



FEDERAZIONE | AUTONOMA | BANCARI | ITALIANI



La valutazione del rischio di stress-lavoro correlato nel settore bancario

S. Guidi, S. Bagnara



Firenze, 18 Dicembre 2018



Outline

- Il percorso di valutazione
- La valutazione preliminare e approfondita a confronto
- Il questionario Strumento Indicatore
- Conclusioni

Il percorso di valutazione

- Fase propedeutica
 - Identificazione dei gruppi oggettivi
- Valutazione preliminare (obbligatoria)
 - Analisi dati oggettivi su eventi sentinella
 - Analisi di contenuto e contesto del lavoro
 - Strumenti
 - Checklist INAIL
- Valutazione apperofondita (facoltativa)
 - Analisi della percezione soggettiva
 - Strumenti
 - Questionari standardizzati (Questionario Strumento Indicatore)
 - Focus group
 - Interviste semi-strutturate

La valutazione preliminare e approfondita a confronto

- Limiti della valutazione preliminare
 - Dati oggettivi spesso di difficile reperimento
 - Influenzati da fattori spesso non riconducibili allo stress, e quindi poco indicativi dello stress:
 - E.g. Ferie non godute, in alcuni casi si è obbligati a prendere tutte le ferie, oppure se ne hanno tante arretrate che fanno sì che non si intacchino quelle maturate nell'anno in corso
 - E.g. Turnover: in popolazioni anziane può essere fisiologico in alcuni anni, e riflettere fattori di normativa sul pensionamento
- La valutazione soggettiva
 - Fornisce maggiori dettagli
 - non è necessariamente più costosa e può essere implementata in intranet
 - si presta ad usi ripetuti nel tempo

Il questionario Strumento Indicatore

HSE Indicator Tool (Cousin et al., 2004; Edwards et al., 2008):

- 35 item (Likert)
- 7 scale: *Domanda, Controllo, Supporto dai superiori, Supporto dai Colleghi, Relazioni, Ruolo, Cambiamento*
- *Benchmark* di performance: percentili delle scale e dei singoli item (dataset 136 organizzazioni UK)

Versione italiana (HSE IT)

- traduzione e validazione INAIL (Rondinone et al., 2012)
- tool online
- benchmark italiano

I benchmark di performance

Algoritmo decisionale

Punteggio medio < 20° percentile

Punteggio compreso tra 20° e 50° perc.

Punteggio compreso tra 50° e 80° perc.

Punteggio medio > 80° percentile

Problematiche

- Specificità culturale
- Aspecificità contestuale

Obiettivi dello studio

Costruire e validare un benchmark italiano per il settore bancario

Azione di **intervento urgente**

Necessità di miglioramento

Buona performance con potenziale miglioramento

Performance **molto buona**, da mantenere

Possibili soluzioni

- Valutazione diacronica
- Costruire *benchmark settoriali*

Metodi

Costruzione del benchmark

- Unione dati HSE raccolti in 5 indagini (n=1838) su banche diverse (centro, nord e isole)
 - Dati GHQ-12 disponibili per 50% del campione
- Calcolo dei percentili delle scale e del totale

Analisi dei dati

- Confronto mediane benchmark banche con mediane dei benchmark HSE UK e HSE IT (test del segno)
- Confronto sensibilità e specificità
- Analisi fattoriale confermativa

Risultati: statistiche descrittive

Caratteristiche demografiche del campione

- Prevalenza donne (57%), over 45 (60%),
- Considerevole anzianità lavorativa: 78% in banca da *almeno 18 anni*

	media	sd	α	20° perc.	50° perc.	80° perc.
<i>Domanda</i>	2.97	0.57	0.75	2.5	3	3.5
<i>Controllo</i>	3.35	0.66	0.76	2.83	3.33	4
<i>Supporto Superiori</i>	3.68	0.66	0.78	3.2	3.8	4.2
<i>Supporto Colleghi</i>	3.9	0.62	0.79	3.5	4	4.25
<i>Relazioni</i>	4.2	0.62	0.71	3.75	4.25	4.75
<i>Ruolo</i>	4.14	0.58	0.8	3.8	4.2	4.6
<i>Cambiamento</i>	3.01	0.78	0.64	2.33	3	3.67
<i>Totale</i>	3.61	0.45	0.9	3.27	3.63	3.99

