

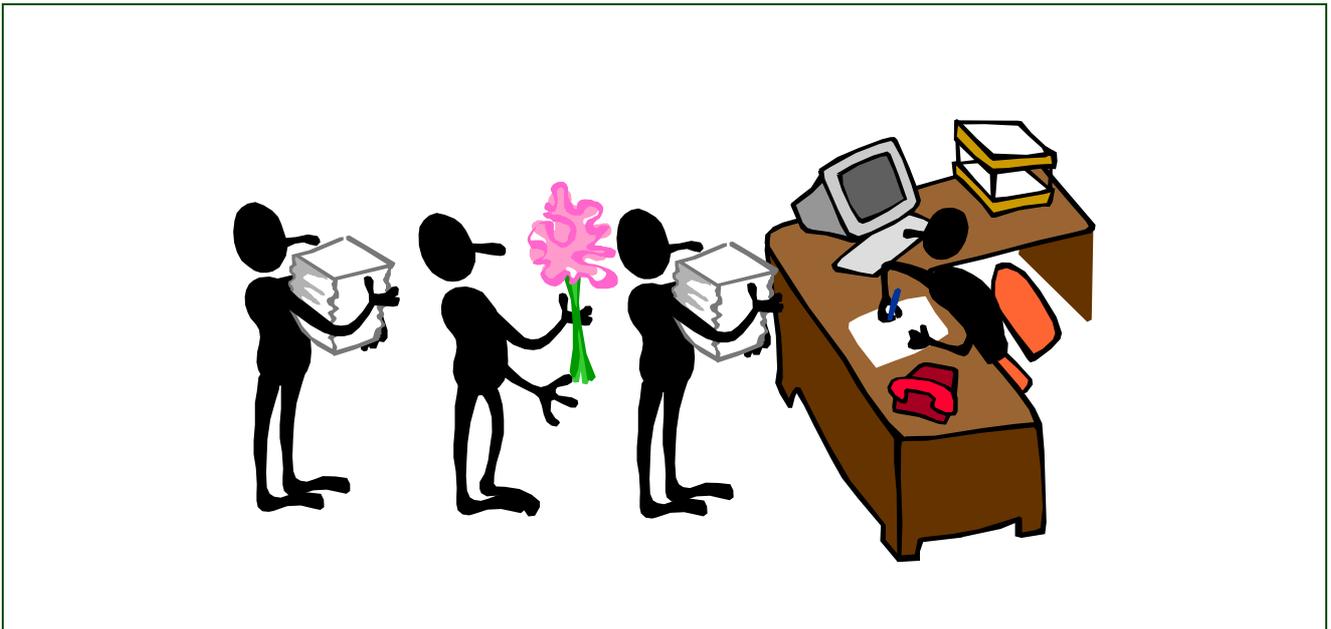


infoUILCA

UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI
Milano e Lombardia

i quaderni di *infoUILCA* – n° 5 – marzo 2006

Benessere nel lavoro *Lavorare al benessere*



Presentazione della ricerca: *"Benessere lavorativo e rischi psicosociali nella professione bancaria"*

*Dalla Tavola rotonda dell'8 marzo 2006, nell'ambito del
1° Congresso Regionale UILCA Lombardia*

Realizzazione a cura di Paola Mencarelli, Mjriam Di Bisceglie, Flavia Castiglioni

Benessere lavorativo e rischi psicosociali nella professione bancaria: una indagine in Lombardia

Frame teorico

In questo ultimo decennio la professione bancaria ha subito una serie di repentini cambiamenti delle condizioni di lavoro e del contesto aziendale, che hanno modificato le condizioni di benessere lavorativo del *bancario*.

Le ristrutturazioni organizzative hanno introdotto cambiamenti nei ruoli, nella gestione del lavoro e nella relazione con il cliente; in tal modo una professione caratterizzata da elementi di sicurezza, burocratizzazione e staticità si è trasformata in una professione maggiormente orientata alla vendita di servizi e prodotti sempre più differenziati, complessi e specifici.

Il lavoratore del credito deve perciò confrontarsi con rapide e frequenti trasformazioni del suo ambiente psicosociale e organizzativo.

