

## **LA PARTECIPAZIONE ATTIVA DEI LAVORATORI DEL CREDITO NELLA COSTRUZIONE DELLA SICUREZZA AZIENDALE**

DOTT. LORIS BRIZIO

*Responsabile Commissione Nazionale Sicurezza FABI Gruppo San Paolo IMI*

### **I RISCHI DEI BANCARI**

Il concetto di salute quale benessere fisico, psichico e sociale nei luoghi di lavoro è previsto dalle norme del D. Lgs. 626/94 derivate a loro volta da specifiche Direttive Europee. Tale concetto è uno dei capisaldi della cultura della sicurezza che il Legislatore italiano, in accordo che il senso di marcia dell'Europa, ha voluto promuovere nel mondo del lavoro: è evidente che questo tema esce dall'interesse degli "addetti ai lavori" ed acquisisce una grande rilevanza socio economica, perché il miglioramento del benessere dei lavoratori è funzionale al miglioramento stesso del sistema produttivo.

Lo studio dei rischi alle esposizioni professionali e lo sviluppo di soluzioni adeguate, sottese alle attività di prevenzione e di protezione dei lavoratori dai rischi presenti da tempo in molte imprese e regolate dal ricordato Decreto Legislativo 626 del 1994, concorrono al perseguimento degli obiettivi di qualità ed efficienza, tenendo conto del rapporto con il prodotto, la tecnologia, il processo produttivo e il lavoro umano e interagendo con le scelte strategiche.

Ma in un mondo come quello del Terziario sempre più proiettato verso un'exasperata ricerca di efficienza ad ogni costo e sempre più orientato a gestire il veloce cambiamento in atto stanno emergendo in molti lavoratori situazioni di disagio. Ed è un fatto, ribadito da una recente sentenza della Corte di Giustizia Europea, che debbano essere considerati tutti i rischi dei lavoratori: e nel procedere ad una valutazione di tutti i rischi inerenti l'attività lavorativa emergono con sempre maggiore evidenza rischi fino ad oggi definibili come "sommersi", primi fra i quali quelli derivati da situazioni di stress o resi evidenti da disturbi post rapina,

L'ambito bancario ha subito notevoli trasformazioni nell'organizzazione del lavoro in ragione del mutare delle strategie commerciali seguite dagli istituti di credito, assecondate e rese possibili da un massiccio inserimento dello strumento informatico come elemento qualificante del processo produttivo. Oltre a ciò vi è stata l'introduzione di tecniche di vendita dei prodotti e di promozione delle attività aziendali su basi competitive tra i dipendenti, evidenziate dal dibattito in corso relativo ai sistemi premianti. Questa situazione, spesso priva di specifici piani di formazione per i dipendenti, ha creato il moltiplicarsi di situazioni di stress e di tensione - resa evidente da patologie dei dipendenti (esaurimenti nervosi, psicosi, ...), da cause di lavoro e crescita di vertenzialità sindacale)- ed il terreno ideale per il concretizzarsi di situazioni di mobbing.

Non si tratta soltanto di riconoscerne le cause: tramite una corretta valutazione preventiva dei rischi possono essere messe in opera azioni positive che li riducano.

Ed in questo contesto il lavoratore deve essere formato ed informato tanto da diventare attore consapevole di questo processo positivo.

Su queste basi l'ISPESL aveva affidato alla F.A.B.I., in collaborazione con l'Università di Foggia - Facoltà di Medicina, una specifica ricerca nell'ambito dell'area tematica "*Cultura della salute e sicurezza negli ambienti di vita e di lavoro anche con riferimento ai nuovi rischi e alle tipologie dei lavoratori (genere, età, contratti di lavoro)*".

La ricerca è così delineata:

- Attività lavorativa in ambito bancario e rischio psichico.
- Studio dell'organizzazione del lavoro e della tipologia delle mansioni.

