

Percezione del rischio e strategie di coinvolgimento dei dipendenti

Come disinnescare le *pauvre*

Le profonde trasformazioni del settore del credito fanno sì che talune patologie, unitamente ai rischi da evento criminoso, si presentino con evidenza come nuove minacce per la categoria

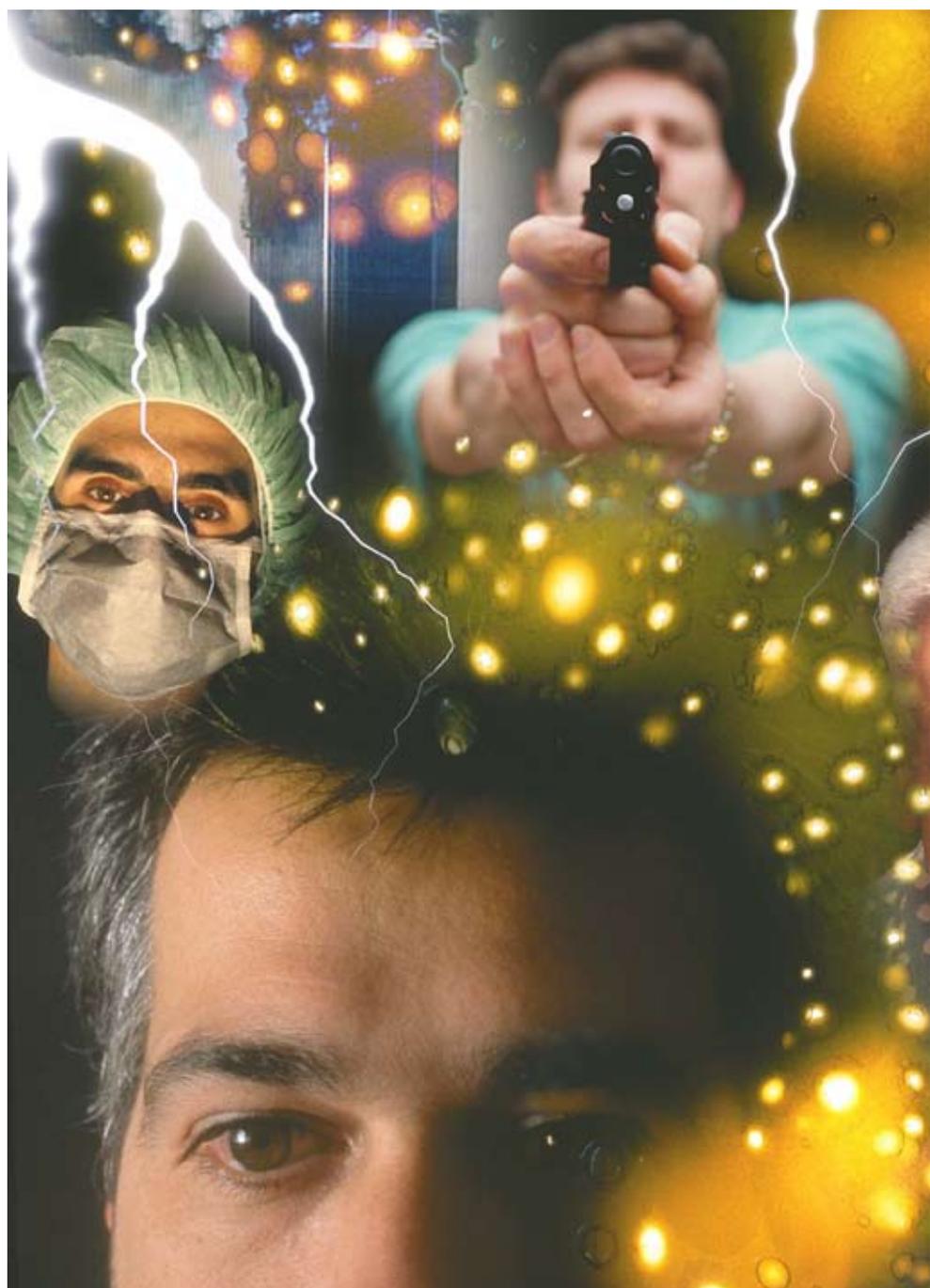
di Loris Brizio

*Responsabile Commissione
Nazionale Sicurezza*

Con la Legge 39/2002 “Disposizioni per l’adempimento di obblighi derivanti dall’appartenenza dell’Italia alla Comunità Europea - Legge comunitaria 2001”, è stato introdotto l’obbligo di valutare tutti i rischi per la sicurezza e per la salute dei lavoratori: quindi, anche l’obbligo, da parte del datore di lavoro, di includere nel documento di valutazione del rischio, redatto ai sensi del D.Lgs. 626/94, la valutazione dei rischi psicosociali, quali lo stress, il burn-out e la violenza sul posto di lavoro (tra cui il mobbing).

