

# Stress e mobbing nel settore finanziario

Nuove iniziative didattiche del Dipartimento Nazionale Formazione per fornire adeguati strumenti operativi ai quadri sindacali – Seminario a Trento sul nuovo Testo Unico per la sicurezza

di **Fulvio Rizzardi** Responsabile Dipartimento Formazione FABI

## STRESS, MOBBING E CREDITO

**L**o stress in ambito lavorativo si pone come grave problema, colpendo il 22% dei lavoratori in Europa (rilevazioni del 2006). È riconducibile allo stress tra il 50% ed il 60% di tutte le giornate lavorative perse, con un costo economico nell'Unione Europea stimato intorno ai 20 miliardi di euro. È, quindi, evidente che i problemi psicosociali incidono pesantemente non solo sulla salute del singolo, ma anche su quella delle aziende e delle economie nazionali.

Il settore del credito e delle assicurazioni, attraversato oggi da una crisi di grande rilevanza, che si ripercuote necessariamente sull'organizzazione e sui ritmi di lavoro, è un settore dove questo rischio è ben presente e non è possibile ignorare il profondo disagio degli operatori di settore e le profonde lacerazioni psichiche che ne segnano la vita, non limitandosi solo a quella lavorativa.

**Lo stress non è una malattia, ma può portare a problemi di salute mentale e fisica; quando è legato all'attività lavorativa non è un segno di debolezza individuale, bensì rappresenta il sintomo di una disfunzione organizzativa.**

**Una particolare forma di vessazione e disagio è rappresentata dal mobbing** che, come un fiume in piena che scorre lungo i canali mal costruiti dell'organizzazione del lavoro nelle aziende, **dissolve le ragioni della solidarietà tra i lavoratori e precipita molti operatori del credito nell'inferno di una patologia per loro incontrollabile.**

Il progressivo evidenziarsi di molti casi ha determinato l'insopprimibile volontà sindacale di dare risposte corrette, precise e veloci, elaborando strategie

idonee sia a sostenere chi è coinvolto in casi concreti, sia a promuovere modifiche nell'organizzazione del lavoro, e in grado di rendere difficile – se non proprio impossibile – che all'interno delle strutture aziendali possano verificarsi situazioni critiche.

Questo significa operare su due tavoli distinti, convergendo sulla **precisa volontà di trovare soluzioni efficaci**: quello del servizio di prevenzione e protezione previsto dal nuovo Testo Unico sulla sicurezza, proprio agli RLS, e quello delle relazioni industriali, ancora soggetto alla normativa dell'art. 9 dello Statuto dei Lavoratori.

È importante, per un'organizzazione come la nostra, **non solo far comprendere l'incidenza dei rischi psicosociali in generale, e del mobbing in particolare, presenti in categoria, ma anche promuovere iniziative di formazione ed informazione** rivolte ai lavoratori, ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza ed agli operatori sindacali.

Il Dipartimento Nazionale Formazione della FABI, di concerto con la Commissione Nazionale Sicurezza, ha quindi promosso specifici **moduli formativi**, elaborando una particolare strategia didattica interattiva, rivolti a sindacalisti e RLS, l'ultimo dei quali, dedicato specificatamente al mobbing, ha avuto luogo tra il 22 ed il 24 ottobre a Riccione.

In questa relazione, prendendo spunto dai lavori di questo corso, daremo alcune indicazioni sugli aspetti che riteniamo più rilevanti, sia in ambito formativo che operativo. È un contributo nato sul campo del dibattito apertosi in categoria e sui tavoli di contrattazione, in merito sia alla **responsabilità sociale delle imprese**, anche nei confronti dei lavoratori, sia alla **costruzione di un corretto Documento di Valutazione del Rischio**, come previsto ai sensi del D. Lgs. 81/2008, sia infine alla costruzione

di norme specifiche che possano configurarsi come veri e propri **codici etici** aziendali capaci di impedire – o almeno fare emergere in tempi brevi – tutte le situazioni di disagio.

## IL MOBBING

Lo stress in ambiente di lavoro deriva spesso da situazioni in cui **le richieste superano la capacità dell'individuo di affrontarle e controllarle**, e non è sempre facile distinguere se la tensione richiesta sia ancora in una fase di normalità, e quindi liberi energia e spinte motivazionali utili ad affrontare le sfide, o se si sia già diventata eccessiva e stia subentrando una situazione di stress, capace di danneggiare sia i lavoratori, sia l'azienda in cui operano.