I benchmark a confronto

- Mediana benchmark HSE
- - - Mediana benchmark banche
- ... Mediana benchmark INAIL

Minori di entrambi i benchmark le mediane di:

- *Domanda, Controllo e Cambiamento*

Maggiori di entrambi i benchmark le mediane di:

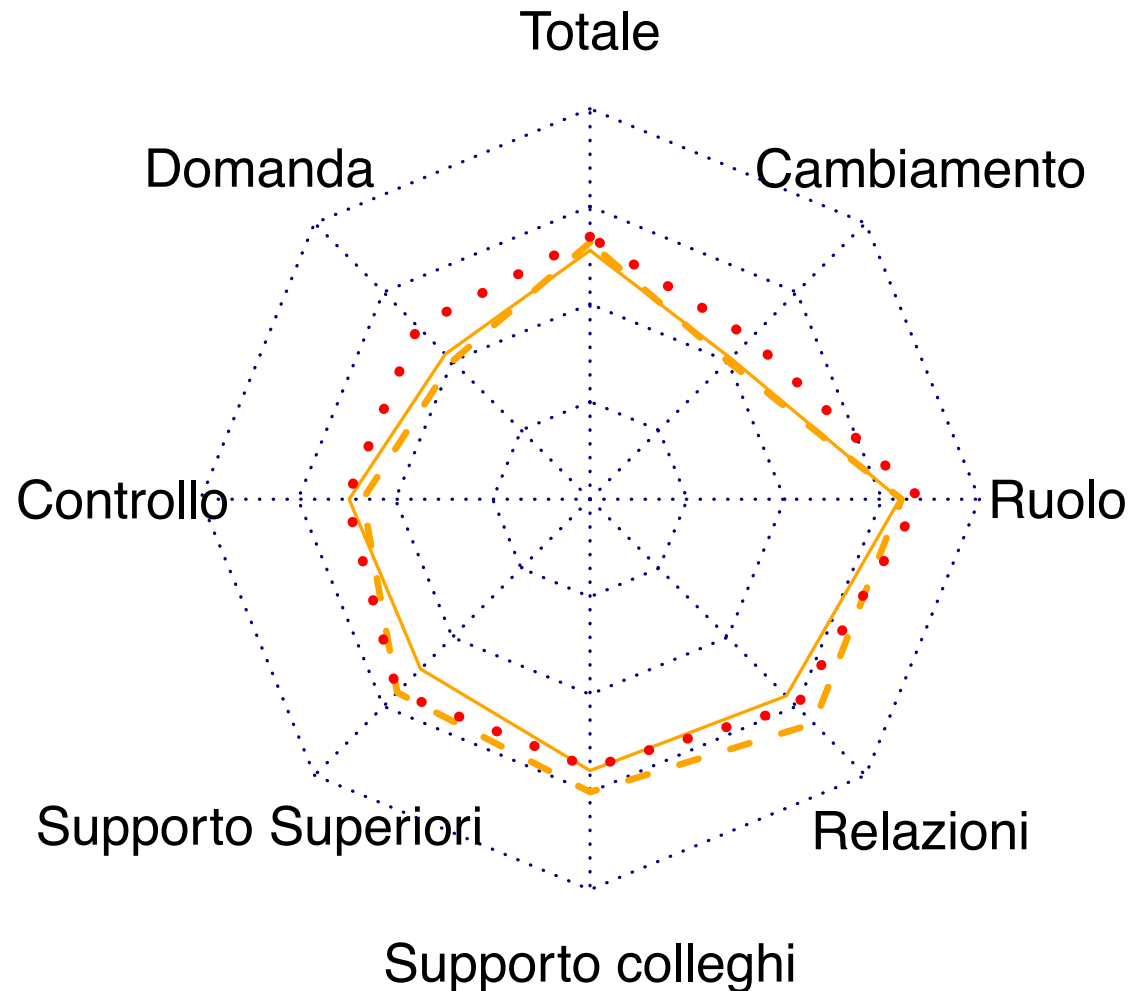
- *Supporto dai Colleghi e Relazioni*

Maggiori di mediane UK:

