

First Cisl, lo stress è entrato in banca, dipendenti costretti a farsi carico dei rischi aziendali

“Le banche fanno pressioni per le vendite massive e per gli aumenti di capitale, il legislatore impone obblighi che le aziende scaricano sui dipendenti, la clientela ha esigenze sempre più complesse ma meno filiali cui rivolgersi: tenere insieme queste sollecitazioni, a volte contrastanti, è di giorno in giorno più difficile per il personale, tant’è che l’insostenibilità del lavoro pesa per il 56% tra i fattori di rischio indicati dai lavoratori bancari e all’interno delle aree di rischiosità professionale la percezione dello stress ha un peso del 64%”: lo afferma il Segretario generale di First Cisl, Giulio Romani, a commento della ricerca sul tema dello stress lavoro correlato commissionata dal sindacato dei bancari.

“Per avere uno spaccato attendibile del settore - spiega Tiziano Coco, responsabile di Dirfirst, il settore di First Cisl dedicato alle alte professionalità, che ha coordinato la ricerca – ci siamo concentrati su un territorio di dimensioni non eccessive ma comunque rappresentativo. L’indagine ha riguardato infatti il 55% delle filiali e il 16% del personale della provincia di Latina, area sostanzialmente immune da crisi bancarie, ma che dal 2010 ha ugualmente perso il 14,3% degli occupati e il 9,5% delle filiali nelle 28 banche attive localmente. Ne è emerso che il rischio da stress è legato soprattutto alle condizioni organizzative, che incidono negativamente sulla soddisfazione lavorativa, che non raggiunge la sufficienza, fermandosi a un consenso del 47%. Anche se i fattori di protezione presenti nelle banche sono giudicati sufficienti, con un indice di soddisfazione del 53%, che sale al 61% quando si valuta il valore dei colleghi, aleggia invece una scarsa percezione dell’equità organizzativa, appena al 43% di consenso. Bassi indici di gradimento vengono attribuiti in particolare all’equità e alla trasparenza dei criteri di valutazione delle persone, che raccolgono solo il 44% di favori, e alla capacità di ascolto delle proposte del personale, appena al 45%”.

“Dal lato dell’innovazione – osserva Coco – se è alta la percezione della capacità della banca di acquisire tecnologie e di migliorare i processi, con tassi di gradimento rispettivamente del 60% e del 57%, i lavoratori bancari evidenziano un’insufficienza del settore nel riconoscere e affrontare gli errori del passato, nell’introduzione di nuove professionalità e nello sviluppo di competenze innovative fra i dipendenti, aree che raccolgono solo tra il 48% e il 49% di consenso”.

“Uno dei dati che fanno maggiormente riflettere – aggiunge Romani – è che a pesare per il 67% nella percezione della fatica siano le responsabilità personali, spesso derivanti dalle nuove norme emanate dallo Stato, divenuto il ‘terzo attore’ nell’organizzazione del lavoro bancario: le banche ne riversano l’onere sui lavoratori, così gravati da crescenti rischi sanzionatori e perfino patrimoniali e penali, che dovrebbero invece competere all’azienda, oltretutto senza riceverne alcunché in termini di percorsi professionali o di retribuzione. Se poi l’assorbimento totale nel lavoro ottiene, tra le aree di percezione dello stress, un indice del 71%, vuol dire che il diritto alla disconnessione è tutt’altro che rispettato: l’uso dei dispositivi mobili per lavoro è diventato invasivo, sfociando anche in indebite pressioni commerciali. Sono entrambi temi su cui dovremo necessariamente soffermarci nell’imminente confronto per il rinnovo del contratto nazionale.”

Venerdì 9 novembre all’Auditorium Carlo Donat Cattin di Roma, alle ore 9.30, sarà presentato il volume che raccoglie i risultati dell’indagine, svolta in collaborazione col Centro interuniversitario di ricerca in psicologia ambientale dell’Università Sapienza di Roma e Studio Saperessere: il testo, pubblicato da Key Editore con il titolo “Stress e benessere lavorativo. Manipolare con cura”, è firmato da Roberto Spanu e Marco Vitiello, psicologi del lavoro, e dall’avvocato Pasquale Lattari.

Roma, 8 novembre 2018

Sintesi ricerca stress lavoro correlato e benessere lavorativo

Elaborazione First Cisl settore DirFirst su dati ricerca condotta nelle banche della provincia di Latina

Rif. Lattari Spanu Vitiello, "Stress lavoro correlato e benessere lavorativo (manipolare con cura)", Key Editore, 2018

Benessere organizzativo in banca	percezione su base 100
Percezione dei fattori di protezione	52,6
Percezione del benessere organizzativo	52,2
Percezione dei fattori di rischio	51,2
Percezione della soddisfazione lavorativa	47,2

Fattori di rischio nel lavoro bancario	percezione su base 100
Percezione dell'insostenibilità del lavoro	56,4
Percezione di disturbi psico-fisici ricondotti al lavoro	50,2
Percezione di conflittualità interna all'azienda	46,6

Fattori di insostenibilità del lavoro bancario	percezione su base 100
Percezione dello stress	64,0
Percezione della fatica	60,8
Percezione dell'isolamento	44,2

Percezione dello stress nel lavoro bancario	percezione su base 100
Il lavoro assorbe totalmente	70,6
I compiti da svolgere richiedono un livello di stress eccessivo	62,8
I compiti da svolgere richiedono una fatica eccessiva	58,6

Percezione della fatica nel lavoro bancario	percezione su base 100
Diretta responsabilità del lavoro	66,6
Rigidità di norme e procedure	63,4
Sovraccarico emotivo	63,0

Fattori di protezione in banca	percezione su base 100
Percezione del valore dei colleghi	60,6
Comfort dell'ambiente lavorativo	56,4
Percezione della sicurezza	54,0
Percezione dell'efficienza dell'azienda	53,6
Percezione dell'apertura all'innovazione in azienda	51,6
Percezione dell'efficienza dei manager	48,6
Percezione dell'equità organizzativa	43,2

	percezione su base 100
Percezione dell'efficienza della banca e dei manager	
Viene assicurata la diffusione delle informazioni tra il personale	54,6
I dipendenti vengono trattati in maniera equa	52,6
Il comportamento dei manager è coerente con gli obiettivi dichiarati	52,6
I cambiamenti gestionali e organizzativi sono comunicati chiaramente a tutto il personale	49,4
Chi avanza richieste o formula proposte e suggerimenti viene ascoltato	45,0
I criteri con cui si valutano le persone sono equi e trasparenti	44,0
I manager coinvolgono i dipendenti nelle decisioni che riguardano il loro lavoro	42,0

	percezione su base 100
Percezione dell'equità organizzativa della banca	
Vengono offerte opportunità di aggiornamento e sviluppo professionale	52,8
L'organizzazione offre effettive possibilità di carriera per tutti	41,6
L'impegno sul lavoro e le iniziative personali sono apprezzati (con riconoscimenti economici, visibilità sociale, encomi, ecc.)	39,6
Gli incentivi economici sono distribuiti sulla base dell'efficacia delle prestazioni	38,8

	percezione su base 100
Percezione dell'apertura all'innovazione in banca	
Capacità di acquisire nuove tecnologie	60,4
Capacità di migliorare i processi di lavoro	56,8
Capacità di accogliere le richieste dei clienti e utenti	54,2
Capacità di sperimentare nuove forme di organizzazione del lavoro	49,4
Capacità di sviluppare competenze innovative nei dipendenti	49,0
Capacità di introdurre nuove professionalità	48,6
Capacità di riconoscere e affrontare i problemi e gli errori del passato	48,0