di rischio;
- nella terza si è costruito un questionario strutturato, mirato ad indagare i fattori di rischio specifici emersi dalle fasi precedenti.

Il questionario è composto da 64 *item* valutati sia tramite risposte dicotomiche (si/no) sia tramite scala Likert a quattro passi (per niente, poco, abbastanza, molto), in cui si chiede al soggetto di esprimere il proprio parere circa la situazione che si presenta nell'organizzazione. I contenuti del questionario utilizzato per la rilevazione, di tipo cartaceo e auto-compilato, sono riconducibili a differenti dimensioni, distinte e classificate in 8 aree:

- la prima area riguarda la raccolta dei dati anagrafici e la storia lavorativa dei singoli (sesso, età, scolarità, stato civile, mansione lavorativa, contratto di lavoro, ecc.);
- la seconda area indaga la partecipazione attiva del lavoratore con particolare riferimento alla sensazione percepita di poter contribuire attivamente nelle diverse fasi di intervento gestionale, quale applicazione della normativa sulla sicurezza e salute;
- la terza area è riferita all'informazione sulla sicurezza e indaga: i rischi specifici inerenti all'attività e all'ambiente di lavoro e le misure di prevenzione e di emergenza. Pone l'attenzione, inoltre, sull'informazione relativa all'individuazione delle figure coinvolte nella gestione della sicurezza, RSPP, ASPP, Medico Competente e RLS;
- la quarta area è riferita al sistema di formazione, analizzando nell'organizzazione la tipologia di formazione prevalentemente attuata;
- la quinta area indaga le caratteristiche dei compiti lavorativi, dei ritmi di lavoro assegnati e le sensazioni collegate agli aspetti lavorativi (stimolante, logorante, creativo);
- la sesta area indaga le relazioni interpersonali, sia riguardo ai rapporti interni all'azienda (relazioni con i superiori e con i colleghi), sia riguardo ai rapporti esterni (relazioni con i clienti);
- la settima area è riferita al benessere psicofisico e indaga le condizioni di salute con particolare riferimento a situazioni di lavoro vissute come critiche, quali rapine e furti;
- l'ottava area è riferita alle soddisfazioni percepite sul lavoro, quali: retribuzione, orario di lavoro, qualifica professionale, sviluppo di carriera, autonomia decisionale e professionale, stimoli lavorativi e comunicazione con la struttura organizzativa.

2. RISULTATI

2.1 Area I: raccolta dei dati anagrafici e della storia lavorativa dei singoli

Il campione è composto da 2.100 soggetti, distribuiti sul territorio nazionale: il 66% degli intervistati lavora in banche situate nel nord, il 13% nel centro ed il rimanente 21% nel sud e nelle isole.

Per quanto riguarda i dati anagrafici e la storia lavorativa dei singoli è emerso, dal campione dei lavoratori intervistati, una distribuzione di genere equilibrata pari al 49% di maschi e 49,6% di femmine. La fascia d'età più rappresentativa è dai 40 anni in su pari al 57%, segue la fascia

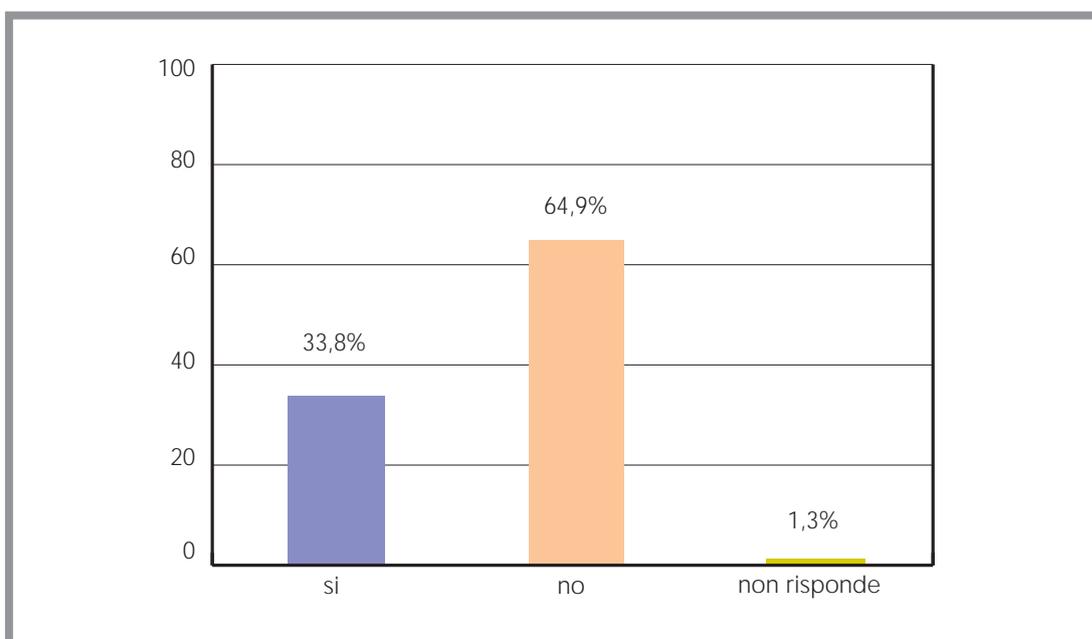
di età compresa tra i 30-39 anni pari al 31% e quella compresa tra 20-29 anni pari al 12%. Il 70,6% degli intervistati ha un livello di istruzione equivalente al diploma di scuola media superiore, il 24,2% alla laurea, mentre il 4,7% alla licenza media inferiore. Per quanto riguarda la condizione professionale del campione intervistato, l'anzianità lavorativa media è risultata di circa 20 anni. Di questi il 92,1% ha un contratto di lavoro a tempo indeterminato, mentre il 6,5% ha un contratto a tempo determinato. La mansione lavorativa svolta è così composta: attività a contatto con il pubblico senza maneggio di denaro (30,4%); attività a contatto con il pubblico con maneggio di denaro (28,2%); attività senza pubblico, afferenti alle sedi centrali (17,3%); dirigenti funzionari e direttori di filiale rappresentano una quota minore degli occupati (rispettivamente il 4,2% e il 3,6%). Per quanto riguarda il tempo trascorso presso l'unità organizzativa, la maggior parte degli intervistati ha dichiarato: da 1 a 5 anni (59,2%), seguito da 6 a 10 anni (12,6%) ed infine da 11 anni e oltre (27,4%). Il breve tempo di permanenza nell'unità lavorativa, da uno a cinque anni, è correlato con la forte mobilità che avviene attraverso rapide rotazioni. Infine il 57,4% dei lavoratori dichiara di non aver cambiato tipo di attività a causa di modifiche tecnologiche ed organizzative, mentre il 41,5% risponde di aver cambiato recentemente l'attività lavorativa per tale motivo.

2.2 Area II: partecipazione attiva del lavoratore

L'articolo 3, 1° comma, lettera s, del D.Lgs. 626/94, prescrive come misure generali di tutela per la protezione della salute e la sicurezza dei lavoratori: "l'informazione, la formazione, la consultazione e la partecipazione dei lavoratori ovvero dei loro rappresentanti per la sicurezza" [23].

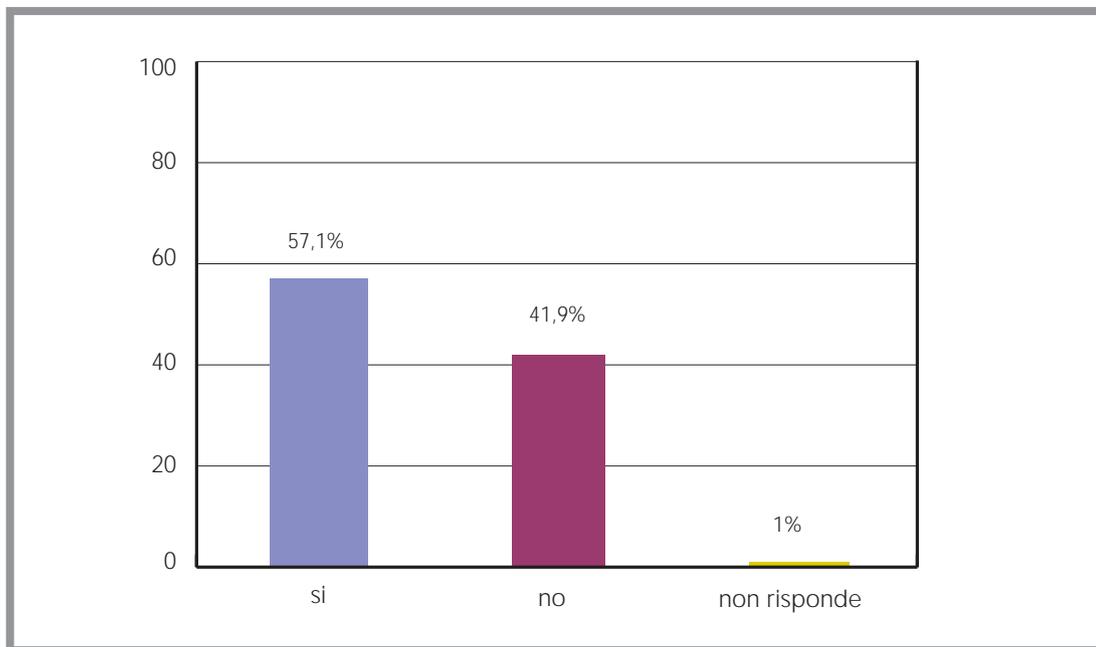
A tale proposito il 64,9% del campione intervistato afferma di non sentirsi partecipe in modo attivo alle iniziative inerenti alla sicurezza del lavoro, e solo il 33,8% risponde di sentirsi partecipe a tali iniziative (Figura 1).

■ **Figura 1** - Partecipazione attiva alla sicurezza



Il 57,1% dei lavoratori intervistati afferma di aver partecipato a iniziative di formazione alla sicurezza del lavoro e il 41,9% afferma di non di aver partecipato a tali iniziative (Figura 2).

Figura 2 - Iniziative formative sulla sicurezza



Se a livello statistico il 57,1% può sembrare un dato rilevante, a livello giuridico non lo è, infatti, l'articolo 22 del D.Lgs. 626/94, 1° comma, impone che: "il datore di lavoro assicuri che ciascun lavoratore, ivi compresi i lavoratori di cui all'art. 1, comma 3, riceva una formazione sufficiente ed adeguata in materia di sicurezza e di salute, con particolare riferimento al proprio posto di lavoro e alle proprie mansioni".

Il 2° comma, inoltre, prevede che la formazione deve avvenire in occasione:

- a) dell'assunzione;
- b) del trasferimento o cambiamento di mansioni;
- c) dell'introduzione di nuove attrezzature di lavoro o di nuove tecnologie, di nuove sostanze e preparati pericolosi.

Il 3° comma prescrive che "la formazione deve essere periodicamente ripetuta in relazione all'evoluzione dei rischi ovvero all'insorgenza di nuovi rischi".

Per quanto riguarda le azioni di promozione alla sicurezza ed al benessere nell'organizzazione, il 45,2% del campione intervistato afferma che si sente "poco" partecipe, il 28,2% che si sente "per niente" partecipe, il 22,3% si sente "abbastanza" partecipe e soltanto il 3% si sente "molto" partecipe a tale iniziativa (Figura 3).

Il 56,6% dei lavoratori intervistati risponde che non si sentono partecipi in nessuna delle fasi dell'intervento di prevenzione, mentre il 18,3% si sentono partecipi nella fase di "valutazione", il 13,6% nella fase di "attuazione" e l'8,8% nella fase di "gestione della sicurezza" (Figura 4).