Lo scopo del nostro lavoro di ricerca è di identificare in tale scenario:

- **quali componenti del lavoro possano influenzare il benessere lavorativo**, inteso come insieme di percezioni, sentimenti e valutazioni che vengono elaborate per far fronte alle richieste lavorative;
- **quali fattori possano costituire un potenziale rischio psicosociale alla salute delle persone.**

I **rischi psicosociali** possono essere definiti come quegli aspetti della progettazione del lavoro e dell'organizzazione e gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali, che possono arrecare danni fisici o psicologici.

In particolare ci siamo soffermati sulla **sindrome di burnout**, che insorge spesso nelle professioni a contatto con l'utenza.

Il **burnout** è "un processo nel quale un professionista precedentemente impegnato, si disimpegna dal proprio lavoro in risposta allo stress e alla tensione sperimentata sul lavoro" (Cherniss 1980) e si manifesta con

- **sintomi specifici** come irrequietezza, senso di stanchezza ed esaurimento, apatia, nervosismo, insonnia;
- **sintomi somatici** con insorgenza di vere e proprie patologie (la letteratura evidenzia che tale sindrome aumenta il rischio di infarti);
- **sintomi psicologici** come depressione, irritabilità, aggressività, alta resistenza ad andare al lavoro ogni giorno, indifferenza, negativismo, isolamento, resistenza al cambiamento, difficoltà nelle relazioni con gli utenti, cinismo, atteggiamento colpevolizzante nei confronti degli utenti e critico nei confronti dei colleghi.

Inoltre, gli effetti fisici della sindrome sono così rapidi che è difficile arrestarli, una volta innescati.

Diventa quindi di **fondamentale importanza la prevenzione**, al fine di controllare i potenziali rischi nocivi alla salute ed al benessere dei lavoratori.

Materiali e metodi

Al fine di indagare **se e come i cambiamenti dell'identità del bancario espongano il lavoratore e la lavoratrice a questi rischi per la salute**, è stato inviato un questionario, comprendente domande sul benessere lavorativo e sulle condizioni di lavoro, in 12 aziende di credito, di grandezza diversa, dislocate in Lombardia.

Il questionario è composto interamente da scale validate a livello internazionale (Burnout Maslach Inventory, COPSOQ).

Sono stati distribuiti 1100 questionari a dipendenti di aziende bancarie, selezionate, in modo tale che il campione corrispondesse alla popolazione di riferimento.

Il campione preso in considerazione è costituito prevalentemente da personale bancario che opera a contatto con la clientela.

Hanno restituito il questionario 383 persone (circa il 35% del totale).

Il *response rate* è molto simile a quello di altre ricerche analoghe.

Al fine di analizzare il benessere lavorativo percepito e quali siano le condizioni di lavoro presenti in situazioni di rischio di burn-out è stata eseguita un'analisi statistica mediante il software SPSS 11.5.

