

## **Valutazione dei rischi, benessere lavorativo e rischi connessi all'età nel settore bancario**

4 ottobre 2017

**Angelo Giuliani**  
*ABI*

# Benessere e stress da lavoro correlato

# Questionario relativo alle iniziative intraprese nel settore per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato

1. Quale metodologia è stata seguita nella valutazione del rischio stress lavoro-correlato, quella definita dalla commissione consultiva o altra?
2. Quali sono le componenti aziendali coinvolte nel processo di valutazione?
3. Quale criterio è stato adottato nella determinazione dei gruppi omogenei di lavoratori, con riferimento a quanto indicato nelle circolari ABI nn. 142/2010 e 75/2011?
4. Con quali modalità sono stati sentiti rls e/o lavoratori nella valutazione dei fattori di contesto e contenuto del lavoro?
5. Quale ruolo ha avuto, nella valutazione del rischio slc, il medico competente?
6. Quali iniziative info-formative ha attuato l'azienda sul rischio slc nei confronti del management e dei lavoratori?
7. Nel processo di valutazione del rischio slc l'azienda si è avvalsa di specialisti esterni? Se sì, quali (es. psicologi, ecc.) e con riferimento a quale/i fase/i del processo?
8. Al termine della valutazione preliminare sono emerse criticità?
9. Con quali strumenti sono state adottate le eventuali misure correttive?
10. Tra le misure di riduzione del rischio slc l'azienda ha incluso anche iniziative già adottate ancora prima di conoscere gli esiti della valutazione? se sì, quali?

# 1 – Metodologia

## INDICAZIONI METODOLOGICHE DELLA COMMISSIONE CONSULTIVA (lett. circ. Min. Lav. 18 novembre 2010)

### In forza del rinvio contenuto nell'art. 28 DLgs n. 81/2008

- ❖ Accordo europeo 2004
- ❖ Accordo Stato-Regioni sulla formazione 2011
- ❖ Manuale INAIL (2011)
- ❖ Indicazioni operative ABI  
(circolari serie Lavoro nn. 142/2010 e 75/2011)
- ❖ Creazione di un data base di settore su indicatori/eventi sentinella e fattori di contenuto e di contesto del lavoro (in fase di elaborazione)

## 2 - Soggetti coinvolti

- ❖ SPP
  - ❖ Risorse umane
  - ❖ Organizzazione
  - ❖ Delegato del DDL
  - ❖ M.C. (non sempre)
  - ❖ RLS
  - ❖ Consulente esterno (in vari casi esperti universitari e psicologi)
  - ❖ Responsabili delle strutture di volta in volta coinvolte
- soluzione ricorrente  
nella forma del CDG

## 3 – Gruppi omogenei

### RIFERIMENTO ALLE INDICAZIONI DELLA COMMISSIONE CONSULTATIVA

- ✓ Indicazioni ABI
  - ❑ Governo; commerciale, operations
  - ❑ Lavoratori notturni
  - ❑ Call center

### ULTERIORI SPECIFICAZIONI AZIENDALI

- ✓ Contatto col pubblico; maneggio denaro
- ✓ Rete/centro/manager

### Le modalità di coinvolgimento RLS sono state diverse

- ✓ Istituzione di tavoli tecnici (con presenza RLS)
- ✓ Coinvolgimento RLS nell'ambito dell'intero processo
- ✓ Coinvolgimento esclusivamente in alcune specifiche fasi (fattori di contesto e di contenuto)
- ✓ Alcune aziende hanno "sentito" direttamente i lavoratori
- ✓ Riunioni precedenti la valutazione del rischio; riunione plenaria; riunione periodica
- ✓ Nella maggior parte di casi, il coinvolgimento è stato preceduto da: informazione/formazione

## 5 – Medico competente

- ✓ Esclusione, in via generale, e secondo indicazioni ABI di un ruolo istituzionalizzato (esclusione di sorveglianza sanitaria obbligatoria)
- ✓ Il medico competente è stato normalmente coinvolto nell'intero processo
- ✓ Considerato il ruolo, spesso è stata acquisita una preventiva condivisione metodologica
- ✓ Per lo più si è avuta una partecipazione attiva nel gruppo di gestione
- ✓ Sentito preliminarmente nella scelta del metodo