Figura 3 - Partecipazione alla promozione della sicurezza ed al benessere nell'organizzazione

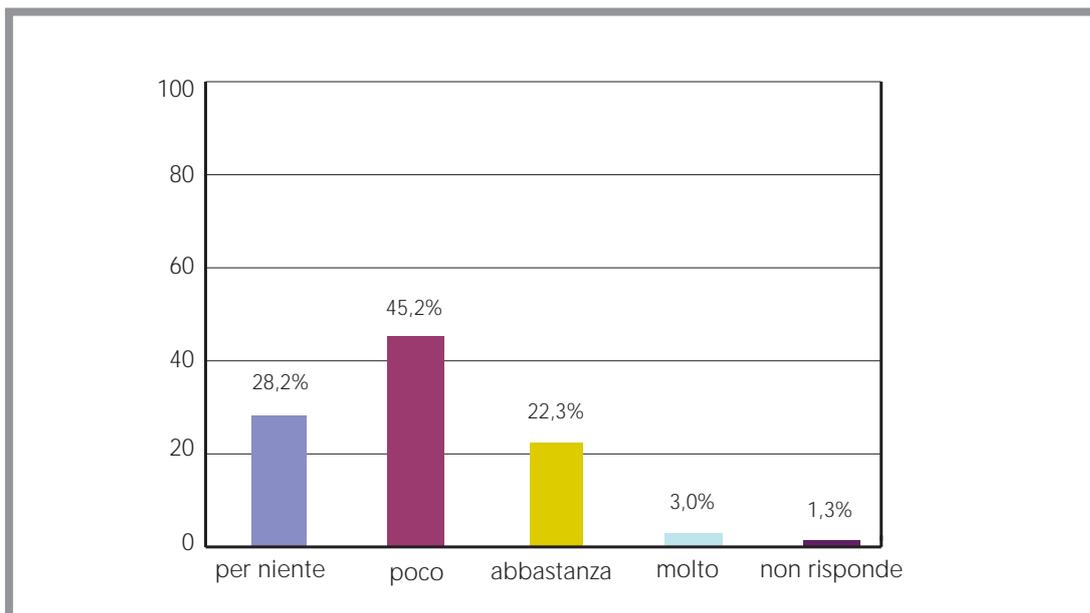
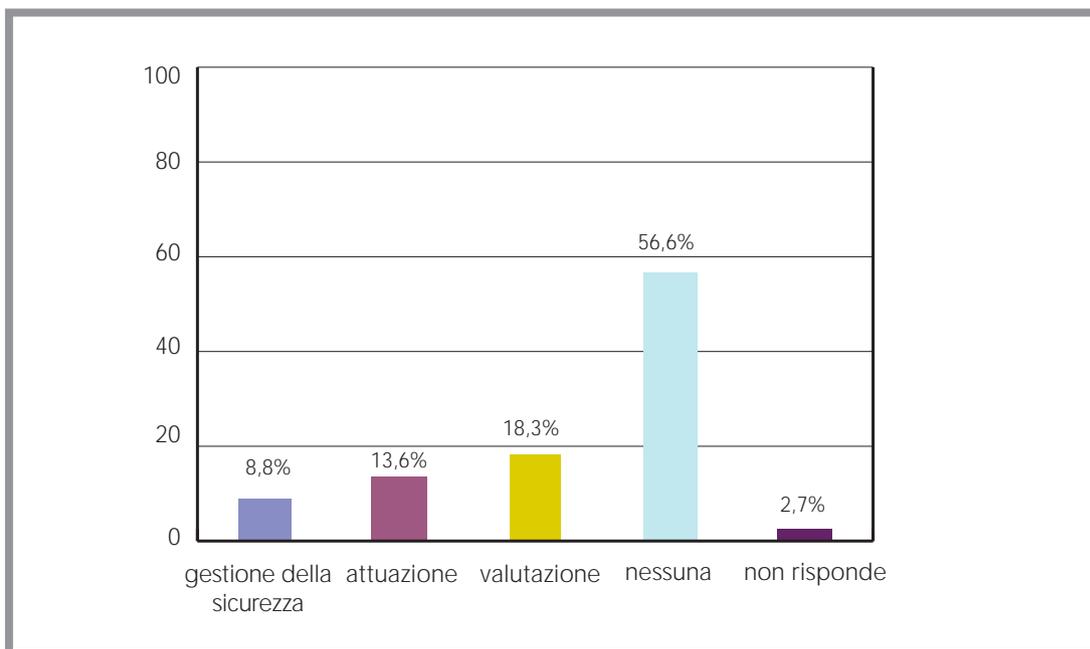


Figura 4 - Partecipazione nelle fasi di intervento di prevenzione e sicurezza

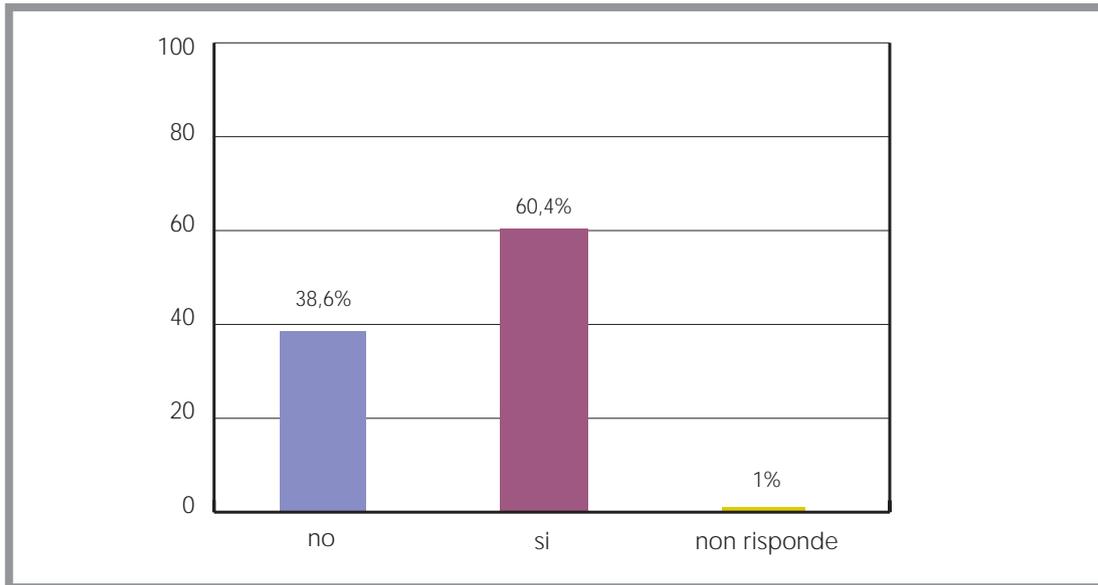


2.3 Area III: informazione sulla sicurezza

L'accesso all'informazione e la possibilità di esprimere il proprio parere su questioni rilevanti per la SSL è un problema che riguarda la sfera dei diritti del lavoratore. Lo scambio di informazioni rappresenta la possibilità di conoscere le reali condizioni di lavoro e di poter intervenire efficacemente per migliorare il sistema lavoro.

Il 60,4% dei lavoratori intervistati afferma di essere stato informato sui rischi relativi alla loro attività e il 38,6% dei lavoratori intervistati di non essere stato informato (Figura 5).

■ **Figura 5** - Informazione sui rischi dell'attività lavorativa



Il 57,2% dei lavoratori intervistati afferma di essere stato informato sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro, mentre il 40,6% afferma di non essere stato informato (Figura 6).

Si può evidenziare che nonostante le percentuali mostrino un dato significativo, l'applicazione dell'art. 21 del D.Lgs. 626/94 prescrive al datore di lavoro di provvedere affinché "ciascun lavoratore riceva un'adeguata informazione anche in relazione ai rischi specifici inerenti all'attività svolta e dell'impresa in generale".

Riguardo ai rischi specifici, il 45,9% dei lavoratori intervistati li individua nelle "rapine", il 19% nei rischi "legati alla mansione", 15,1% nei rischi connessi "all'utilizzo del videoterminale" (Figura 7); il dato evidenzia come ci sia, da parte dei lavoratori intervistati, una consapevolezza e attenzione, in virtù delle alte frequenze con cui accade, all'evento criminoso con potenziali conseguenze dirette, sia a breve che a lungo termine, cui essi sono esposti.

■ **Figura 6** - Informazione sui rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro

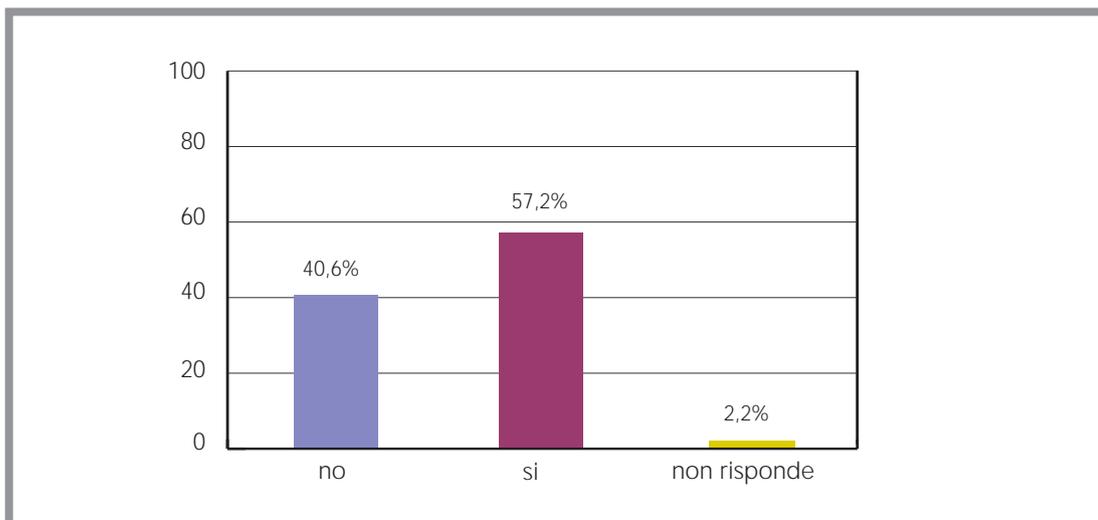
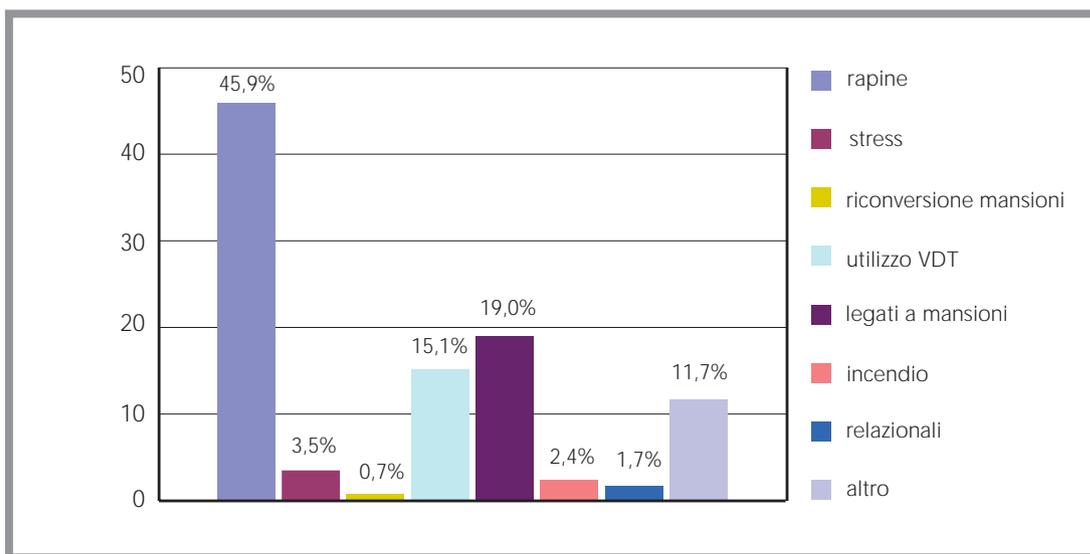


