

# Rischi psicosociali: malessere lavorativo nel settore bancario in Emilia Romagna

È urgente la necessità di intervenire sull'organizzazione del lavoro per ridurre lo stress di lavoratrici e lavoratori e migliorare il servizio ai clienti

## Convegno sullo stress lavoro-correlato

11 ottobre 2023 ore 9,30 | sede Cisl via Milazzo 16, Bologna

### Intervengono:

**Prof. Stefano Toderi**

docente del Dipartimento di Psicologia "Renzo Canestrari"  
Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

**Claudio Arlati**

Formatore IAL Emilia Romagna e formatore IAL Nazionale

### Moderà:

**Stefano Manzi**

Segretario aggiunto First Cisl Emilia Romagna

Sarà presentata la ricerca realizzata per First Cisl Emilia Romagna  
"Benessere lavorativo e lavoro da remoto  
nel settore bancario-assicurativo in Emilia Romagna"

(Prof. S. Toderi, Prof. C. Balducci, Dott. L. Menghini - Università di Bologna).

I **rischi psicosociali** hanno effetti anche sui clienti?

Lo **Smart Working** può influire sullo stress da lavoro-correlato?

Si avverte maggiore malessere lavorativo **in ufficio o presso le filiali**?

Quali fattori di stress influiscono **in ambiente ABI**  
e quali intervengono invece **in una banca BCC**?

Nelle **banche locali** lo stress è ridotto rispetto ai **grandi gruppi bancari**?

Quali **proposte** può fare il **Sindacato** per migliorare la qualità della vita e del lavoro?

La ricerca condotta per First Cisl Emilia Romagna dai professori Stefano Toderi, Cristian Balducci e dal dottor Luca Menghini del Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna ha coinvolto 1.059 lavoratrici e lavoratori del settore bancario emiliano romagnolo in maggio 2022 e ha esplicitato i seguenti risultati.

Il 54,5% vorrebbe lavorare **“di più” in smartworking** di quanto fatto.

Si evidenziano **margin** di miglioramento su tutte le caratteristiche psicosociali del lavoro.

Le **criticità maggiori** riguardano la comprensione del proprio ruolo lavorativo, la comunicazione dei cambiamenti che avvengono nel proprio lavoro e le possibilità di partecipare nel definire i cambiamenti stessi, e la scarsa possibilità di controllo sul proprio lavoro (autonomia decisionale).

**Ampi margin** di miglioramento si evidenziano per l'ottimizzazione delle richieste poste dal lavoro (carichi e organizzazione del lavoro) e sul supporto sociale fornito da responsabili e colleghi.

I rispondenti provenienti dalle **banche BCC** descrivono il proprio ambiente psicosociale di lavoro in modo tendenzialmente più positivo rispetto ai colleghi delle banche ABI.

Le persone che **lavorano in filiale** mostrano una situazione tendenzialmente più negativa rispetto ai colleghi in ufficio.

Il fattore cambiamento, pur rimanendo critico, è valutato più positivamente dagli **uomini rispetto alle donne**.

Percezioni leggermente migliori sono riportate dai colleghi **più anziani rispetto ai giovani**, rispetto ai fattori domanda e controllo.

Chi ha **in carico persone non autosufficienti** o che necessitano cure tende a percepire meno supporto dal superiore e dai colleghi rispetto a chi non si trova in tale situazione.

Chi lavora **anche in smartworking** ha percezioni migliori del proprio ambiente psicosociale rispetto a chi lavora solo in presenza, presentando una situazione non critica ma comunque migliorabile.

Chi lavora in **parte in smartworking** mostra maggiore tranquillità e minore ansia rispetto a chi lavora solo in presenza, anche se si rimane distanti da livelli ottimali di benessere correlato al lavoro.

Gli **stati affettivi positivi** che derivano dall'attività lavorativa (entusiasmo e tranquillità) sono di modesto livello, con evidente opportunità di miglioramento del benessere correlato al lavoro.

Gli **stati affettivi negativi** che derivano dall'attività lavorativa (ansia e depressione) sono elevati confermando un livello generale di benessere correlato al lavoro sicuramente non ottimale.

Nelle **BCC** si evidenziano livelli migliori di entusiasmo e tranquillità rispetto alle banche ABI.

Le **donne** hanno riportato maggiori livelli di ansia legata al lavoro rispetto agli uomini, i quali, invece, riferiscono maggiore tranquillità, seppur a livelli tutt'altro che ottimali.

In particolare, i fattori psicosociali domanda, controllo e supporto sono correlati positivamente alla situazione di **tranquillità**, mentre domanda e controllo negativamente a quella di **ansia**; i fattori controllo, supporto dei

superiori, ruolo e cambiamento sono correlati positivamente alla situazione di **entusiasmo**, mentre domanda, relazioni e ruolo negativamente alla situazione di **depressione**.

I cambiamenti che hanno contraddistinto il lavoro bancario negli ultimi anni fanno pensare a **livelli di stress lavoro-correlato non irrilevanti** e che richiederebbero maggiori approfondimenti.

La situazione è **generalmente negativa** per tutte le caratteristiche psicosociali del lavoro, che necessitano quindi miglioramento; tuttavia, quelle con **più marcate necessità di miglioramento** sono il controllo sul lavoro, il supporto fornito dai colleghi, la comprensione del proprio ruolo e la comunicazione e partecipazione dei cambiamenti nel proprio lavoro.

Nelle **banche ABI** si aggiunge tra le criticità il fattore domanda, ovvero la gestione delle richieste lavorative, mentre nelle **BCC** si osserva un migliore supporto percepito da parte dei colleghi.

Tra chi **lavora in ufficio** e **chi lavora in filiale** si osserva per questi ultimi un punteggio più critico per il fattore domanda anche se tutti i fattori sono meno negativi per i lavoratori degli uffici.

I livelli di **benessere lavorativo appaiono anch'essi generalmente negativi**, con livelli di ansia e depressione lavorative degni di nota (soprattutto ansia) e scarsi livelli di entusiasmo e tranquillità legati al lavoro.

Le **caratteristiche psicosociali del lavoro non sono ben gestite nel settore bancario emiliano-romagnolo** e nelle organizzazioni **dovrebbe essere implementato un sistema di gestione del rischio psicosociale e prevenzione dello stress lavorativo**.

È **necessario il coinvolgimento dei lavoratori e dei datori di lavoro e del management**, la presenza di canali comunicativi appropriati, l'esistenza di una maturità organizzativa di prontezza al cambiamento in un processo di miglioramento continuo come dovrebbe essere la prevenzione dello stress. Ciò rappresenta un importante intervento che di fatto è ancora poco considerato.

La **rilevanza del processo partecipativo** è forse quello meno compreso dalle organizzazioni. Il coinvolgimento dei lavoratori è essenziale al fine di ottenere informazioni valide e identificare le problematiche lavorative che influiscono negativamente sullo svolgimento del lavoro, il conseguimento dei compiti assegnati e il benessere dei lavoratori stessi.

È emersa una **diffusa situazione di scarso benessere correlato al lavoro nel settore bancario emiliano-romagnolo**, suggerendo evidenti **criticità relative all'organizzazione, alla gestione ed alla comunicazione del lavoro, con impatto sulla produttività e sulla competitività delle organizzazioni del settore**. Esse dovrebbero implementare strategie più efficaci di gestione dei rischi psicosociali al fine di identificare i problemi specifici di organizzazione del lavoro presenti nel concreto contesto di lavoro, risolvendoli attraverso un processo di miglioramento continuo.



**FIRST CISL**

Federazione Italiana Reti dei Servizi del Terziario  
EMILIA ROMAGNA