# 6 – Coinvolgimento del management

## Soluzione più diffusa: informazione e formazione sul tema del SLC

### Modalità specifiche

- ❖ Comunicazione anche a valle dei risultati
- ❖ In vari casi coinvolgimento di esperti universitari e/o di psicologi
- ❖ Focus group CDA e ODV
- ❖ Strategia comunicativa anche in ragione del diverso grado di coinvolgimento
- ❖ Emanazione circolare sul DVR specifico

## 7 – Ricorso a specialisti esterni

- ❖ In vari casi la banca si è avvalsa dello specialista (psicologo) nel corso dell'intero processo di valutazione
- ❖ In non pochi casi (soprattutto banche di piccole dimensioni) non si è fatto ricorso a soggetti esterni
- ❖ Il ricorso a specialisti esterni ha riguardato prevalentemente la valutazione/elaborazione dei fattori di contesto e di contenuto del lavoro
- ❖ Ruolo fondamentale degli specialisti nella individuazione e somministrazione di questionari individuali finalizzati alla raccolta/analisi dei dati soggettivi
- ❖ Lo psicologo è intervenuto spesso nell'ambito dei focus group e dell'attività formativa sui risvolti psicologici connessi allo slc

## 8 – Criticità emerse al termine della valutazione preliminare

**Nella generalità dei casi al termine della valutazione preliminare non sono emerse criticità**

**Alcuni focus sono stati attivati soltanto su taluni items:**

- ritmi/carichi di lavoro
- istanze giudiziarie
- fruizione del monte ferie

Alcune banche hanno evidenziato l'emersione di alcuni punti di "attenzione" (nella metodologia Inail i c.d. semafori "gialli")

## 9 – Strumenti correttivi utilizzati

- ❑ Molte aziende hanno intrapreso iniziative di tipo info/formativo
- ❑ In alcuni casi è stato istituito un punto/centro di ascolto, anche esterno all'azienda, a disposizione di tutti i lavoratori
- ❑ In tutti i casi in cui non sono state adottate misure correttive in senso proprio, le aziende hanno comunque pianificato un monitoraggio annuale
- ❑ In molti casi le aziende hanno deciso di procedere alla fase di valutazione approfondita/soggettiva, anche in assenza di criticità vere e proprie
- ❑ In altri, l'azienda ha individuato "aree" di intervento anche in accordo con gli RLS

## 10 – Utilizzo di iniziative già adottate prima di conoscere gli esiti della valutazione preliminare

- ❑ Adozione/diffusione di un codice etico
- ❑ Questionari somministrati in forma anonima per la valutazione del clima aziendale
- ❑ Corso specifico a lavoratori e RLS sullo SLC
- ❑ Corsi formativi per la gestione delle criticità relazionali su tematiche relative al benessere
- ❑ Comunicazioni interne al personale finalizzate a costruire il clima aziendale
- ❑ Politiche di valorizzazione e crescita professionale del personale

# Benessere organizzativo e Responsabilità sociale dell'azienda

- ❑ ABI ha lavorato, con un apposito gruppo di lavoro alla rilettura delle soluzioni aziendali adottate sul tema del benessere in una prospettiva che non sia di mero adempimento al dettato normativo;
- ❑ Le chiavi di (ri)lettura delle scelte aziendali, in tema di benessere, performance e prevenzione del slc, in linea con quelli che sono gli standard di RSI sono:
  - ✓ la volontarietà, da intendere come criterio alla cui stregua l'azienda adotta soluzioni organizzative in modo consapevole e responsabile, in forme e modalità che sono svincolate da riferimenti/obblighi normativi
  - ✓ eticità e compatibilità sociale delle soluzioni medesime