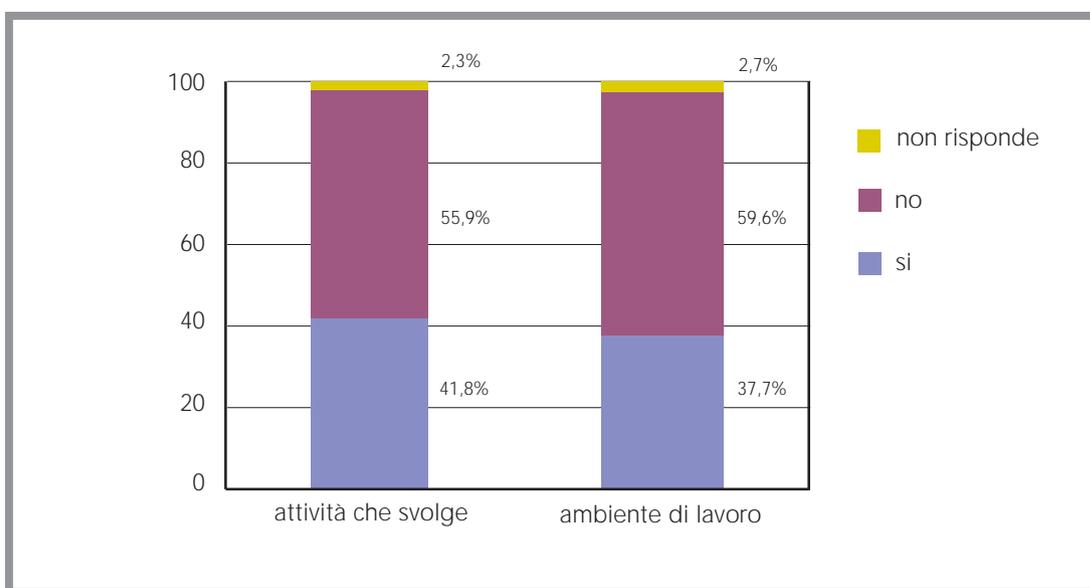
Figura 7 - Informazione sui rischi specifici dell'attività lavorativa



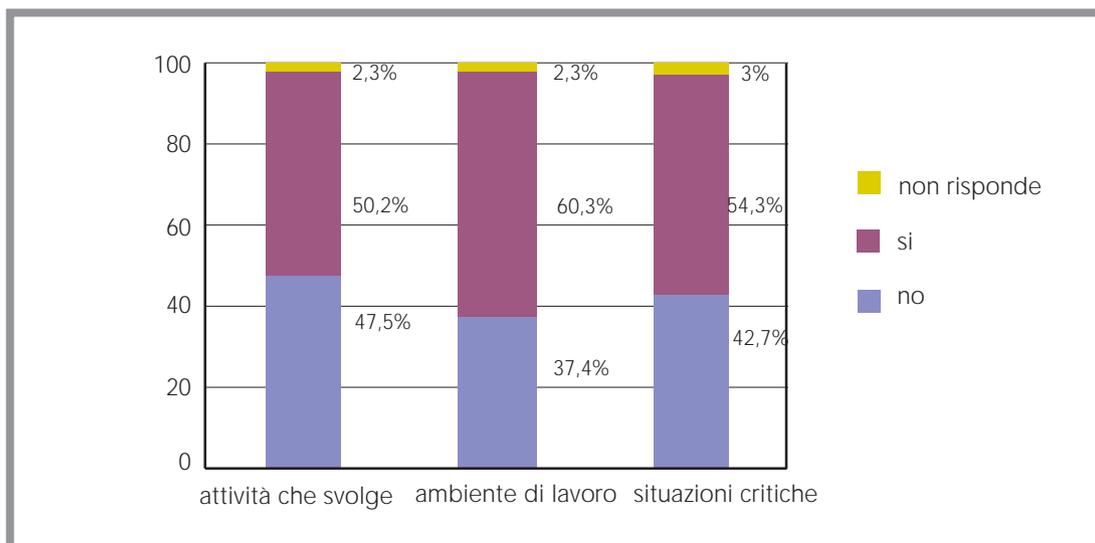
Per quanto concerne l'informazione sulle misure di prevenzione e di emergenza (Figure 8, 9) si evidenzia una buona informazione, ma essa non è stata diffusa a tutti i lavoratori del campione intervistato.

Riguardo alle "figure coinvolte nel processo della sicurezza", il 54,4% dei rispondenti afferma che il servizio di prevenzione e protezione non è considerato competente al fine della valutazione di tutti i rischi e solo il 38,7% lo considera competente (Figura 10). Tale percezione di incompetenza e di sfiducia può essere spiegata dalla oggettiva mancanza di partecipazione dei lavoratori intervistati sia riguardo la gestione della sicurezza e salute, sia dalla carenza di informazione e formazione ricevuta in applicazione del D.Lgs. 626/94.

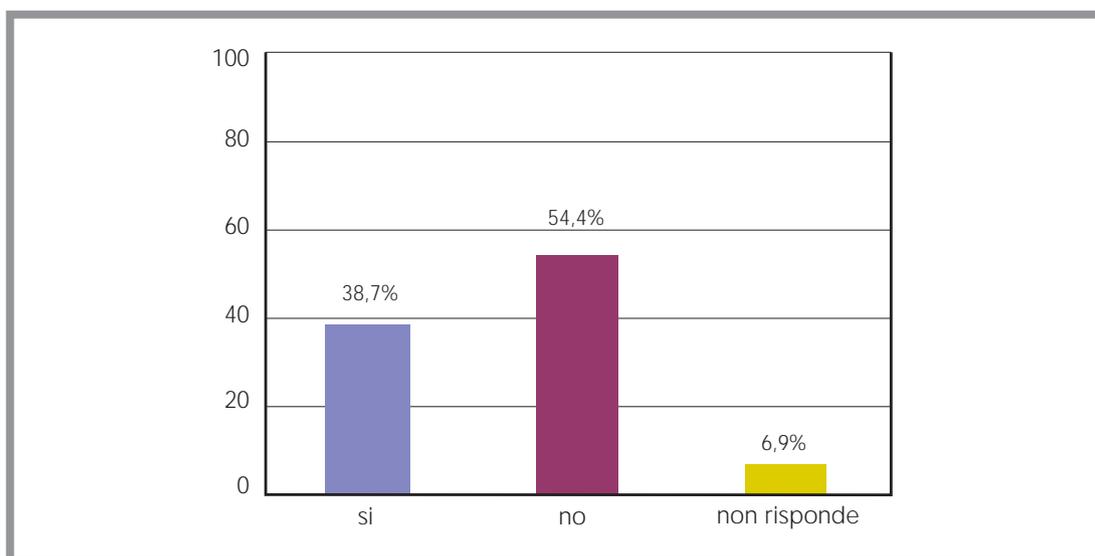
Figura 8 - Informazione sulle misure di prevenzione



■ **Figura 9** - Informazione sulle misure di emergenza



■ **Figura 10** - Competenza del Servizio di Prevenzione e Protezione



2.4 Area IV: formazione professionale

La formazione oggi è considerata sempre più lo strumento principe per raggiungere l'obiettivo, formulato dal Consiglio europeo di Lisbona, di indirizzare i paesi aderenti all'Unione europea ad una "...economia basata sulla conoscenza più competitiva e dinamica del mondo, in grado di realizzare una crescita economica sostenibile con nuovi e migliori posti di lavoro e una maggiore coesione sociale" (Strategia di Lisbona)².

Lo sviluppo della conoscenza è il risultato della circolarità dell'informazione e

² Consiglio europeo straordinario di Lisbona (23 e 24 marzo 2000): verso un'Europa dell'innovazione e della conoscenza. URL: <http://europa.eu/scadplus/leg/it/cha/c10241.htm>.

dell'apprendimento di nuovo sapere professionale sempre più ancorato a competenze nelle aree intellettive, cognitive e sociali. Esso è strumento essenziale e strategico nell'arco della vita lavorativa; nell'inserimento di nuovi assunti, nell'aggiornamento per le modifiche tecnologiche e organizzative intervenute in azienda e nello sviluppo professionale e di carriera [24].

Il 47,6% dei lavoratori afferma che hanno svolto un intervento formativo attraverso l'esperienza diretta, il 33,9% ha risposto di aver svolto un breve corso di formazione-addestramento, il 12,7% afferma di aver partecipato a un corso di formazione e il 5,8% afferma di aver ricevuto un manuale guida (Figura 11).

Alla domanda "Le è stato descritto l'intero processo lavorativo inerente, la mansione?" il 58,5% del campione risponde affermativamente, mentre il 40,2% risponde negativamente (Figura 12). Per quanto concerne la valutazione dell'informazione in riferimento al compito ed alle procedure da eseguire, il campione intervistato afferma che esse sono state valutate adeguatamente (rispettivamente per il 71,1% e per il 61,3% dei rispondenti).

Mentre per la valutazione dell'informazione riguardo al ruolo ed alla responsabilità assegnata, è risultato che quasi la metà del campione intervistato (47,9%) la valuta inadeguatamente (Figura 13).

2.5 Area V: caratteristiche dei compiti

Nelle caratteristiche del compito lavorativo esistono diversi elementi correlati al benessere psicosociale, come ad esempio: un uso parziale delle capacità, la ripetitività e un'eccessiva cristallizzazione dei compiti. È noto che l'esposizione al lavoro ripetitivo e monotono è frequentemente connesso all'esperienza di noia; inoltre il carico di lavoro può creare problemi, sia esso eccessivo o ridotto, ancor di più se questo viene messo in relazione con il ritmo di lavoro [14]. La percezione degli intervistati riguardo il ritmo di lavoro è considerata "sostenibile" dall'82,1% dei rispondenti; al contrario solo il 16,1% la ritiene "insostenibile" (Figura 14). Questa descrizione espressa dal campione intervistato, mostra come la natura del lavoro in sé è sostenibile, ma essa risulta in netto contrasto con la valutazione del proprio lavoro; gli intervistati, infatti, lo ritengono "abbastanza ripetitivo" nel 48,4%, "poco stimolante" nel 41,9%, "abbastanza logorante" nel 34,4%, e per ultimo "per niente creativo" nel 37,9 % dei casi (Figura 15).