Lo stress non è una malattia, ma può portare a problemi di salute mentale e fisica; quando è legato all'attività lavorativa non è un segno di debolezza individuale, bensì rappresenta il **sintomo di una disfunzione organizzativa.**

Quando, però, l'exasperazione è riconducibile ad una **volontà precisa di danneggiare il lavoratore, come nel mobbing, ecco che il panorama cambia radicalmente, perché ci troviamo di fronte ad un atto di violenza**, che si concretizza in un contesto caratterizzato da un alto tasso di tensione – magari repressa – o di pressione, mescolando molto spesso il lavoro con questioni personali.

Possiamo definire il **mobbing come un comportamento ripetuto ed irragionevole nei confronti del singolo lavoratore o di un gruppo di lavoratori**, tale da determinare un rischio per la salute e la sicurezza.

Si tratta, quindi, di un **comportamento di tipo persecutorio, che può umilia-**



re, intimidire o minacciare, generando un rischio per la salute e la sicurezza del lavoratore, **minandone l'equilibrio e l'integrità morale** e, infine, **incidendo direttamente sulla sua salute mentale o fisica**.

Il *mobbing* può assumere varie forme: può essere un **attacco verbale o fisico**, ma anche un atto meno esplicito, come la **denigrazione del lavoro svolto o l'isolamento sociale nell'ambiente di lavoro**. Sempre, il *mobbing* indica uno sviamento o abuso di potere, nel qual caso la vittima può trovare difficoltà o impossibilità a difendersi.

**Il *mobbing* è una delle peggiori, se non la peggiore in assoluto, tra le forme di violenza fisica o psicologica.**

## ASPETTI DIDATTICI ED OPERATIVI

Nel vasto panorama dei rischi di origine psicosociale presenti nell'ambito del credito, quindi, incontriamo – sempre con una forte base data dallo stress – proprio il *mobbing*, oltre alle molestie sessuali, al *burnout*, agli attacchi di panico, e a numerose altre sindromi o disturbi, tra i quali si evidenzia anche il disturbo post-traumatico da stress.

Evidenti sono le conseguenze di queste tipologie di disagio sulla salute, ed **ancora evidente risulta la necessità del ruolo dal sindacato nel prendersi cura del lavoratore vittima, indicando giuste scelte e percorsi corretti** per migliorare la propria condizione ed

uscire dal tunnel della sofferenza e della violenza.

Spesso il lavoratore – ed anche il sindacalista – provano una forte forma di frustrazione, originata dall'impossibilità di trovare rapide soluzioni ad eventi così gravi, indipendentemente dalla volontà presente in entrambi di operare e risolvere.

Il corso, realizzato da Dipartimento Nazionale Formazione, continua una tradizione di moduli formativi in cui questi temi sono sempre stati presenti, con la **volontà di fornire utili strumenti e di dare una risposta operativa** a quello che l'ISPESL ha definito come una "forma di violenza psicologica intenzionale, sistematica".

Per violenza sul lavoro si intende "qualsiasi situazione in cui un **lavoratore venga insultato, minacciato o aggredito durante il lavoro, tanto da metterne in pericolo la sicurezza, la salute, il benessere o la prestazione lavorativa**. Essa comprende insulti, minacce o intimidazioni di natura fisica o psicologica. Essa può avere una valenza razziale o sessuale. **La violenza sul personale rappresenta un serio problema per la sicurezza e la salute sul lavoro e va affrontata al livello di struttura organizzativa: non si tratta di un problema individuale**".

Le competenze specifiche dei docenti hanno dato **un quadro il più completo possibile ai partecipanti sulla realtà oggettiva del *mobbing*, il modo di manifestarsi, le metodologie di rilevazione, le possibilità di cause di**

**risarcimento, e le possibilità di interventi, anche di tipo preventivo, nel quadro dell'attività dei RLS e del sindacato.**

Ricordiamo che, oltre ai disturbi collegati allo stress, le patologie di origine psicosociale che i lavoratori vittime di *mobbing* rischiano di sviluppare sono molteplici e, tra esse, figurano il disturbo post-traumatico da stress (DPTS, già evidenziato in categoria per i problemi psicologici conseguenti agli eventi criminosi), che si sostanzia in tutti quei comportamenti tesi ad evitare ogni situazione che ricordi il problema fonte di disagio, concentrando il pensiero in modo ossessivo sui problemi di lavoro con incubi, disturbi d'ansia e depressivi, e il disturbo dell'adattamento (DDA), anche se con fattori di rischio di intensità e durata inferiori a quelli riscontrati nel DPTS.