Le profonde trasformazioni del settore del credito hanno fatto sì che queste patologie, unitamente ai rischi da evento criminoso, si presentassero con evidenza come “nuovi rischi” della categoria, ponendosi come fonte di disagio per i dipendenti, come oggetto di studio per i ricercatori e come elemento da considerare da parte dei datori di lavoro e dei servizi di prevenzione e protezione aziendali.

Tutti gli eventi che possono provocare conseguenze di natura psicofisica per i dipendenti, oltre che per i clienti, devono essere adeguatamente valutati, “compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori





esposti a rischi particolari”.

In una ricerca del 2001, la Fondazione Europea di Dublino aveva esaminato le condizioni di lavoro in Europa, rilevando che il 28% dei lavoratori soffriva di stress occupazionale e che il 50% delle assenze per malattia erano riconducibili alla stessa causa.

Tra le patologie riferibili allo stress, vi sono quelle cardiovascolari, i disturbi muscolo-scheletrici ed i disturbi psichici. Ridurre lo stress ed i pericoli derivanti dai rischi psicosociali connessi con l'attività lavorativa nel credito non è soltanto un obbligo morale e giuridico, costantemente evidenziato dal sindacato. Vi sono anche motivazioni economiche: in genere, aziende di successo mostrano un ottimo profilo sul piano della sicurezza e della salute, riducendo in tal modo l'assenteismo ed ottimizzando le prestazioni del personale.

È evidente la necessità di tutela del benessere fisico e psichico dei dipendenti, anche attraverso lo sviluppo del benessere organizzativo: è, quindi, opportuna una valutazione degli aspetti di progettazione, organizzazione e gestione del lavoro, oltre che dei rispettivi contesti ambientali. Infine, deve essere promossa una cultura condivisa della sicurezza e della prevenzione in azienda, anche attraverso il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei dipendenti nella costruzione e nel mantenimento del sistema di sicurezza proposto

dal servizio di prevenzione e protezione, non esclusa la definizione di veri e propri codici etici aziendali.

RAPINE ED EVENTI CRIMINOSI

Nell'ultimo rinnovo contrattuale nazionale, le parti sociali hanno introdotto una specifica clausola nella quale si sono date atto che “le imprese bancarie considereranno il “rischio rapina” ai fini del documento di valutazione di cui all'art. 4 del D.Lgs. 626 del 94”.

Il rischio rapina è tanto più sentito, quanto più va a toccare l'incolumità fisica e psicologica dei dipendenti e dei clienti.

In questo contesto, sia l'ABI sia il sindacato hanno ritenuto necessario approfondire e definire le metodologie per una corretta valutazione del “rischio rapina”, con risultati non sempre simili.

Ma, una volta valutato il rischio, e definite le realtà operative secondo precisi parametri di pericolosità, devono essere individuate le misure di prevenzione e di protezione più efficaci.

È importante che le strategie e gli strumenti scelti siano condivisi da tutta la compagine aziendale: deve crearsi una cultura aziendale della prevenzione, che permetta di agire in modo efficace e sinergico.

Ed ancora, si deve procedere ad un'adeguata formazione ed informazione dei lavoratori, in particolare degli addetti di sportello: non soltanto insegnando il corretto utilizzo dei mezziforti e degli

Si rende necessaria la tutela del benessere fisico e psichico dei dipendenti, anche attraverso lo sviluppo del benessere organizzativo. Si può agire mediante una valutazione degli aspetti di progettazione, organizzazione e gestione del lavoro



L'Abi ha distribuito una guida antirapina, realizzata in collaborazione con la Polizia di Stato e i Carabinieri, al personale bancario che opera allo sportello. Ma non vi è nessun accenno a quanto riguarda la situazione psicologica del personale che si è trovato faccia a faccia con i rapinatori

specifici deterrenti, ma anche definendo le azioni e le condotte migliori da adottare in caso di eventi criminosi, prima (prevenzione), durante (rapina) e dopo (eventuali disturbi post-rapina), oltre naturalmente a spiegare il corretto interagire con le forze dell'ordine nelle fasi descritte.