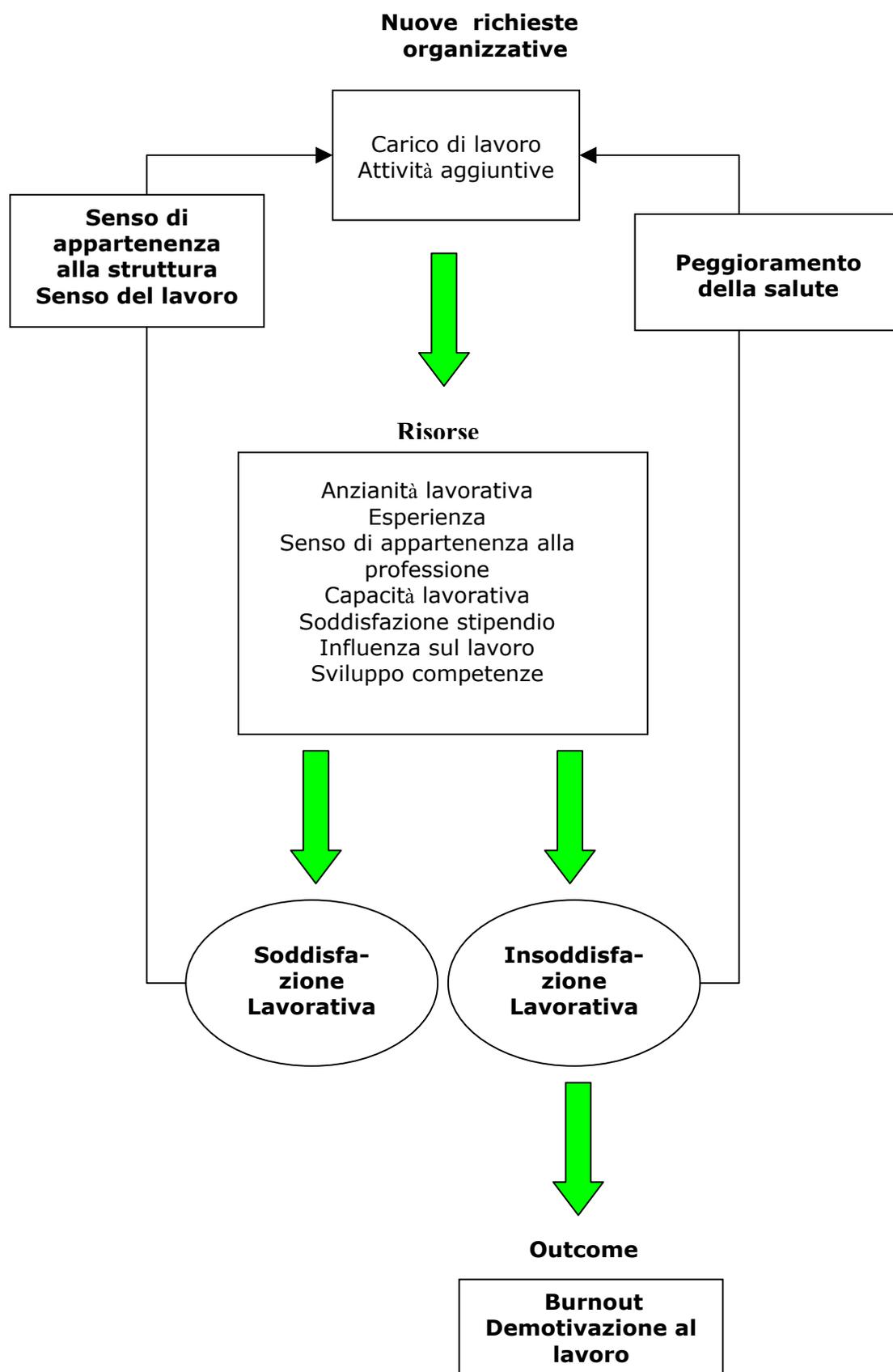


Ipotesi teorica

Nello schema che segue viene illustrata l'ipotesi teorica su cui si basa la presente ricerca: i recenti cambiamenti delle richieste aziendali nei confronti dei dipendenti (in particolare l'aumento del carico di lavoro ed i nuovi compiti aggiuntivi) vengono gestiti dai lavoratori attraverso l'uso di risorse (per es. capacità lavorativa, influenza sul lavoro, ecc.).

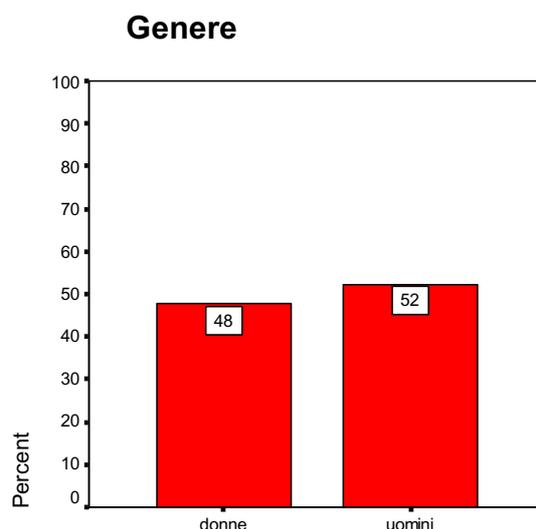
Un efficace utilizzo delle risorse personali ed organizzative è strettamente connesso alla percezione di *soddisfazione lavorativa*, mentre una cattiva gestione delle suddette richieste porta all'insoddisfazione lavorativa, a conseguenze drammatiche come il *burnout* ed alla demotivazione al lavoro, innescando un circolo vizioso.