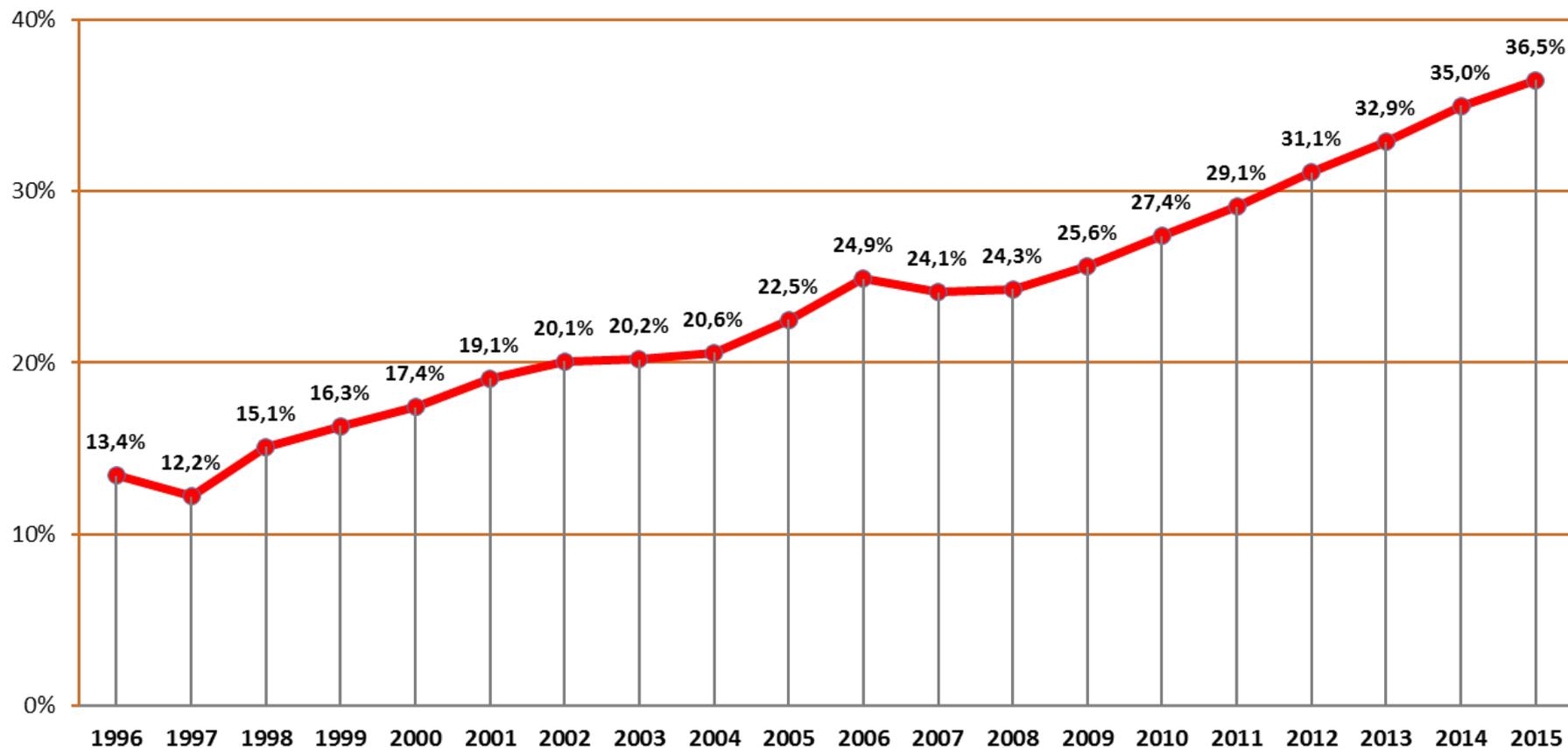
Il lavoro ha portato alla redazione di un primo report nel quale si dà atto delle esperienze aziendali più significative, da cui emerge la propensione delle aziende a considerare il benessere non (solo) come oggetto di un obbligo (normativo o contrattuale), ma soprattutto come opportunità per meglio orientare le proprie politiche di sviluppo