■ **Figura 11** - Tipologia di formazione

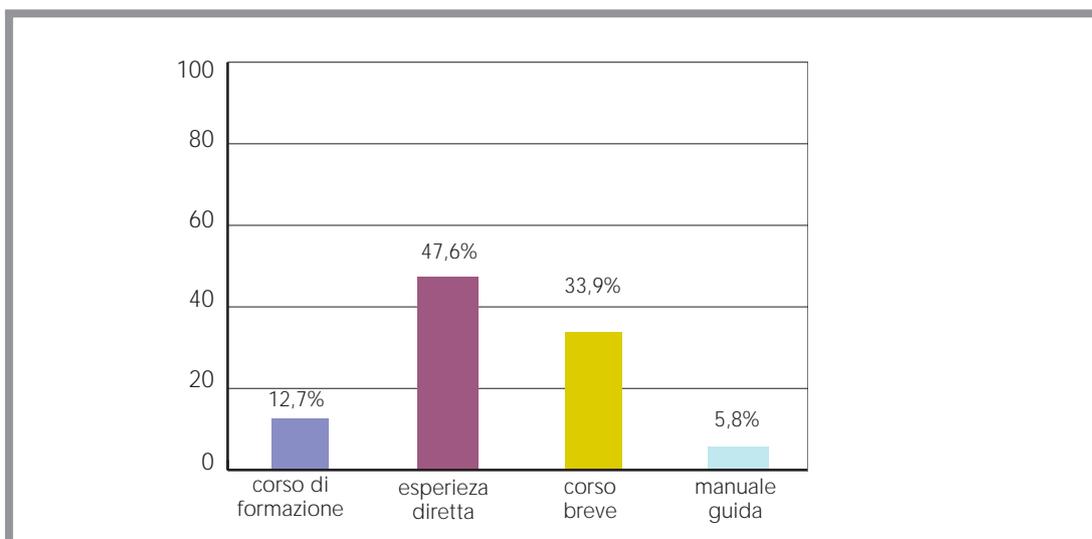


Figura 12 - Processo lavorativo

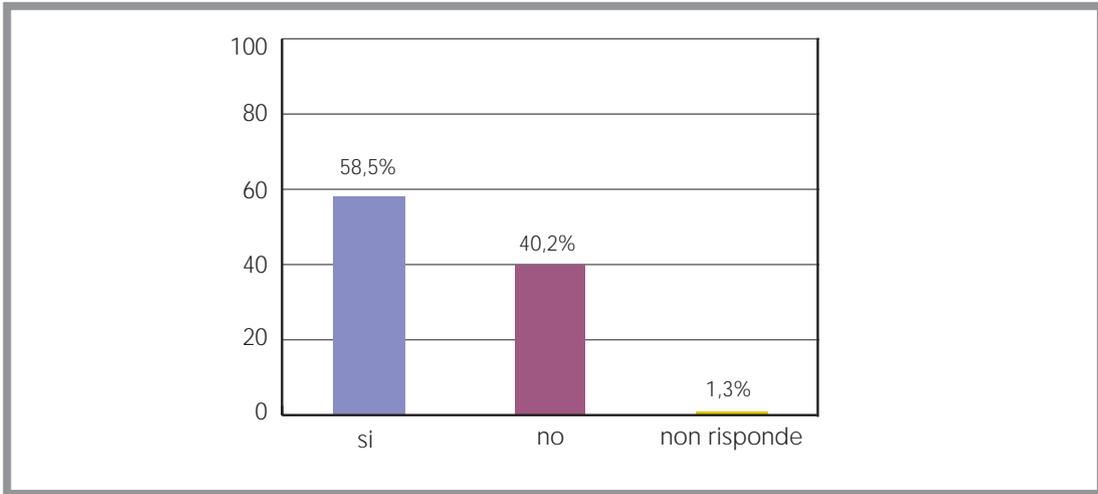


Figura 13 - Valutazione dell'informazione alle attività lavorative

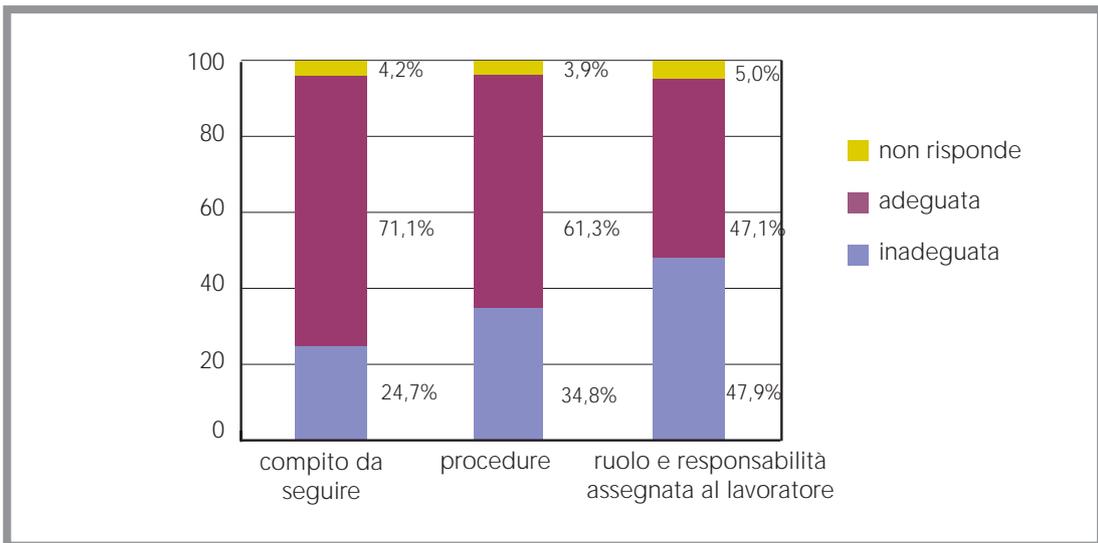


Figura 14 - Valutazione dei ritmi di lavoro

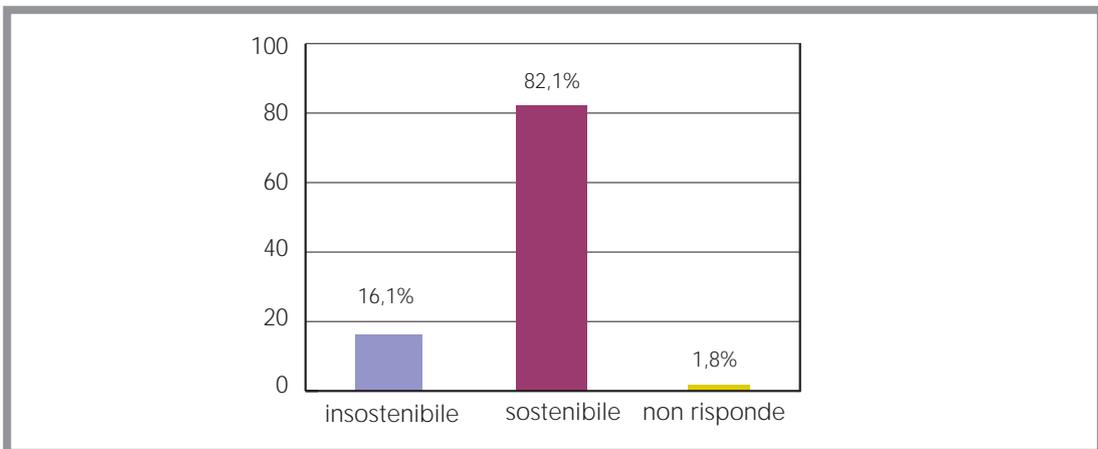
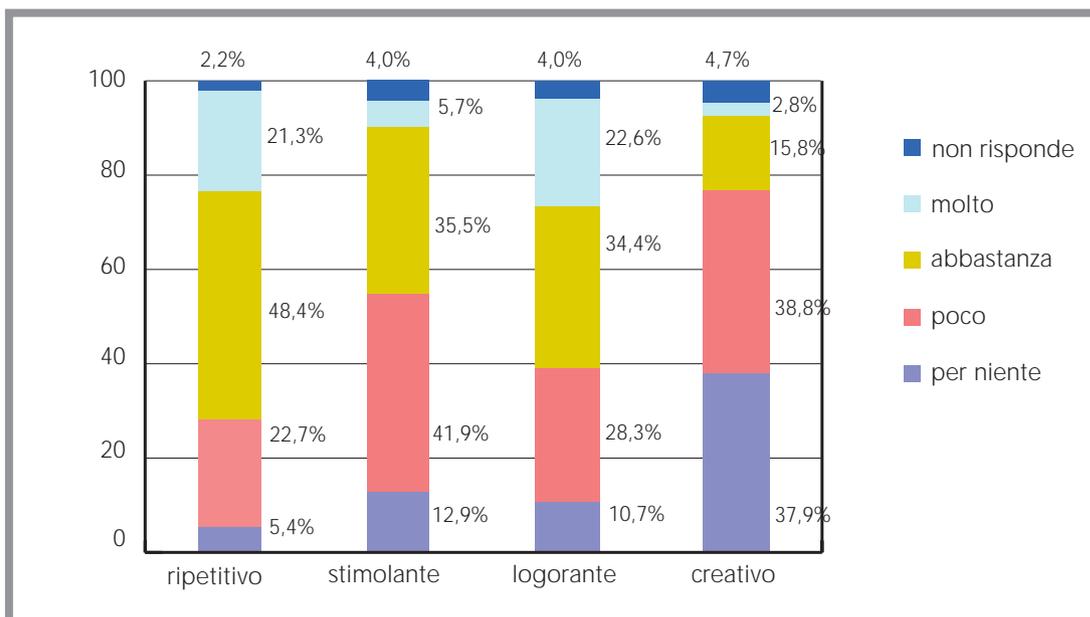


Figura 15 - Valutazione del proprio lavoro



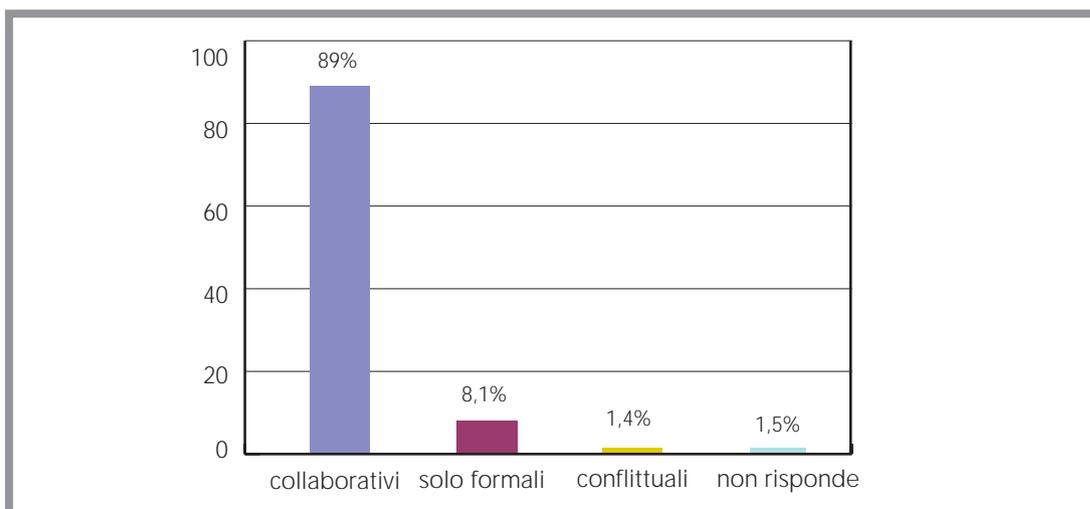
2.6 Area VI: relazioni interpersonali

I buoni rapporti tra lavoratori sono fondamentali per il benessere individuale e organizzativo. Nel nostro studio sono stati individuati tre gruppi importanti di rapporti: relazioni con i superiori, con i colleghi e con i clienti. È noto che un appoggio interpersonale scarso sul lavoro determina maggiori livelli di ansia, esaurimento emotivo, tensione e scarsa soddisfazione per il proprio lavoro.

Le piccole/medie dimensioni delle filiali interessate, sicuramente, favoriscono lo sviluppo di buone relazioni tra i lavoratori.

L'89% dei soggetti intervistati, infatti, dichiara di avere rapporti "collaborativi" con i propri colleghi, l'8,1% solo di tipo "solo formale" ed infine solamente 1,4% "conflittuali" (Figura 16).