Il modello teorico



Descrizione del campione

Il campione è composto da 47,5% di donne e 52,2% di uomini, parità che non è rappresentativa della realtà della popolazione di dipendenti bancari, dove la popolazione di donne, seppur in aumento, si aggira intorno al 35%.



L'età media del campione è di 40 anni (range 21-59 anni), la classe d'età maggiormente rappresentata è quella compresa tra i 40 ed i 49 anni.

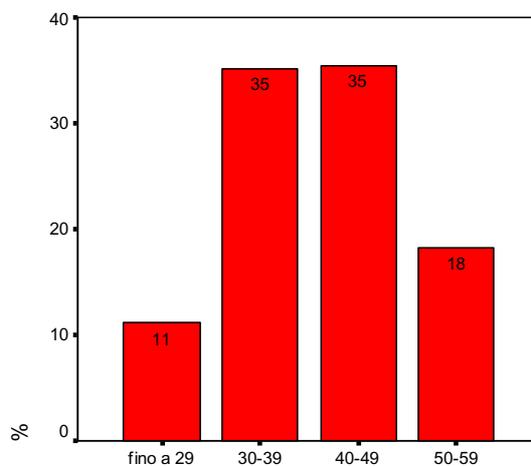
Le persone interessate lavorano in media da più di 16 anni nel settore bancario (range 0,5-36 anni).

La professione bancaria è ancora oggi considerata "long-life work", cioè le persone rimangono in azienda fino alla pensione.

Le mansioni ad alto contenuto specialistico rendono difficile un reimpiego e il basso turn over rende difficile l'inserimento di nuovi addetti, quindi l'età media è piuttosto alta rispetto ad altri settori produttivi.

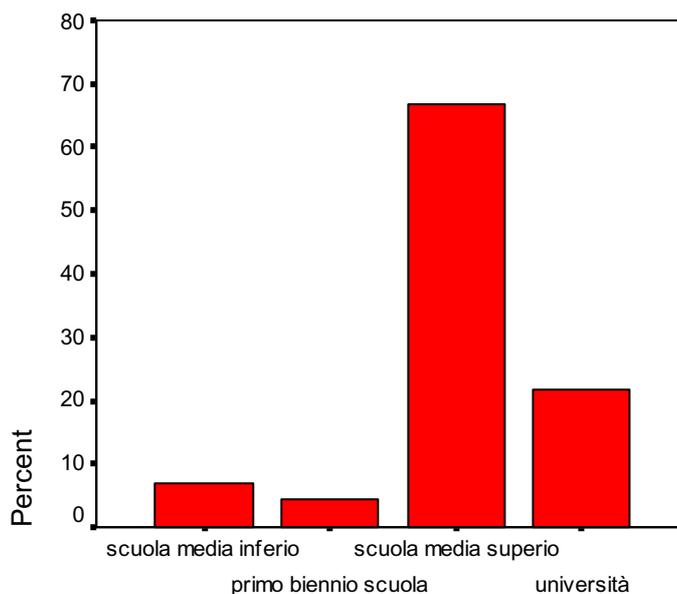
	N	Minimo	Massimo	Media	Deviazione Std
età in anni	378	21,00	59,00	40,6852	8,73748

Classi di età



classi di età

Titolo di studio

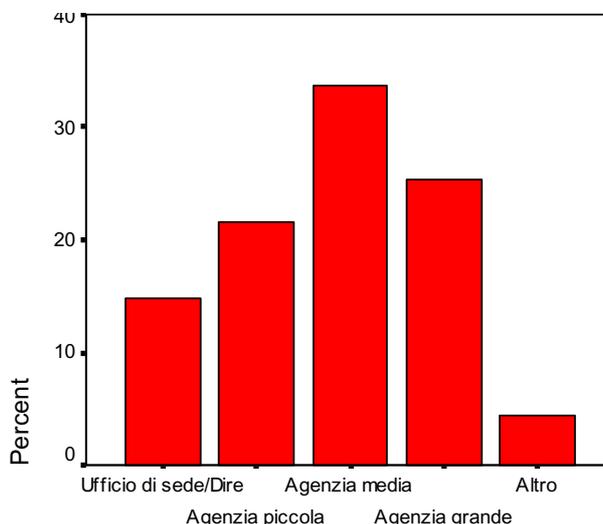


La maggior parte dei lavoratori del campione (65%) possiede il diploma di scuola media superiore, in quanto tradizionalmente le persone si inseriscono nell'attività bancaria senza precedenti esperienze.