# Benessere lavorativo ed età del lavoratore

19V019f016

# Benessere lavorativo ed età del lavoratore

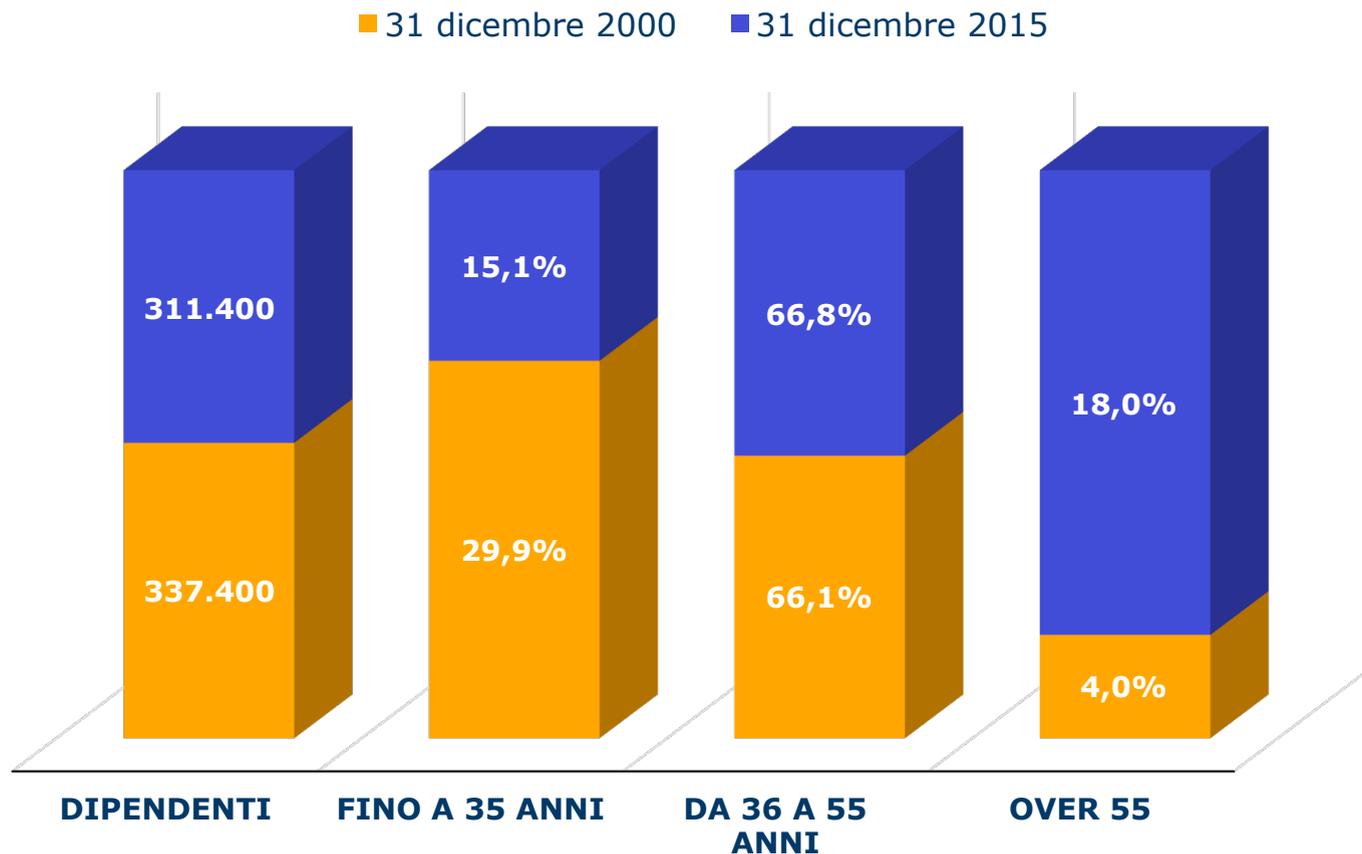
## Personale bancario over 50



Fonte: Ufficio