Informare e formare mediante la semplice distribuzione di opuscoli o manuali, non può essere sufficiente: serve una formazione specifica, tanto più pressante quanto più si tratti di lavoratori che operano in punti operativi particolarmente a rischio. Aspetto a parte, ma non meno rilevante, è la corretta interazione tra guardie particolari giurate e dipendenti in operazioni che li vedono interagire (caricamenti bancomat, richieste di interventi, caricamento e scaricamento di casseforti intelligenti, ecc.).

Un'iniziativa promossa dall'ABI è stata la distribuzione di una guida antirapina realizzata in collaborazione con la Polizia di Stato ed i Carabinieri, destinata al personale bancario che opera allo sportello. Si tratta di sei pagine di consigli riguardanti la prevenzione ed i comportamenti corretti da tenere in caso accada una rapina, nei tre lunghissimi minuti che in media essa dura. La guida, inoltre, precisa come gestire la fase post-rapina, per facilitare il lavoro delle forze dell'ordine.

Non vi è, tuttavia, nessun accenno a quanto riguarda la situazione psicologica del

personale che si è trovato faccia a faccia con i rapinatori, né su come si debbano gestire eventuali situazioni di disagio.

Altro aspetto è dato dai protocolli d'intesa tra Prefetture, ABI ed istituti di credito per contrastare il fenomeno delle rapine in banca. Tali protocolli, ora firmati in 71 province, dovrebbero rappresentare un punto di convergenza tra le esigenze di prevenzione del crimine e di contrasto delle rapine in banca (rappresentati dal Prefetto e dalle Forze di Polizia) e le strategie perseguite dal mondo bancario. La sinergia tra Forze di Polizia ed istituti di credito può essere sicuramente base di efficaci azioni di contrasto, che sarebbero però maggiormente rafforzate se anche il sindacato fosse stato coinvolto nella stesura del documento. Le istanze rappresentate dal sindacato sarebbero sicuramente elementi di raccordo per un maggiore coinvolgimento dei lavoratori nel processo di applicazione dei protocolli, così come un confronto costruttivo su questi temi potrebbe aiutare nell'identificazione di ulteriori elementi di valutazione, come esigenze specifiche di formazione ed informazione.

RISCHI PSICOSOCIALI

Per rischi psicosociali si intendono "quei fattori di rischio 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

DIMENSIONE DELLA SALUTE ORGANIZZATIVA

1. Confort dell'ambiente di lavoro
2. Chiarezza degli obiettivi organizzativi
3. Valorizzazione delle competenze
4. Ascolto attivo
5. Disponibilità delle informazioni
6. Gestione delle conflittualità
7. Relazioni interpersonali collaborative
8. Scorrevolezza operativa
9. Equità organizzativa
10. Fattori di stress
11. Senso di utilità sociale
12. Sicurezza e infortuni
13. Tollerabilità dei compiti
14. Apertura all'innovazione

INDICATORI POSITIVI

1. Soddisfazione per l'organizzazione
2. Voglia di impegnarsi per l'organizzazione
3. Sensazione di far parte di una squadra
4. Voglia di andare al lavoro
5. Sensazione di autorealizzazione
6. Convinzione di poter cambiare le condizioni negative attuali
7. Rapporto tra vita lavorativa e privata
8. Relazioni interpersonali
9. Valori organizzativi
10. Credibilità del management
11. Stima del management
12. Percezione di successo dell'organizzazione

INDICATORI NEGATIVI

1. Risentimento verso l'organizzazione
2. Aggressività e nervosismo
3. Sentimenti di inutilità
4. Sentimenti di irrilevanza
5. Sentimenti di disconoscimento
6. Insofferenza nell'andare al lavoro
7. Disinteresse per il lavoro
8. Desiderio di cambiare lavoro/ambiente di lavoro
9. Pettegolezzo
10. Aderenza formale alle regole e anaffettività lavorativa
11. Lentezza nella performance
12. Confusione organizzativa in termini di ruoli, compiti, ecc.
13. Venire meno della propositività a livello cognitivo

del lavoratore”.