Figura 16 - Rapporti con i colleghi



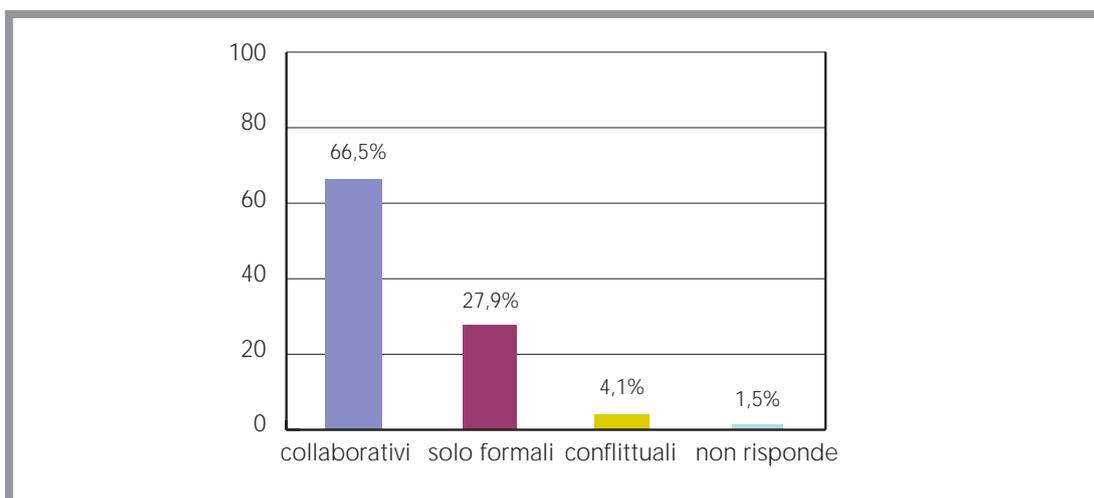
I valori si modificano se si prendono in considerazione i rapporti con i superiori, infatti, gli intervistati esprimono rapporti "collaborativi" nel 66,5%, ma diventano "solo formali" con il 27,9% e "conflittuali" nel 4,1% dei casi (Figura 17).

A proposito delle relazioni con il pubblico, la maggior parte degli intervistati, ovvero, il 69,1% lavora a contatto diretto con il pubblico e solamente il 29,5% non ha un contatto diretto (Figura 18).

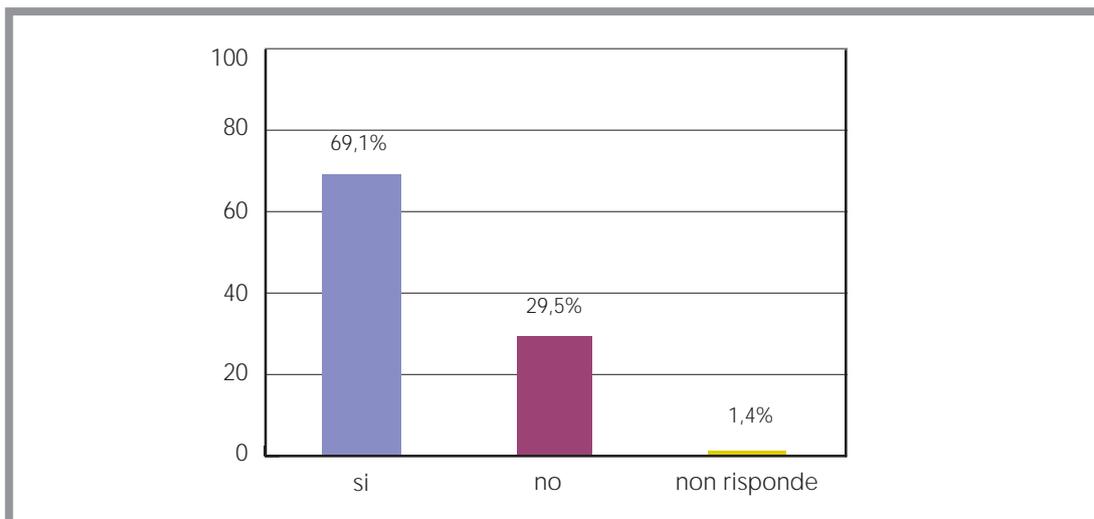
Il 37,6% degli intervistati, dichiara di ricevere "ogni giorno" gratificazione da parte del cliente, il 23,8% "una volta la settimana" e il 16,2% "una volta al mese" (Figura 19). Questo dato merita un'ulteriore considerazione poiché risulta al tempo stesso elemento di soddisfazione per oltre la metà dei soggetti intervistati; al tempo stesso comporta elementi di timore e preoccupazione.

Alla luce di questi risultati si può ipotizzare che la relazione con il pubblico porti con sé delle note negative, come la possibilità di avere relazioni con clienti aggressivi; gli intervistati dichiarano nel 17,5% di avere a che fare con clienti aggressivi "ogni giorno", nel 20,6% "una volta la settimana", ed infine nel 32,4% "una volta al mese" (Figura 20).

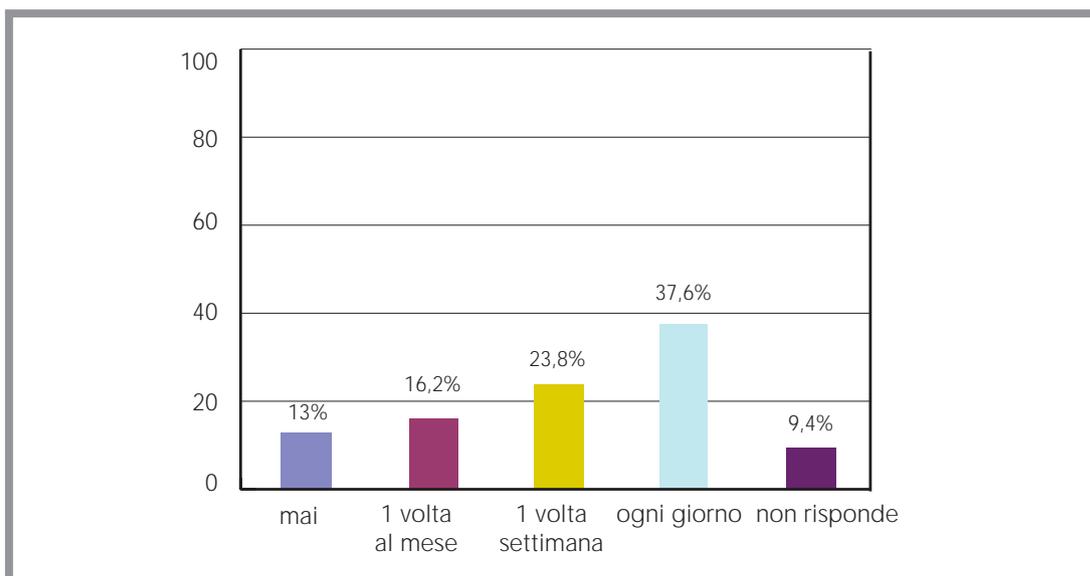
■ Figura 17 - Rapporti con i superiori



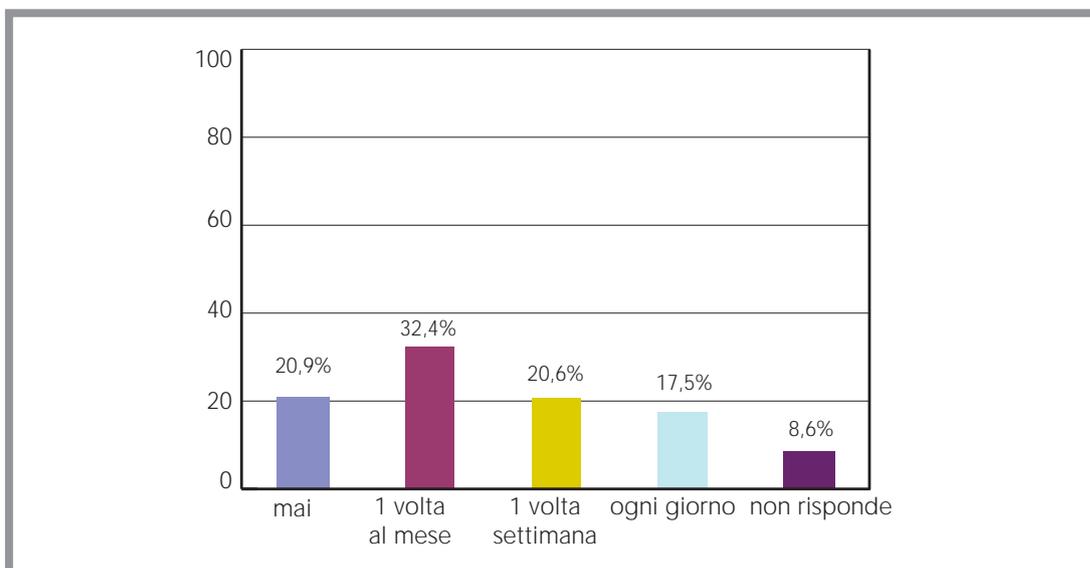
■ Figura 18 - Lavoro a contatto con il pubblico