La formazione dei giovani lavoratori avviene prevalentemente attraverso il *training on the job*, focalizzato sulle conoscenze procedurali necessarie per svolgere un determinato compito, quindi sul "fare".

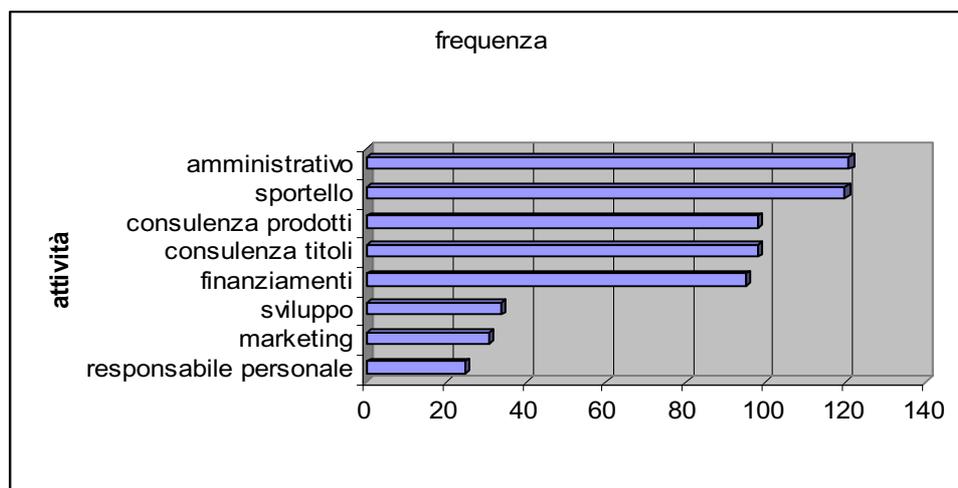
La tendenza verso il cambiamento dal *training on the job* alla codifica delle conoscenze operative in un insieme di processi e procedure formalizzate, renderà probabilmente sempre meno necessario l'affiancamento.

Struttura



Per quanto riguarda la grandezza delle unità produttive nelle quali i nostri interessati operano, più del 35% del campione è composto da dipendenti di agenzie medie, peraltro le maggiormente rappresentate nel panorama degli sportelli bancari.

Attività lavorative



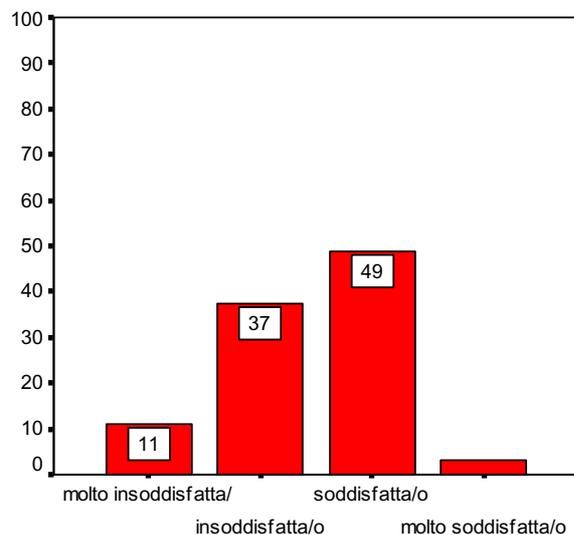
Le attività maggiormente svolte dalle persone appartenenti al nostro campione sono quelle amministrative e di sportello, mentre la meno frequente è avere la responsabilità di personale.