I possibili fattori di rischio organizzativo, una volta identificati, devono essere considerati unitamente al fattore umano – nei suoi aspetti psicologico e somatico – e al fattore ambientale, inteso in senso sia fisico (macro e microclima, rumore, spazi, ecc.) sia strumentale (attrezzature tradizionali di lavoro e nuove tecnologie), con i quali sono strettamente connessi: tutti interagiscono sinergicamente nella situazione di lavoro. Le aziende di credito, soggette nel corso degli ultimi anni a trasformazioni strutturali dell'organizzazione del lavoro, raramente hanno considerato gli effetti delle nuove forme di organizzazione del lavoro, massicciamente correlate all'utilizzo dell'informatica, sul benessere psicofisico del lavoratore. Nel settore del credito, oltre ad aspetti tecnici ed ambientali della prevenzione, l'attenzione va giustamente posta più che mai sugli aspetti organizzativi del lavoro.

In questa situazione, è di gran rilevanza il ruolo del medico competente aziendale previsto dal D.Lgs. 626/94: figura rilevante che, entrando nella valutazione dei processi organizzativi e nelle dinamiche ambientali, con l'ausilio, se necessario, di consulenti con competenze psicologiche, può promuovere adeguati strumenti di rilevazione del disagio organizzativo e specifiche forme di prevenzione.

È necessario, quindi, promuovere azioni positive per costruire una salute organizzativa, definita come “quell'insieme di condizioni in presenza delle quali un'organizzazione è in grado, nel suo complesso, di esprimere salute e di mantenere condizioni di benessere e qualità di vita elevate per la propria comunità lavorativa”.

Le condizioni sono state classificate in quattordici dimensioni che potrebbero rappresentare, anche per il credito, gli elementi strutturali della salute organizzativa.

Esiste, poi, una terza area che fa riferimento ai disturbi individuali riconducibili all'area psicosomatica.

Sulla base di tali osservazioni, gli autori

hanno preparato un questionario (Multi-dimensional Organizational Health Questionnaire – MOHQ) utile a rilevare lo stato di salute di un'organizzazione e ad identificare le aree sulle quali è necessario intervenire per migliorare il benessere dell'organizzazione e, quindi, dei dipendenti che ne fanno parte.

In Italia, sono state realizzate molte ricerche nel settore del credito, promosse da enti di ricerca, organizzazioni sindacali, associazioni professionali. Si sta così disegnando un panorama di settore utile a comprendere la portata del rischio psicosociale nelle aziende, ad individuare specifici strumenti di rilevazione e ad identificare norme gestionali e linee guida, a cui possono legarsi specifici codici etici aziendali, utili per affrontare questa tipologia di rischio.

Una delle evidenze è data dalla necessità di coinvolgere maggiormente i lavoratori della prevenzione di questo tipo di rischio (coinvolgimento utile anche per le altre tipologie), attraverso forme di partecipazione attiva.

La FABI, unitamente ad altre organizzazioni sindacali, sta collaborando con il gruppo di lavoro coordinato dalla dottoressa Lucia Macciocu del Laboratorio di Psicologia del Dipartimento di Medicina del Lavoro dell'ISPESL di Roma, ad una ricerca rivolta al mondo bancario, sul tema “La partecipazione attiva dei lavoratori del credito nella prevenzione del rischio psicosociale”. I dati saranno disponibili non appena sarà terminata la loro elaborazione ed interpretazione. Alla stessa ricerca partecipa l'AIPROS per quanto riguarda le rilevazioni sui responsabili e gli operatori dei servizi di prevenzione e protezione.

Alla FABI va anche ascritta una ricerca di prossima pubblicazione, promossa dall'ISPESL e realizzata in collaborazione con la Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Foggia, rivolta allo studio del rischio psichico nel credito.

Un'esperienza parallela di coinvolgimento

La via del coinvolgimento dei lavoratori

sembra essere la migliore, dunque, per ottenere risultati utili a tutte le parti sociali. La Glasgow Caledonian University ha realizzato per l'Hse, l'istituto britannico per la salute e sicurezza dei lavoratori, uno studio sull'impegno ed il coinvolgimento dei lavoratori del settore costruzioni nell'organizzazione della sicurezza.