■ **Figura 19 - Gratificazione dai clienti**



■ **Figura 20 - Clienti aggressivi**

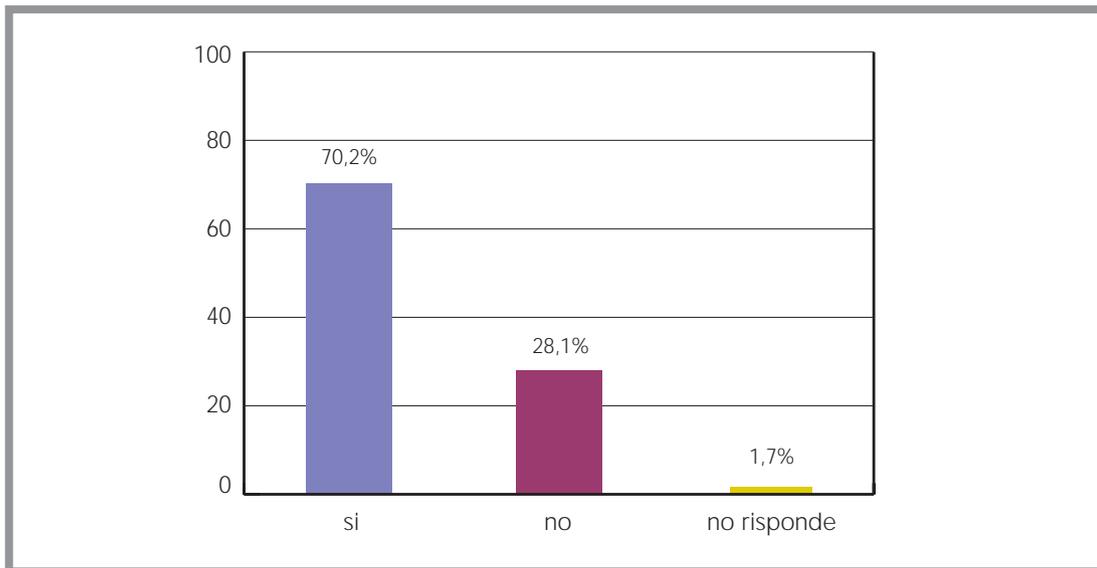


2.7 Area VII: benessere psicofisico

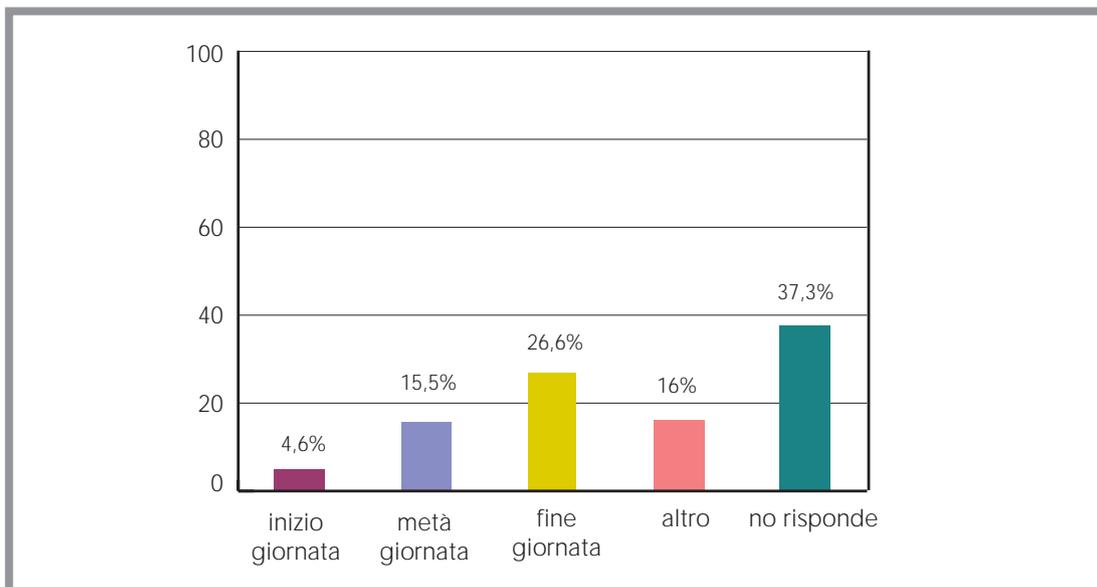
Il concetto di benessere, è stato definito nel 1986 dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) "uno stato mentale dinamico caratterizzato da un'adeguata armonia tra capacità, esigenze ed aspettative di un individuo ed esigenze e opportunità ambientali" [25]. Nelle organizzazioni, la mancanza di armonia tra i fattori individuali ed il sistema lavoro, determina una dissonanza emotiva [26] che si esprime nelle diverse forme di disagio lavorativo.

Nel campione intervistato si evidenzia una pressione lavorativa che si esprime attraverso una percezione di stanchezza mentale nel 70,2% dei lavoratori e solamente il 28,1% non l'avverte. Il momento della giornata in cui la pressione lavorativa si avverte di più, è nel 26,6% dei casi, a "fine giornata" e per il 15,5% a "metà giornata" (Figure 21, 22).

■ **Figura 21** - Percezione di stanchezza mentale



■ **Figura 22** - Stanchezza mentale: in quale momento della giornata



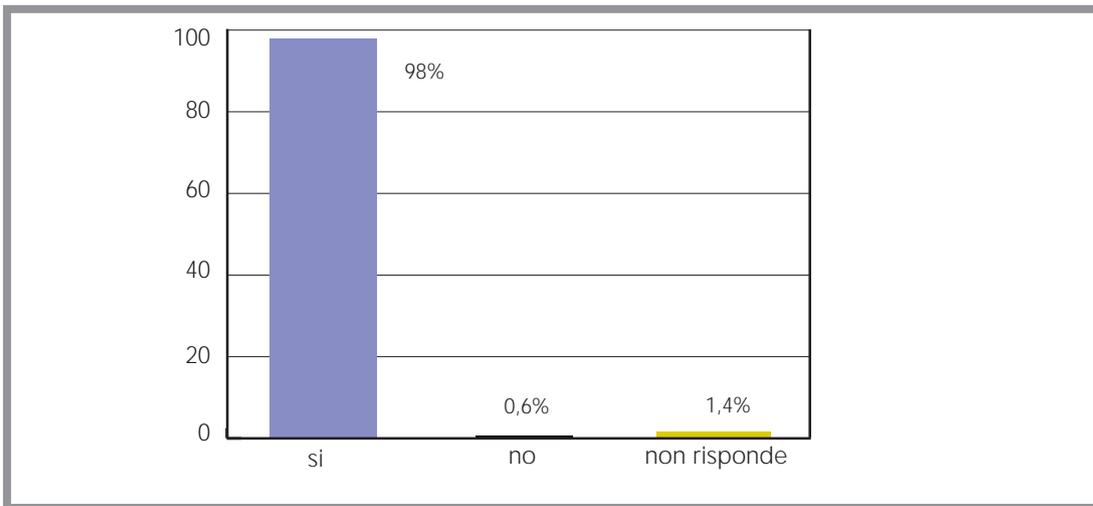
Per quanto riguarda l'utilizzo del videoterminale notiamo che lo utilizza il 98% dei lavoratori, di cui il 91,7% dichiara di utilizzarlo per più di 20 ore alla settimana (Figure 23, 24); questo dato è in contrasto con una precedente rilevazione effettuata dalle banche oggetto della presente indagine. Infatti, da questa è risultato che i lavoratori al videoterminale sono una minima percentuale.

Per quanto concerne lo stato di salute, questo risulta complessivamente buono. Infatti, il 45,6% del campione risponde di avere uno stato di salute "buono", il 46,6% afferma che è "discreto", mentre il 5,8% dichiara di aver uno stato di salute "cattivo" (Figura 25).

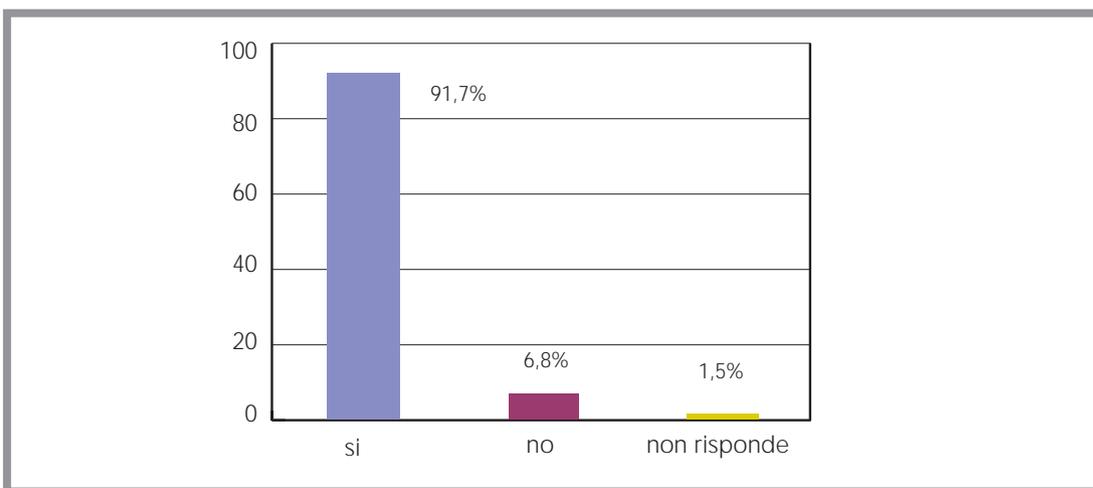
Le situazioni critiche vissute in ambito lavorativo meritano una particolare attenzione; infatti, alla domanda se nel lavoro ha vissuto situazioni critiche, il 58,8% dichiara di aver subito "rapine", il 35,4% "truffe", e solamente il 5,8% "furti" (Figura 26).



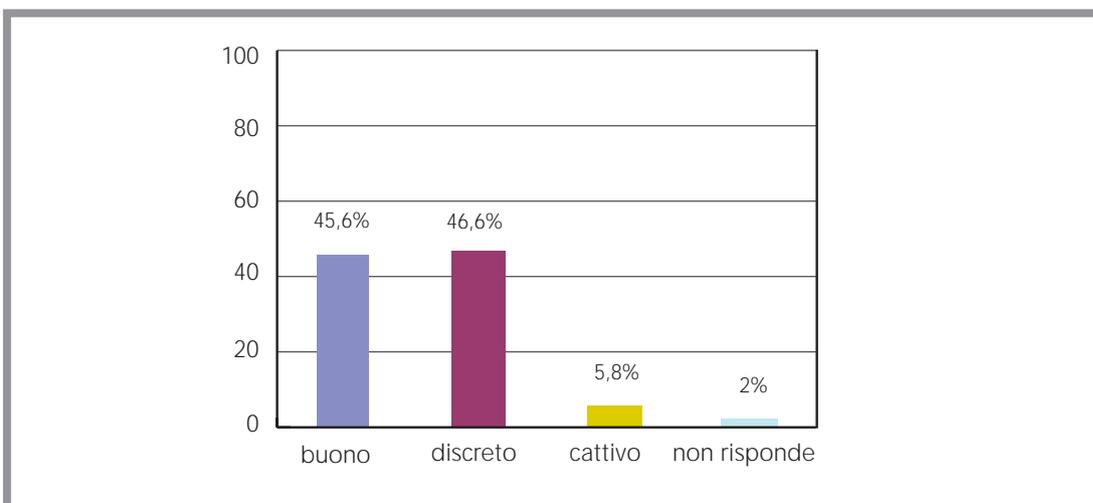
■ **Figura 23** - Utilizzo del computer durante il lavoro



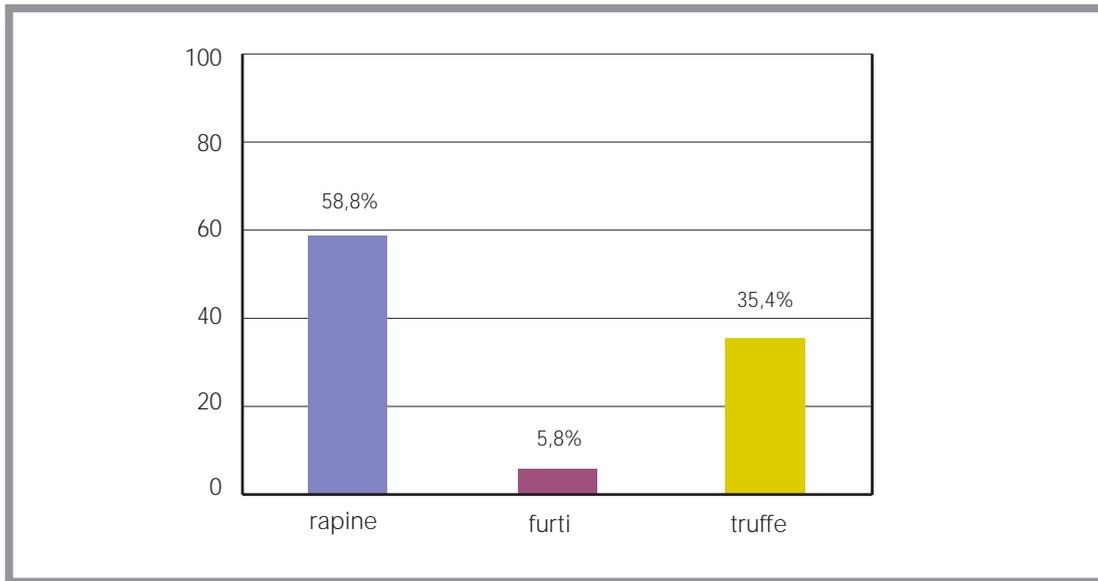
■ **Figura 24** - Utilizzo del computer più di 20 ore



■ **Figura 25** - Stato di salute



■ Figura 26 - Situazioni critiche



2.8 Area VIII: soddisfazione sul lavoro

Lavorare con soddisfazione è un fattore non facile da raggiungere poiché il lavoro è sempre più uno strumento che adempie a numerose realizzazioni di tipo psicologico e sociale.

La soddisfazione lavorativa è determinata dal rapporto tra le aspettative personali e i risultati lavorativi. L'Istituto bancario deve saper comprendere i valori importanti del dipendente e capire quali obiettivi personali intende raggiungere svolgendo il proprio lavoro, affinché sia soddisfatto della propria condizione lavorativa e produca di più e meglio.

Per quanto concerne le aspettative, le più frequentemente emerse da recenti ricerche [27, 28] risultano connesse alla realizzazione di sé, allo sviluppo personale, alle relazioni interpersonali, al prestigio e all'altruismo.