Questo dato è congruente con l'operatività bancaria, che si caratterizza per un alto contenuto di attività amministrative, in parte imposte dagli Organi di Vigilanza, oltre che da attività di servizi e vendita a contatto con la clientela.

Benessere lavorativo

		Frequenze	%	% Cumulata
Validi	molto insoddisfatta/o	41	10,9	10,9
	insoddisfatta/o	140	37,2	48,1
	soddisfatta/o	183	48,7	96,8
	molto soddisfatta/o	12	3,2	100,0
	Total	376	100,0	
Missing	9	7		
Totale		383		

Soddisfazione lavorativa



Quasi la metà dei dipendenti bancari (48%) si dichiara insoddisfatto o molto insoddisfatto del proprio lavoro.

L'elevata percentuale di lavoratori insoddisfatti fa ipotizzare che esistano, oltre a componenti di personalità, delle componenti dell'attività bancaria che siano fonte di insoddisfazione e che quindi siano da individuare.

La letteratura scientifica indica in proposito che l'**insoddisfazione lavorativa è altamente correlata con fattori di rischio psicosociale**, in particolare il *burnout*, che rappresentano una minaccia per la salute ed il benessere dei lavoratori, con ripercussioni anche sulla produttività dell'azienda.

Nella ricerca sono state analizzate sia le risorse personali in relazione alle componenti del lavoro coinvolte nella percezione della soddisfazione lavorativa, sia i fattori di rischio psicosociale che possono essere connessi all'insoddisfazione lavorativa.

I Predittori: gli indicatori principalmente emersi dalla ricerca

SODDISFAZIONE

Al fine di indagare quali possano essere le condizioni di lavoro che maggiormente determinano la soddisfazione lavorativa in ambito bancario, **è stata eseguita un'analisi multivariata**, che permette di evidenziare **quali sono i principali predittori della soddisfazione lavorativa** nei bancari.

Nell'analisi sono state inserite

- le variabili demografiche
- le risorse a disposizione del lavoratore
- le richieste aziendali.

I risultati riportati sono **solo quelli statisticamente significativi**.

Il senso del lavoro è risultato essere l'indice che maggiormente pesa nella **percezione della soddisfazione** lavorativa.

Ciò significa che per il *bancario* ciò che maggiormente determina la propria soddisfazione è il senso che viene attribuito al proprio lavoro, quanto questo venga **percepito importante per sé stesso**, per la propria **identità**; quanto venga **percepito motivante e coinvolgente**; quanto venga percepito **importante come lavoro**.



In sintesi il **senso di lavoro** è definito come il valore che viene assegnato ad aspetti importanti del lavoro.

Nel corso di una carriera lavorativa, la capacità di ragionare sull'esperienza e di riorganizzarla in un progetto articolato, permette alla persona di colmare la **discrepanza fra le proprie aspettative e ciò che si è ottenuto**.

Questo **meccanismo è estremamente sano**, in quanto è ragionevolmente più facile **adattare le proprie aspettative al contesto**

che adattare il contesto alle proprie aspettative.

Quanto più si riesce a percepire il proprio lavoro come sensato, tanto più la propria identità lavorativa resta integra.

Il primo **effetto** della mancanza di senso del lavoro è **la messa in discussione della propria identità**.

Quindi questo ha un chiaro effetto sulla soddisfazione lavorativa, che è inscindibilmente collegata con l'identità professionale del bancario.

Il secondo fattore che pesa dopo il senso del lavoro è **l'influenza che si ha sul proprio lavoro**.

L'influenza sul lavoro è un indicatore di quanto una persona si percepisca in grado di **controllare il proprio lavoro**, cioè quanto ci si percepisca in grado di **prendere decisioni** riguardo le proprie attività lavorative e quanto ci si percepisca in grado di

scegliere sulle competenze da utilizzare e sul modo di svolgere il proprio lavoro: Il **carico di lavoro** inteso più come gestione che come quantità.

Last but not least, la **soddisfazione in merito alla retribuzione**.

È una componente che pesa, anche se in misura minore, sulla soddisfazione lavorativa, intesa come **ricompensa** del lavoro svolto, con significato non solo materiale, ma **anche psicologica**.