**È anche importante conoscere ed utilizzare tutte le leggi e le norme utilizzabili a difesa del lavoratore.**

## LA VALUTAZIONE DEI RISCHI

Va ricordato che, con riferimento alle normative in vigore, **la necessità di valutare, eliminare o ridurre le cause dello stress lavorativo** trova esplicito riferimento nel nuovo Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro, il Decreto legislativo n. 81 del 9 aprile 2008. Ed anche il *mobbing* rientra, a nostro avviso, tra i rischi da valutare in quest'ottica.

In particolare l'art. 28 del D. Lgs. 81/2008 indica che la valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori ha come oggetto **"tutti i rischi [...] tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004"**.

Non dimentichiamo che la valutazione dei rischi non è altro che un'attenta **analisi di quanto sul lavoro potrebbe causare danno alle persone**, realizzata allo scopo di verificare le misure già adottate e predisporre quante altre siano necessarie sia per ottemperare a precise disposizioni normative, sia per eliminare o ridurre i rischi. **Obiettivo è quello di tutelare e promuovere il benessere fisico e psichico del lavoratore, con il risultato minimo – a nostro avviso non sufficiente – che nessuno subisca infortuni o contragga malattie.**

Nel dettaglio, la valutazione dei rischi prevede l'individuazione dei pericoli legati allo svolgimento delle varie attività e, quindi, anche l'analisi e la valutazione dell'entità dei rischi potenziali, tenendo conto delle misure precauzionali esistenti.

Per quanto riguarda i rischi stress lavoro-correlati, alcune preziose indicazioni sul modo in cui affrontare lo stress, la violenza sul lavoro ed il *mobbing* si trovano nelle schede informative dell'Agencia europea per la sicurezza sul lavoro, nonché in studi e linee guida elaborati da enti di ricerca, tra i quali ISPESL ed INAIL, e da università.

## SICUREZZA

Impegno nella battaglia per maggior sicurezza sul lavoro

# Vietato l'accesso... al lavoro insicuro

**Non è affatto matematico che il progresso debba svolgersi fatalmente a danno della persona umana: la nostra Costituzione all'art. 41 afferma il contrario.**

di **Pietro Mercandelli** - Presidente ANMIL

**N**oi invalidi del lavoro, insieme alle famiglie di coloro che sul lavoro hanno perso la vita, siamo la prova dello scarso rispetto nei confronti delle misure di prevenzione, e sappiamo meglio di chiunque altro che cosa rappresentano per un lavoratore la malattia o l'infortunio. Ed è per questo che ci sentiamo fortemente impegnati nella battaglia per una maggior sicurezza sul lavoro. La cronaca quotidiana, più ancora delle tragedie eclatanti, evidenzia che vi sono ancora inadempienze gravissime rispetto alla

normativa sulla sicurezza del lavoro. Vi sono aziende in cui non si applicano le più elementari misure di prevenzione. Vi sono lavorazioni sulle quali non si riesce ad esercitare alcun serio controllo e fabbriche in cui si muore sistematicamente per gravi malattie provocate dai prodotti impiegati.

Lavoro nero, appalti e subappalti – dove da sempre si ignora qualsiasi misura di sicurezza – sono in costante aumento. Tutto que-



sto dovrebbe appartenere al passato; invece, è storia di tutti i giorni, frutto delle inadempienze, della carenza di ispezioni, dell'assenza di una vera cultura della prevenzione. Proprio allo sviluppo della cultura della prevenzione cerchiamo di contribuire, attraverso tutte le iniziative possibili come, ad esempio,

questo opuscolo, ma se essa non si irrobustisce, se non diventa strumento di comune acquisizione, di conoscenza, di aggiorna-

mento continuo, di contatto interdisciplinare, se essa non diventa patrimonio comune, resterà sempre poco spazio per un'efficace tutela della salute negli ambienti di lavoro e di vita. Non è affatto matematico che il progresso debba svolgersi fatalmente a danno della persona umana: la Costituzione all'art. 41 afferma il contrario. Il nostro senso morale ci impone di negare che sia davvero sviluppo e civiltà quello che richiede il sacrificio di un patrimonio come quello umano, e le tardive forme di riparazione e indennizzo non devono essere sufficienti a soddisfare le nostre coscienze.