Anche se le ricerche sulla soddisfazione lavorativa non danno indicazioni univoche, essa sembra dipendere principalmente da quattro fattori: dalle retribuzioni, dall'appoggio del gruppo di lavoro, dal tipo di leader per cui si lavora e dal clima organizzativo [29]. Essa inoltre può variare in base al genere, all'età e al livello organizzativo di appartenenza.

Si crea insoddisfazione nel momento in cui l'individuo vive una dissonanza emotiva, ossia quando "la situazione lavorativa crea un conflitto interno causato da atteggiamenti poco consoni con i sentimenti reali del soggetto" [26]. La relazione tra dissonanza emotiva ed intenzione di attuare comportamenti di turnover è mediata sia dalla soddisfazione per il lavoro sia dall'impegno organizzativo.

Dalle variabili lavorative rilevate, la maggiore soddisfazione vissuta dagli intervistati è legata alla retribuzione per il 69,4% ed alla gestione dell'orario di lavoro per il 79,1%.

Per quanto riguarda gli aspetti, quali la qualifica professionale e l'autonomia decisionale ricoperta dal bancario, si è evidenziato, nel campione intervistato, la presenza di uno spaccato in cui una parte è soddisfatta e l'altra non lo è. Gran parte dei lavoratori intervistati, ossia il 67,3%, si sentono inoltre insoddisfatti per la mancanza di opportunità di crescita professionale all'interno della banca, mentre solo il 31% dei lavoratori ne è soddisfatto.

La maggioranza dei lavoratori, ossia rispettivamente il 67,2% ed il 60,3%, considerano il proprio lavoro poco creativo e monotono; inoltre più della metà dei lavoratori, il 56%,



considera insoddisfacente la comunicazione interna con la struttura organizzativa (Figura 27). Tra gli elementi che portano maggiore timore e preoccupazione nei lavoratori intervistati emergono la "scarsa qualificazione professionale" con il 20,7% e "l'incertezza della progressione di carriera" con il 18,5%; entrambi sono collegati ad un disagio riguardo al proprio futuro professionale. Segue inoltre il rischio di "tensione con la clientela" per il 17,7%, "rischi di furti e rapine" per il 12,7% e i "rischi di perdita economica" per il 10,5% (Figura 28).

Figura 27 - Soddisfazione lavorativa

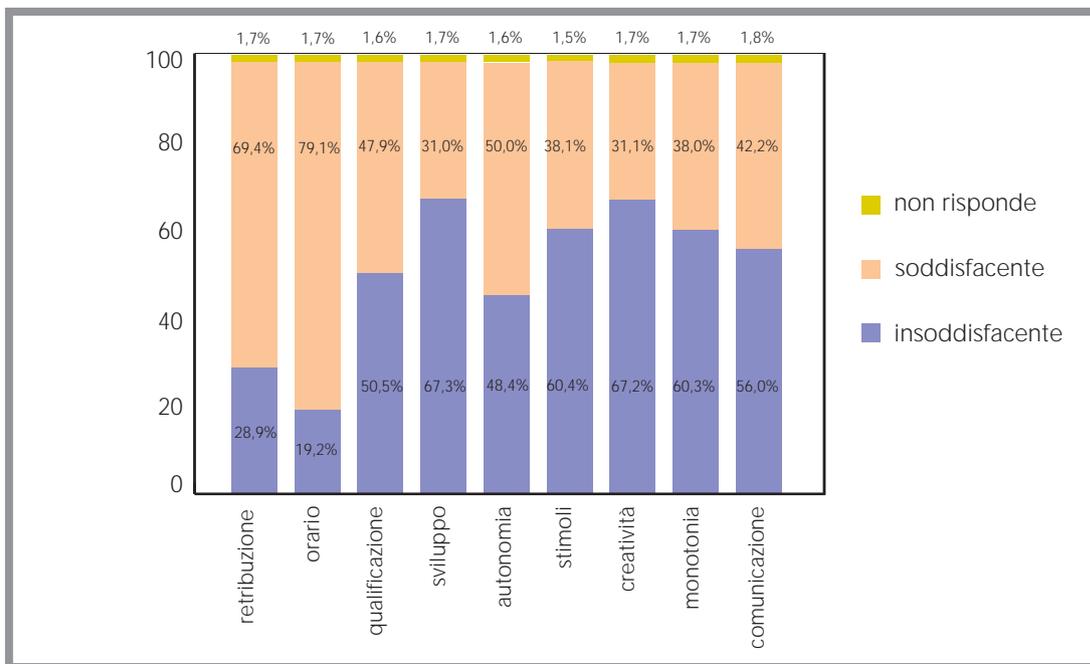
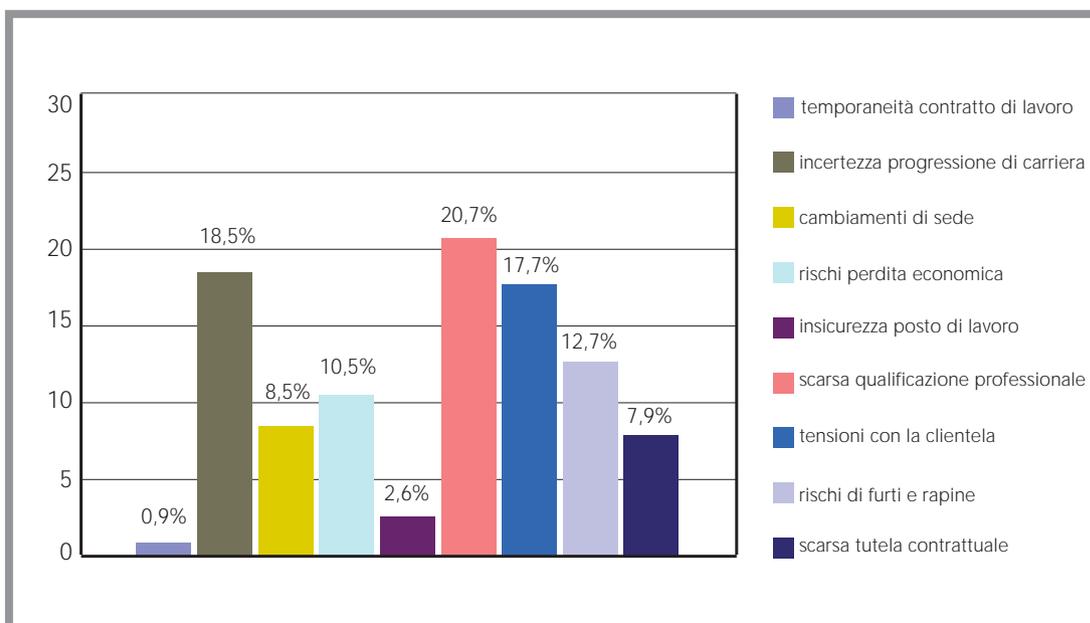


Figura 28 - Elementi del lavoro che comportano timore e preoccupazione



3. CONCLUSIONI

Il presente studio, condotto nell'ambito del settore bancario in Italia, ha analizzato alcune caratteristiche del lavoro, così come descritte da Cox, Griffiths e Rial-González [14] che possono incidere sul benessere organizzativo e sulle comunità lavorative [9] da un lato e dall'altro sul livello di partecipazione attiva dei lavoratori allo sviluppo e al miglioramento del sistema di SSL.

Il concetto di salute organizzativa viene definito come l'insieme dei nuclei culturali, dei processi e delle pratiche organizzative che animano la convivenza nei contesti di lavoro promuovendo, mantenendo e migliorando il benessere fisico, psicologico e sociale della comunità lavorativa [9]. Il benessere secondo il nostro studio, può essere promosso e sviluppato attraverso il costruito della partecipazione attiva.

I cambiamenti socio-economici e di globalizzazione dei mercati hanno richiesto cambiamenti quali: fusioni, accorpamenti, differenti strategie aziendali e trasformazioni delle professionalità presenti in azienda. Sin dall'entrata in vigore del D.Lgs. 626/94 (e succ. mod. ed int.) il sistema prevenzionistico italiano si è arricchito, ma ha determinato delle difficoltà applicative anche nel sistema bancario incontrando diversi ostacoli nel creare un sistema di gestione interno [30].

La difficoltà e la disparità di applicazione delle misure di prevenzione e di sicurezza del lavoro, inoltre, sono rappresentate dalla complessità dimensionale e dalla frammentarietà operativa tra le diverse aziende [30]. La caratteristica strutturale della banca è rappresentata da un'organizzazione che eroga un servizio mediante una rete di sportelli (filiali, succursali, agenzie) distribuiti su un territorio più o meno vasto con evidenti difficoltà ambientali. Inoltre la liberalizzazione dei mercati ha condotto ad un innalzamento della concorrenza tra le banche nazionali e quelle internazionali; di conseguenza, esse hanno cercato di fidelizzare il cliente vendendo numerosi e diversi nuovi prodotti.

In questo clima di complessità, determinato dalle fusioni e dalle problematiche del mercato del lavoro, negli ultimi tempi la banca ha reagito, nella gestione delle politiche del personale, con un appiattimento dei percorsi di carriera. I dipendenti del campione intervistato vivono la sensazione di insoddisfazione a causa di una scarsa opportunità di progressione di carriera che determina un sentimento di ansia, collegata alla mancanza di appagamento dei bisogni di autorealizzazione professionale.

L'esigenza pressante di vendere prodotti ha provocato un aggravamento dell'ambiente di alcuni gruppi di lavoratori, i quali avvertono una condizione di stress associato al raggiungimento degli obiettivi di *budget*.

I dipendenti intervistati, seppur soddisfatti dei parametri retributivi assegnati e della gestione dell'orario di lavoro, vivono una mancanza di autonomia decisionale che si ripercuote sulla possibilità di poter personalizzare la vendita dei prodotti in base alle reali esigenze dei clienti. Il cliente è visto dai dipendenti come l'interlocutore principale e come destinatario dei valori e degli obiettivi aziendali. Infatti, le valutazioni ispettive condotte dalle banche per razionalizzare le risorse umane, si sono incentrate sull'operatività e sul numero dei clienti gestiti dai dipendenti (portafoglio clienti). La soddisfazione del cliente rappresenta una dimensione valutativa fondamentale per la soddisfazione lavorativa del bancario che è, di conseguenza, collegata allo sviluppo personale, alla realizzazione di sé e alla relazione con gli altri [27]. La percezione dell'importanza del cliente aumenta in rapporto al tipo di mansione lavorativa ricoperta; infatti, la maggioranza del campione degli intervistati svolge prevalentemente l'attività lavorativa a contatto con il pubblico.

Le relazioni interpersonali con i colleghi sono più collaborative rispetto alle relazioni formali instaurate con i propri superiori. La insoddisfacente relazione con i superiori indica un clima poco partecipativo e uno stile di *leadership* solo relativamente orientato alla soddisfazione



dei bisogni del gruppo dei collaboratori. Tali condizioni possono incidere su forme di disagio lavorativo e possono essere compensate dalla presenza del supporto sociale da parte dei colleghi [29].

La particolare natura del lavoro fa percepire agli intervistati il carico di lavoro assegnato come sostenibile ma monotono e poco stimolante, e alla fine della giornata la pressione lavorativa si manifesta attraverso sensazioni di stanchezza mentale. Tanto più i compiti sono tra loro simili, tanto più facilmente nel ripeterli la saturazione psichica tenderà a trasmettersi dall'uno all'altro [31]. Nei compiti ripetitivi, infatti, la prestazione scende velocemente a causa della saturazione psichica, che conduce l'individuo a deconcentrarsi ed a distogliere le energie che il compito richiede [24].