- *Supporto dai superiori e Totale*

Minori di mediane INAIL:

- *Supporto dai superiori, Ruolo e Totale*



Sensibilità e specificità

	Benchmark UK		Benchmark IT		Benchmark Banche	
	Sens.	Spec.	Sens.	Spec.	Sens.	Spec.
<i>Domanda</i>	73.9%	52.6%	89.8%	26.6%	66.5%	62.9%
<i>Controllo</i>	64.7%	59.1%	64.7%	59.1%	57.4%	66.5%
<i>S. Superiori</i>	45.1%	78%	56%	65.9%	56%	65.9%
<i>S. Colleghi</i>	52.9%	60.9%	37.5%	75.1%	52.9%	60.9%
<i>Relazioni</i>	34.1%	83.8%	34.1%	83.8%	49.4%	73.6%
<i>Ruolo</i>	54.8%	63.3%	65%	49.4%	54.8%	63.3%
<i>Cambiamento</i>	62.1%	56.5%	62.1%	56.5%	43.7%	73.3%
<i>Totale</i>	58.3%	73.2%	72.2%	60.5%	67.2%	65.3%

Cutoff GHQ: 14 (codifica Likert)

Risultati: Analisi Fattoriale Confermativa

Fit non eccellente:

- CFI: **0.84**; TLI: **0.82**; RMSA: **0.058**; CI: 0.056-0.06

Basse saturazioni (<0.4) per alcuni item di:

- Domanda (3 item):
 - 9: *Devo lavorare molto intensamente*
 - 16: *Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause*
 - 18: *Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario*
- Controllo (2 item):
 - 2: *Posso decidere quando fare una pausa*
 - 30: *Il mio orario di lavoro può essere flessibile*

Modello corretto fit leggermente migliore, ma sempre sotto le soglie convenzionali di adeguatezza

Revisione del questionario indicatore

- Versione HSE inglese ridotta (Edwards & Webber, 2012)
 - 25 item
 - Benchmark: 137 organizzazioni UK (N = 67,347)
- Fit sui dati bancari accettabile:
 - CFI: 0.9; TLI: 0.88; RMSA: 0.057; CI: 0.054-0.06
 - Ancora 1 item con saturazioni molto basse:
 - 18: *Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario*
- *Rimuovendo l'item 18 migliore fit sui dati bancari:*
 - CFI: 0.92; TLI: 0.9; RMSA: 0.054; CI: 0.051-0.057
 - *Tutti gli item con saturazioni >.4*

- Domanda (3 item)
 - 6. Ho scadenze irraggiungibili
 - 12. Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare
 - 22. Ho scadenze temporali impossibili da rispettare
- Controllo (4 item)
 - 10. Ho voce in capitolo nel decidere la velocità con la quale svolgere il mio lavoro
 - 15. Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro
 - 19. Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro
 - 25. Ho voce in capitolo su come svolgere il mio lavoro
- Supporto superiori (5 item) e Supporto Colleghi (4 item)
 - Non modificate
- Relazioni (2 item)
 - 5. Sono soggetto a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi
 - 21. Al lavoro sono soggetto a prepotenze e vessazioni
- Ruolo (3 item)
 - 11. Ho chiari i miei compiti e le mie responsabilità
 - 13. Mi sono chiari gli obiettivi e i traguardi del mio reparto/ufficio
 - 17. Capisco in che modo il mio lavoro si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione
- Cambiamento (3 item): non modificato

Conclusioni e suggerimenti

- Cutoff del benchmark (mediane) nel settore bancario sono significativamente diversi dei benchmark ufficiali
- L'uso dei benchmark IT nel settore bancario tende a:
 - Sopravvalutare la dimensione della *domanda*,
 - Sottovalutare le dimensioni del *supporto tra colleghi* e delle *relazioni*
- Il benchmark bancario presenta un migliore equilibrio tra sensibilità e specificità
- Oltre al confronto col benchmark, utile confronto con il passato
- Nel contesto bancario preferibile usare la versione ridotta dell'HSE, rimuovendo item 18
- Consigliabile affiancare un breve strumento per la valutazione dei possibili effetti dello stress (e.g. GHQ-12) per aumentare la specificità

Grazie per l'attenzione!