Dinamiche Salariali ABI – Dati statistici del personale

# Benessere lavorativo ed età del lavoratore

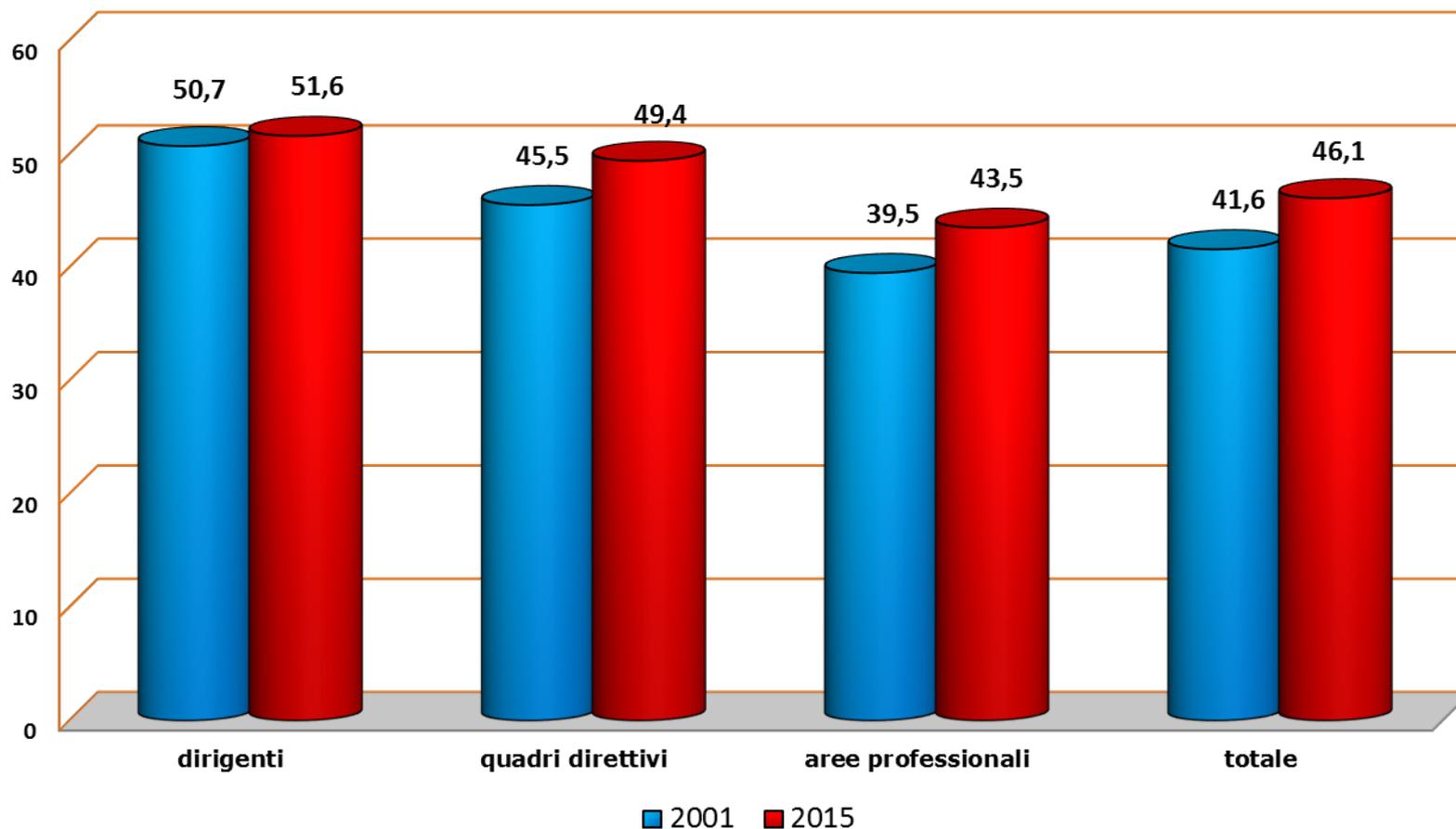
## Distribuzione del personale per fascia di età