Un elemento degno di attenzione è da individuare nel "rischio rapina", che è risultato come fattore critico, confermato dall'alta percentuale di rapine subite, sia in relazione ai rischi specifici vissuti durante l'attività lavorativa, sia quale fattore oggettivo di timore e preoccupazione.

La percezione dello stress lavorativo vissuto dal campione intervistato, è associato per lo più a problematiche legate al singolo lavoratore, a causa della limitatezza di informazione/formazione ricevuta sui rischi psicosociali e organizzativi.

La partecipazione attiva del lavoratore è risultata carente nelle attività di promozione e di attuazione della sicurezza ed il benessere individuale e collettivo. Il lavoratore percepisce di non essere coinvolto in nessuna delle fasi della SSL e di non poter contribuire, se non marginalmente, alle politiche della prevenzione dell'azienda.

Il coinvolgimento attivo del lavoratore deve essere un elemento cardine soprattutto nei periodi in cui le organizzazioni sono soggette a continue fusioni e cambiamenti. Si è riscontrato, inoltre, un ambiente di lavoro che tende a una scarsa considerazione della partecipazione come obiettivo esplicito nel sistema di gestione della SSL. Al contrario, un ruolo attivo del lavoratore, ovvero attore agente della propria ed altrui sicurezza, rende efficace l'interazione tra le parti interessate attraverso scambi e circolazione dell'informazione; diventano centrali tutte le attività di sostegno come l'informazione, la formazione, il miglioramento dei saperi - sapere, saper fare e saper essere - al fine di realizzare un'attività lavorativa con una ben radicata cultura della sicurezza e salute.

La partecipazione si concretizza solo mettendo il personale in condizione di definire le problematiche, dare voce alle preoccupazioni ed esprimere suggerimenti per il miglioramento dell'ambiente organizzativo [32].

Proprio perché la prevenzione adotta una prospettiva a lungo termine sulle strategie che ridurranno i rischi, la sfida consisterà nel promuovere iniziative di cambiamento che siano efficaci, fattibili, ampiamente condivise e fortemente volute dal management riguardo alla SSL. Gli ambiti sui quali poter intervenire per ottimizzare le condizioni di benessere e partecipazione possono essere riconducibili a tre livelli [33]:

- a livello organizzativo gli interventi affrontano i fattori che causano forme di disagio lavorativo (in questo caso la strategia operata è collegabile ad una prevenzione di tipo "primario");
- a livello d'interfaccia individuo-organizzazione gli interventi mirano al miglioramento delle relazioni intercorrenti sul lavoro tra i lavoratori e la direzione aziendale o al miglioramento dell'adattamento della persona all'ambiente (in questo caso la strategia operata è collegabile ad una prevenzione di tipo "secondario");
- a livello individuale gli interventi hanno spesso l'obiettivo di ridurre lo stress tra chi ne ha già i sintomi (in questo caso la strategia operata è collegabile ad una prevenzione di tipo "terziario").

Si propongono, in conclusione, una serie di interventi a diversi livelli per migliorare le condizioni di lavoro dei dipendenti degli istituti di credito intervistati:



- 1) a livello organizzativo, alla luce dei risultati emersi, si suggerisce di adottare un approccio olistico con l'obiettivo di integrare la SSL nella strategia politica delle banche, di migliorare le politiche di gestione del personale e la formazione;
- 2) a livello d'interfaccia individuo-organizzazione si suggerisce di implementare una ricerca-intervento sulla partecipazione per poter affrontare gli aspetti legati alla salute ed alla sicurezza sul lavoro ed in particolare nella prevenzione dei rischi psicosociali;
- 3) a livello individuale si suggerisce come aiuto per i dipendenti di sviluppare le loro abilità di *coping*, tecniche di *time management*, tecniche di rilassamento e di fornire loro *counselling*.

Sebbene quest'ultima tipologia d'intervento di promozione della salute sia una delle possibili strategie per una corretta gestione della SSL, in questo elaborato ribadiamo l'importanza delle precedenti due tipologie d'intervento (a livello organizzativo e a livello d'interfaccia individuo-organizzazione) proprio perché, nell'ottica di prevenzione primaria, risultano più adeguate per raggiungere l'obiettivo della partecipazione attiva del lavoratore e del gruppo nella prevenzione dei rischi psicosociali.

Un esempio di intervento organizzativo può essere individuato nell'introdurre all'interno dell'organizzazione una politica partecipativa per la sicurezza e salute integrata e diffusa nella politica generale dell'azienda.

Nella politica aziendale è quindi necessario ridefinire la vision e la mission, le quali mostrano l'identità e il successo d'impresa, in virtù del modello esposto di benessere organizzativo e delle comunità lavorative. A tal fine è necessario l'impegno da parte dei vertici aziendali per il reale coinvolgimento e la consultazione dei lavoratori in tutte le fasi del processo di pianificazione e gestione della salute e sicurezza. Ciò può essere favorito attraverso processi di apprendimento per i dirigenti sullo sviluppo di un modello di leadership orientato alla crescita personale, che promuova l'apporto del gruppo dei collaboratori per analisi, soluzioni, decisioni, autonomia e responsabilità sul raggiungimento di obiettivi di salute e sicurezza all'interno dell'organizzazione. Un esempio d'intervento a livello d'interfaccia individuo-organizzazione è la *Participatory Action Research* (PAR), approccio secondo cui il lavoratore assume un ruolo principale e diretto con il committente e il consulente all'interno del processo di ricerca-intervento. Elemento principale della PAR è, quindi, la partecipazione attiva dei lavoratori all'identificazione dei problemi connessi ai rischi psicosociali e della proposta e implementazione degli interventi necessari a ridurli [9]. I principi cardine di questo tipo di intervento possono essere schematizzati come segue: informazione, coinvolgimento e partecipazione delle comunità lavorative sulle problematiche degli infortuni e della sicurezza e del benessere organizzativo. A tal riguardo sarà richiesto un coinvolgimento diretto dei lavoratori nelle varie fasi del processo di intervento: valutazione e diagnosi, pianificazione degli interventi e valutazione dei risultati.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

1. Europa. Commissione europea. Libro verde. Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese. 366 definitivo. Bruxelles: COM [online] 2001. URL: http://ec.europa.eu/employment_social/soc-dial/csr/greenpaper_it.pdf
2. Pirone GM, Lombardi A, Trivellini R. Salute e sicurezza sul lavoro tra vincoli normativi e responsabilità sociale delle imprese. Istituto Italiano di Medicina Sociale 2005
3. Agenzia europea per la sicurezza e salute sul lavoro (OSHA). Corporate Social Responsibility and Work Health. Sintesi di un seminario organizzato a Bruxelles (19 ottobre 2001) dalla Commissione europea e dall'Agenzia europea per la sicurezza e salute sul lavoro. Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee. Forum 3; 2002

4. Zwetsloot G, Starren A. Responsabilità sociale delle imprese e sicurezza e salute sul lavoro. (Lentisco F, Trad. it.) Agenzia europea per la sicurezza e salute sul lavoro. Roma: Ispesl; 2007
5. Segal JP, Sobczak A, Triomphe CE. CSR and working conditions. Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro, 2003
6. Zwetsloot G, Starren A. Maatschappelijk verantwoord ondernemen: people aspect- komt er nog bekaaid vana f. Arbo 2003; 3:9-11
7. Fisscher O. Het organiseren van morele competentie Bedrijfsethiek is. In: Gids voor Personeels management 2003; 82,3:12-18
8. Sanders K, Roefs MAJ. De invloed van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Gids voor Personeels management 2001; 80,5:30-33
9. Avallone F, Paplomatas A. Salute Organizzativa. Raffaello Cortina Editore, Milano; 2005
10. Diener E, Seligman MEP, Beyond Money. Toward an Economy of Well-Being. Psychological Science in the Public Interest 2004; 5(1):1-31
11. Schabracq MJ, Winnubst JAM, Cooper CL. The Handbook of Work and Health Psychology. Chichester, England: John Wiley & Sons; 2003
12. Campbell Quick J, Tetrick LE. Handbook of occupational health psychology. US American Psychological Association; Washington DC; 2003
13. Cox T, Griffiths AJ. The assessment of psychosocial hazards at work. In: Handbook of work and health psychology. Chichester, England: John Wiley & Sons; 1995
14. Cox T, Griffiths A, Rial-González E. Research on work-related stress. Luxembourg, European agency for safety and health at work 2000
15. Jacobsen L, Kempa V, Vogel L. Come orientarsi nella politica dell'Unione europea per la salute e sicurezza. Una guida sindacale. Quaderni 2087 2006; 5(6)
16. Istituto per il Lavoro (IpL). The role of the safety representative in Italy, 2006
17. UILCA Lombardia. Benessere lavorativo e rischi psicosociali nella professione bancaria, 2006
18. Fabi. Personale delle banche: identità e sviluppo di una risorsa in trasformazione. Cencis 2006
19. FABI. ISPEL. Cultura della salute e sicurezza negli ambienti di vita e di lavoro anche con riferimento ai nuovi rischi e alle tipologie di lavoratori nel settore bancario. Cattedra di Medicina del Lavoro dell'Università di Foggia 2005
20. Stress in ambiente bancario. Roma: FIBA-CISL; 2005
21. Gilioli R, Palmi S. Nuovi aspetti delle conseguenze della new economy sulle funzioni neuropsichiche. La patologia stress correlata nei bancari che hanno subito rapina, Consorzio per il Centro di collaborazione con l'OMS, per la medicina del lavoro e l'igiene industriale. Roma: ISPEL; 2003
22. Amodeo P, Amicucci G. L, Platania G, Di Lollo L, Baldasseroni A, Camerino D et al. Ambiente di lavoro e sicurezza in Banca Nazionale dell'Agricoltura. Indagine a cura di Alberto Pittaluga. Fogli d'Informazione ISPEL 2001;3
23. Linee guida per l'applicazione del D.Lgs. 626/94 a cura del Coordinamento delle Regioni e delle Province autonome con la collaborazione dell'ISPEL e dell'Istituto Superiore di Sanità, 1998
24. De Carlo NA. Teorie & strumenti per lo psicologo del lavoro e delle organizzazioni. Volume secondo.: Franco Angeli Editore, Milano; vol.2; 2002
25. World Health Organization (WHO). Constitution of the World Health Organization. Basic Documents. 36th ed. Geneva: World Health Organization; 1986
26. Abraham R. The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. J Psychol 1999;133 (4): 441-455
27. Alper S, Tjosvold D, Law KS. Conflict management, efficacy, and performance in organizational teams. Pers Psychol 2000;53(3): 625-642

28. Morrison EW, Phelps CC. Taking charge at work. Extra role efforts to initiate workplace change. *Academy of management Journal* 1999;42(4): 403-419
29. Cavanaugh MA, Noe RA. Antecedents and consequences of relational components of new psychological contract. *J organiz behaviour* 1999;20(3): 323-340
30. Attuati C. Per un contributo all'elaborazione del Testo Unico sulla Sicurezza nel lavoro: esperienze ed esigenze del settore del credito. In: Quaderni del centro studi Pietro Desiderato. Atti del Convegno, Roma, 2003; 3
31. Maeran R. Il disagio nelle organizzazioni: dalla fatica al mobbing. LED, Milano; 2002
32. Maslach C., Leiter P.L. (2000) Burnout e organizzazione. Modificare i fattori strutturali della demotivazione al lavoro. Trento: Erikson ed. Trad it. Maslach C., Leiter P.L. (1997) The truth about burnout. How organizations cause personal stress and what to do about it, San Francisco, USA: Jossey Bass Inc.
33. Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (OSHA). Lavorare con stress. Prevenzione pratica dei rischi psicosociali e dello stress sul lavoro. Spain; trad. report Agenzia; 2003