Fra tutte le componenti analizzate, sia le risorse personali che i rischi psicosociali cui la professione bancaria può essere esposta, la componente che nell'analisi dei dati è risultata maggiormente correlata con la soddisfazione lavorativa è il burnout, rischio psicosociale che si sta affacciando di recente nell'ambito dei rischi tipici dei bancari.

Per questo motivo è stata fatta un'analisi del rischio specificamente su questo.

RISCHIO BURNOUT

L'analisi del rischio ha evidenziato quali sono, nel nostro campione, le **componenti del lavoro che maggiormente espongono al rischio di burnout**.

Come per la soddisfazione lavorativa, nell'analisi sono state inserite le variabili demografiche, le risorse a disposizione del lavoratore e le richieste aziendali.

I risultati riportati sono solo quelli statisticamente significativi.

Il fattore principale sembra essere l'**insicurezza lavorativa**, che può essere definita come la **mancanza di certezze di continuare ad esercitare un particolare lavoro**,

più che la certezza di poter mantenere il "posto" di lavoro.

È quindi un indicatore riguardante le aspettative circa le prospettive future del **proprio ruolo lavorativo e il proprio posto di lavoro inteso collegato alla azienda da cui attualmente gli intervistati dipendono**.

L'insicurezza lavorativa è quindi **contesto dipendente**, ossia dipende molto ai cambiamenti del mondo del lavoro e dell'azienda in cui si lavora, e può sinteticamente essere scissa in due dimensioni:



1. la percezione della possibilità di non avere più una **posizione all'interno di un organigramma in futuro**, ossia di una perdita di interesse del mondo del lavoro verso la propria figura professionale
2. la percezione di un **diminuzione di qualità del lavoro**, come ad es. il deterioramento delle condizioni lavorative, la demotivazione, la mancanza di opportunità di carriera, la riduzione dello stipendio, e tutto ciò che concerne le **prospettive future di potere** all'interno dell'azienda.

L'altro fattore che maggiormente espone al rischio di burnout è il **basso senso di appartenenza all'azienda**.

Questo fattore comprende **tre sottoinsiemi**, ossia

- l'attaccamento affettivo all'azienda,
- i costi percepiti alla prospettiva di abbandonare l'azienda, e
- sentimenti di dovere nei confronti dell'azienda.

Un basso livello di attaccamento alla banca presso cui si lavora colpisce il senso di identità della persona, che sente privi di motivo i sacrifici che fa per l'azienda.

In sintesi, si potrebbe dire che **il burnout è risultato essere dipendente da caratteristiche del lavoro non dipendenti dal lavoratore o dalle caratteristiche tecniche del lavoro, ma dal tipo di rapporto con l'azienda**.

Al fine di prevenire questo rischio psicosociale, i risultati sembrano indicare che gli **interventi saranno maggiormente da operare nell'ambito del dialogo tra lavoratore ed azienda**, al fine di ricreare una situazione - per i lavoratori e le lavoratrici di **maggiori certezze** e di **maggiore senso di appartenenza** all'azienda: quindi di **aumentare la percezione della propria identità professionale collegata alla identità aziendale**.

La nostra ricerca suggerisce quindi futuri interventi mirati a prevenire i rischi di stress lavorativo e burnout, mediante l'utilizzo degli strumenti oggi a disposizione, tra i quali:

- interventi specifici nell'ambito dei diversi livelli di contrattazione;
- implementazione di progetti-intervento mirati;
- monitoraggio delle azioni implementate, al fine di verificarne l'efficacia;
- ulteriori indagini per approfondire le cause del rischio burnout e di ulteriori rischi psicosociali (ad es. la sindrome da stress).

La ricerca integrale e gli interventi alla tavola rotonda dell'8 marzo 2006 saranno pubblicati a cura della UILCA di Milano e Lombardia.

Benessere nel lavoro

Lavorare al benessere



INFOUILCA via Campanini 7 20121 Milano 0267110.2900–fax .2950	Direttore responsabile: Claudio Casaletti Redazione: Flavia Castiglioni	Aut. Tribunale di Milano n. 33 - 28/1/1983 www.uilca.it/uilcamilano uilca.milano@uilca.it <i>Quaderno n° 5 – marzo 2006</i>
---	---	--