Fonte: Ufficio Dinamiche Salariali ABI – Dati statistici del personale

# Benessere lavorativo ed età del lavoratore

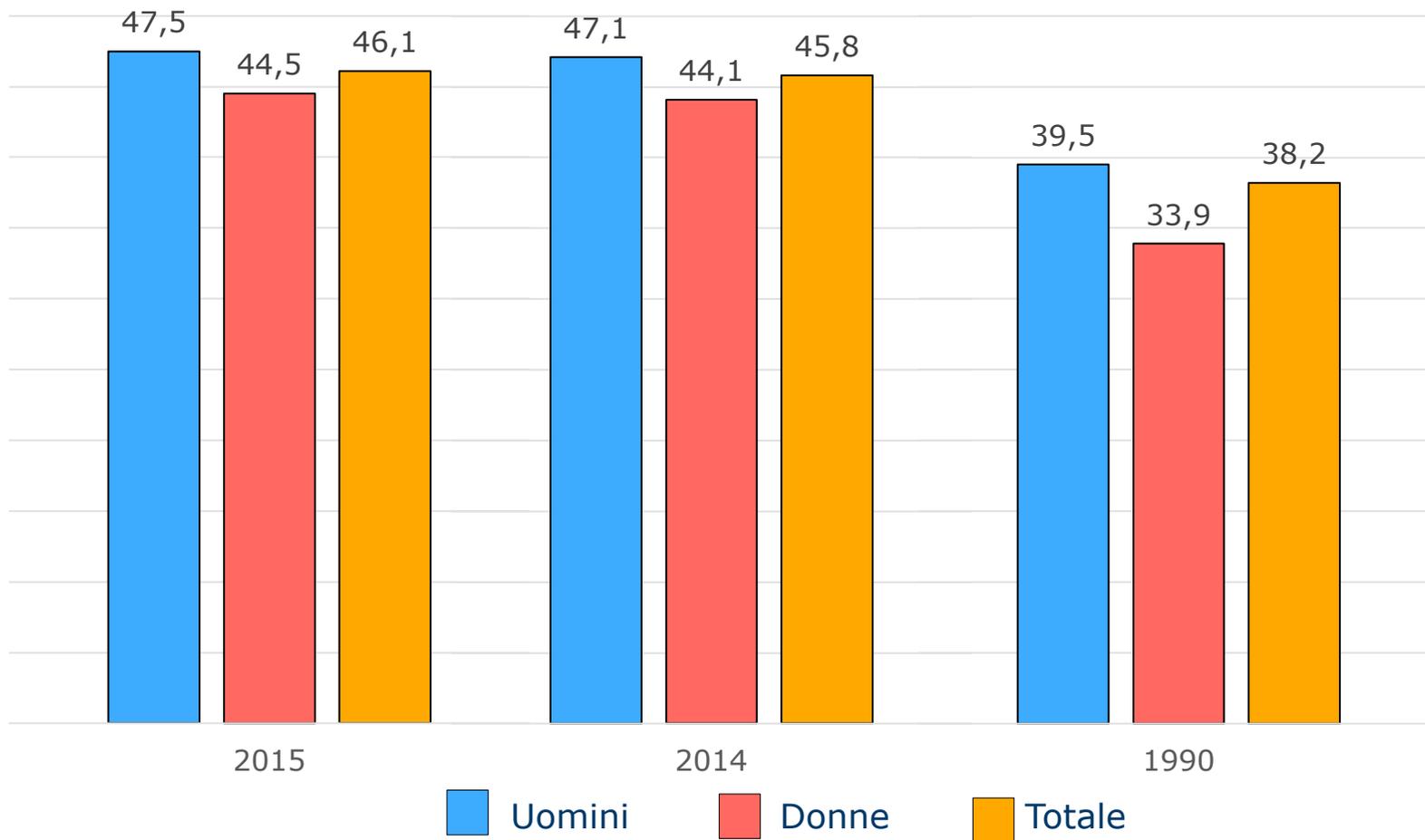
## Età media per inquadramento del personale bancario



Fonte: Ufficio Dinamiche Salariali ABI – Dati statistici del personale

# Benessere lavorativo ed età del lavoratore

## Età media per genere del personale bancario



Fonte: Ufficio Dinamiche Salariali ABI – Dati statistici del personale

# Benessere lavorativo ed età del lavoratore

Il lavoro bancario è profondamente mutato nel corso degli anni



**automazione di  
numerosi processi**



**nascita e sviluppo  
espansivo della  
banca online**



**evoluzione della  
multicanalità**



**altro fattore  
importante è il  
mutamento  
demografico**

**L'aumento percentuale  
della popolazione  
anziana ha determinato  
un profondo  
cambiamento anche nel  
sistema del welfare**

## Indagini epidemiologiche che hanno accertato

- ❖ decremento funzionalità uditiva e visiva, muscolo-scheletrica, etc.
- ❖ diminuzione della performance fisica

**in compenso**



- ❖ vantaggi associati all'esperienza sul lavoro specifico
- ❖ miglioramento dei profili/capacità socio-relazionali

**nel complesso**



le indagini finora effettuate e l'analisi dei dati raccolti non evidenziano, allo stato attuale delle conoscenze, la presenza di un incremento del rischio, numericamente apprezzabile e derivante dalle attività lavorative presenti in Azienda, in relazione alle differenze di genere, età e provenienza

# Benessere lavorativo ed età del lavoratore