Il datore di lavoro – così come i dirigenti d'azienda – deve collaborare con i lavoratori per il miglioramento professionale e per garantire la sicurezza nell'attività lavorativa. Si tratta di un vero e proprio dovere, che ha un'origine legale oltre che eti-

Il datore di lavoro, così come i dirigenti d'azienda, deve collaborare con i lavoratori per il miglioramento professionale e per garantire la sicurezza nell'attività lavorativa. Si tratta di un vero e proprio dovere, che ha un'origine legale oltre che etica

ca. Non solo: l'interazione tra lavoratore e dirigente può condurre a miglioramenti su tutta l'organizzazione del lavoro.

Lo studio ha analizzato, attraverso workshop e interviste qualitative, la percezione dei lavoratori rispetto alla sicurezza e all'organizzazione aziendale. I risultati hanno mostrato la maggiore incisività dei metodi informali. In sostanza, sarebbero più efficaci approcci indiretti, rispetto ad un addestramento mirato e supportato da documentazione scritta.

La presenza dei sindacati e dei rappresentanti dei lavoratori costituirebbe un altro elemento importante. Grazie alla loro attività, vi sarebbe una maggiore garanzia di partecipazione del lavoratore all'organizzazione della sicurezza.



Il Parlamento ha discusso di norme restrittive per la libertà di cittadini comunitari che minacciano la sicurezza degli italiani, ma gli italiani continuano a morire sul lavoro e in modo inappropriato li si continua a chiamare incidenti.

L'Hse ha definito tre azioni fondamentali per il coinvolgimento dei lavoratori:

- la direzione aziendale deve fornire risorse adeguate per la comunicazione e la formazione dei dipendenti
- è necessario creare occasioni frequenti per la comunicazione
- il lavoratore deve essere coinvolto nell'organizzazione della sicurezza.

FORMAZIONE ALLA SICUREZZA

Il D.Lgs. 626/94 ha dato grande importanza alle attività di informazione e formazione, viste come strumenti chiave per la prevenzione, capaci di portare ai lavoratori conoscenza e consapevolezza dei rischi e capacità di operare in sicurezza.

È evidente che la formazione e l'informazione devono riguardare tutti i rischi presenti in azienda ed oggetto di valutazione. Non sempre nel credito la formazione è progettata e realizzata con criteri di qualità e, soprattutto, non sempre si dimostra utile ad avviare effettivi cambiamenti dei comportamenti, che rappresentano il vero indicatore dell'efficacia dell'azione formativa. Spesso non vi sono riferimenti a tutto quanto attiene al rischio psicosociale.

Probabilmente, vi è anche difficoltà nel progettare ed erogare questo tipo di formazione

Di qui la necessità di elaborare specifiche linee guida che permettano ai servizi di prevenzione e protezione aziendali di promuovere una formazione di quali-

tà omogenea sul territorio, validata nei contenuti da competenze scientifiche certe (ISPESL, INAIL, Medicina Sociale, ASL, Università, ecc.), progettata secondo piani formativi idonei ai lavoratori ai quali è diretta: non più, quindi, meri atti formali, inutili sul piano pratico oltre che costosi per le imprese, ma momenti costruttivi di progettazione e consolidamento della cultura della prevenzione aziendale.

Si muore nelle fabbriche oggi, come si moriva cento anni fa. Si muore perché si va a lavorare, perché il capitalismo in Italia, con deboli disegni di investimento e di sviluppo, non investe più sulla sicurezza, sul mantenimento di condizioni di lavoro e di produzione buone. Non sappiamo se i lavoratori vittime di incidenti sul lavoro sono a tempo indeterminato, con contratti atipici o a termine, o se sono assunti a tempo indeterminato. Sappiamo che il termine della loro vita è stato scandito inesorabilmente sul lavoro.

Oggi, come 100 anni fa, accade ancora. Si fanno le leggi per rafforzare la sicurezza sui luoghi di lavoro, ma non ci sono controlli sufficienti su chi le elude.

I lavoratori sono ricattati e gli strumenti che la legge fornisce non riescono ad essere efficaci.

Il Parlamento ha discusso di norme restrittive per la libertà di cittadini comunitari che minacciano la sicurezza degli italiani, ma gli italiani continuano a morire lavorando, e noi li chiamiamo "incidenti".