Obiettivi sono lo studiare, attraverso una indagine sul campo, le caratteristiche dell'organizzazione del lavoro e delle tipologie di operatività in ambito bancario, al fine di evidenziare i fattori stressanti e definire gli opportuni correttivi per una loro progressiva diminuzione. I primi risultati di tale ricerca sono stati presentati nel corso del Convegno promosso dall'A.I.PRO.S. nel febbraio di quest'anno e dedicato al rischio psicosociale nel Credito.

## **SICUREZZA, STRATEGIE AZIENDALI E BENESSERE DEI LAVORATORI**

Costruire la sicurezza in azienda e promuovere la salute ed il benessere nei luoghi di lavoro è nei fatti una strategia vincente per migliorare la stessa competitività aziendale. Per fare ciò è necessaria una collaborazione fra i diversi soggetti coinvolti nelle politiche di prevenzione e controllo, non ultime le parti sociali. In questo senso hanno un forte significato le creazioni di codici etici su norme condivise che promuovano in azienda una comune "*cultura della sicurezza*": le azioni di informazione e formazione e i sistemi di gestione della sicurezza sul lavoro, se condivisi, accrescono la sensibilità e la cultura della prevenzione sia tra gli i responsabili aziendali sia tra i lavoratori, e fanno sì che le strategie di prevenzione abbiano una migliore e più corretta attuazione.

Lo slogan della settimana europea sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro del 2001 era "**Success is not accident**", cioè il successo è l'assenza di incidenti.

Anche i clienti, i "consumatori" dei prodotti bancari, con le proprie scelte, potrebbero un domani premiare sul mercato le aziende di credito che promuovano una cultura della prevenzione. In realtà il sempre maggiore utilizzo di certificazioni, entro le quali sempre più si inseriscono aspetti di normativa e di sicurezza, costituisce sempre più una "patente" di qualità spendibile sul mercato.

L'idea di base rimane quella che creare un ambiente favorevole alla collaborazione che integri i lavoratori in un processo aziendale che ne soddisfi le aspettative e ne tuteli la salute porti anche a risultati migliori sia dal punto di vista della qualità della produzione che dei risultati economici dell'azienda.

Fin dalla dichiarazione di Lussemburgo del novembre 1997 e dal Memorandum di Cardiff dell'aprile 1998, promossi dal Network WHP - *Work Health Promotion* - con il supporto della Commissione Europea, furono identificati sia i principali strumenti di intervento - quali il miglioramento dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro, la promozione della partecipazione attiva, l'incoraggiamento dello sviluppo individuale - sia l'area di intervento prioritario nella piccola e media impresa. I risultati ottenuti furono incoraggianti e dimostrano che è possibile ed economicamente conveniente per gli imprenditori promuovere il benessere dei propri dipendenti creando un ambiente di reciproca credibilità, apertura e favorevole alla cooperazione tra le parti per un obiettivo comune.

Uno dei problemi del Credito è dato dalle dimensioni delle Aziende. In ogni caso uno dei concetti che ha avuto più risalto è stato proprio quello della partecipazione attiva dei lavoratori alla realizzazione di migliori condizioni di lavoro, anche se nel contesto della promozione della salute nei luoghi di lavoro questo termine assume un significato diverso in relazione al ruolo che viene dato alle organizzazioni sindacali dei lavoratori.

Vi è, infatti, una notevole differenza se si intenda una partecipazione non mediata dei singoli lavoratori in un rapporto diretto con l'imprenditore, che sceglie di adottare metodologia ed obiettivi, o se si scelga il confronto costruttivo, in vista di una condivisione di metodi ed obiettivi, con la realtà dei lavoratori associati nelle organizzazioni sindacali.

E' d'altronde necessario che le Organizzazioni Sindacali assumano iniziative propositive nei confronti delle controparti aziendali, definendo progettualità e percorsi che tengano conto delle specificità aziendali.

## **NUOVI RISCHI E LINEE DI INTERVENTO SINDACALE**

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 delle 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, il Sindacato 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 sono sviluppate delle linee di intervento che siano in grado di supportare l'azione diretta del Sindacato.

In primo luogo dobbiamo considerare che la sicurezza, nel quadro di una competitività basata sulla qualità, non è soltanto un fattore di costo.

In effetti quando Aziende che promuovono servizi o producono beni a basso costo si scontrano con il valore aggiunto di aziende che, investendo in qualità, ricerca, innovazione e formazione, riescono a produrre beni ad alto e altissimo valore aggiunto, vediamo come la via della qualità sia anche una strategia di successo e non soltanto una seria alternativa ad una riduzione del costo del lavoro costruita incidendo direttamente sui dipendenti.

D'altra parte più i dipendenti sono integrati in un sistema che tutela la qualità della vita e la professionalità più sapranno adattarsi alle trasformazioni aziendali inevitabili per mantenere competitività.

L'obiettivo fondamentale del D. Lgs. 626/94 è la prevenzione dai rischi, attraverso il *"miglioramento continuo della tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro"*: il Credito ha subito tali trasformazioni organizzative nel corso degli ultimi decenni che termini come "prevenzione" e "tutela" hanno dovuto necessariamente modularsi sulle trasformazioni nell'organizzazione del lavoro e nella definizione di obiettivi aziendali: basti pensare all'introduzione massiccia di videoterminali ed alla conseguente informatizzazioni di molti processi produttivi aziendali.

Ai rischi storici della categoria (rapine, furti con scasso, furti con destrezza), ed a quelli generici degli ambienti del Terziario (antincendio, rischi elettrici, ...) si sono aggiunti quelli tipici del Terziario avanzato, legati ai ritmi di lavoro, alle patologie da stress, all'interazione uomo-macchina, ai ritmi di lavoro.

Formare adeguatamente il personale e renderlo parte attiva nella dinamica della sicurezza aziendale è quindi l'unico modo per evidenziare i problemi al loro insorgere ed evitare che raggiungano fasi croniche, con danni evidenti alla stessa capacità produttiva dell'azienda, oltre che ad evidenti danni fisici o psichici per il dipendente.

Naturalmente un corretto approccio alla prevenzione dei rischi richiede la partecipazione di tutti i soggetti aziendali, e non solo dei lavoratori, ma anche il datore di lavoro, i dirigenti e i preposti, il medico competente, i R.L.S..

I problemi che derivano da una cattiva struttura della sicurezza in Azienda hanno evidenti ricadute sia sulla gestione delle singole realtà aziendali, sia sulla loro capacità di ottenere risultati concreti.

In fase di contrattazione, per quanto attiene ad aspetti di sicurezza, devono quindi essere considerati, ad esempio, l'organizzazione del lavoro, gli orari, i ritmi di lavoro, l'adeguatezza della formazione.

In altre parole, il sistema di gestione della sicurezza aziendale deve saper integrare obiettivi e politiche legate alla salute ed alla sicurezza con una corretta progettazione e gestione dell'organizzazione del lavoro.

E' quindi necessario che si proceda a processi condivisi di:

- analisi della situazione,
- definizione degli obiettivi raggiungibili,
- pianificazione concordata delle azioni adatte al raggiungimento di quegli obiettivi,
- messa in pratica delle azioni pianificate,
- monitoraggio dei risultati,
- analisi della situazione dopo un certo tempo
- pianificazione delle azioni di miglioramento.

Per ottenere questi risultati è necessario procedere costruendo specifiche commissioni aziendali che si muovano nell'ottica di Codici Etici Aziendali condivisi.

Quanto poi elaborato, fatti salvi aspetti di riservatezza su alcuni elementi, legati alla realtà aziendale, deve divenire patrimonio comune dei dipendenti che devono divenire parte attiva nell'applicazione corretta delle modalità concordate e raccordi utili alla segnalazione di qualunque anomalia di sistema.

E' quindi necessario evitare di marginalizzare le tematiche della sicurezza e salute all'interno delle contrattazioni aziendali.