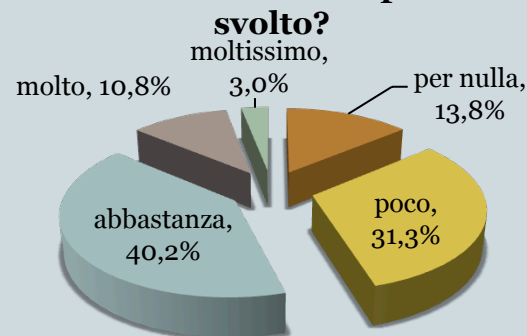


RAPPORTI CON LA CLIENTELA

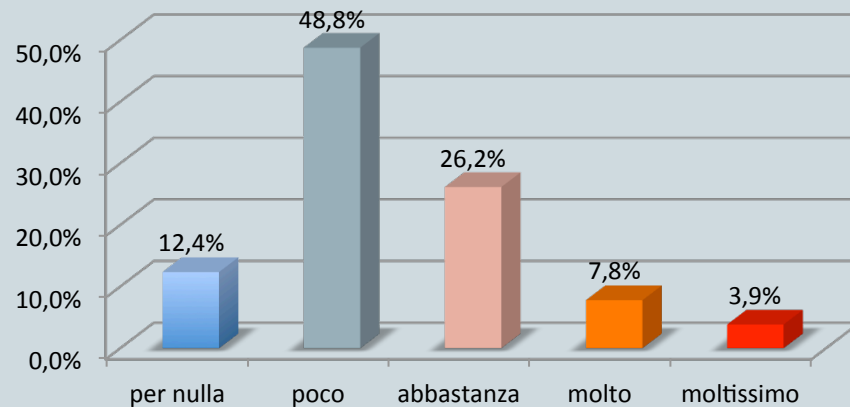
21

- Il rapporto con la clientela è spesso impersonale e poco gratificante (QS1601-QS1604):
- in generale non si verificano problemi o momenti difficili, ma una voce al di là del filo non è sufficiente a far percepire una “persona”.

QS 1604 Ritieni di essere adeguatamente gratificato dalla clientela per il lavoro svolto?



QS 1602 Ricevi telefonate che ti mettono in difficoltà?

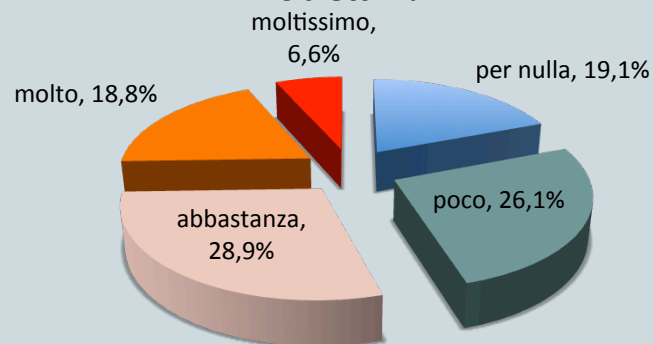


Ritmo di lavoro

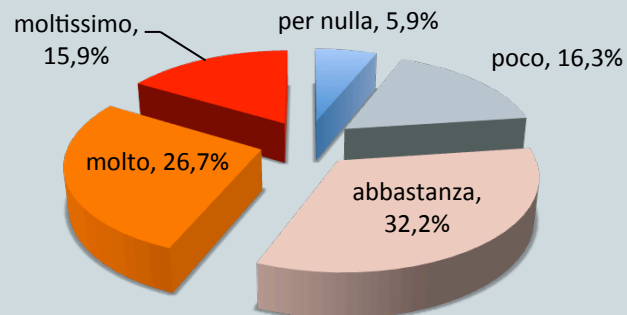
22

- I ritmi di lavoro sono abbastanza intensi e pressanti.
- Se c'è bisogno si può anche chiedere una variazione di orario per motivi personali, anche se non sempre viene concessa.
- E' possibile prendersi qualche pausa, ma abbastanza spesso è necessario saltarle, altrimenti il lavoro ne risente.
- E questo è peggiorato in ragione delle recenti politiche aziendali (QS0103).

QS 0104 Hai necessità di accelerare più del dovuto o annullare le pause per rispettare gli obiettivi?



QS 0103 Il carico di lavoro è aumentato in modo consistente in conseguenza delle politiche aziendali?

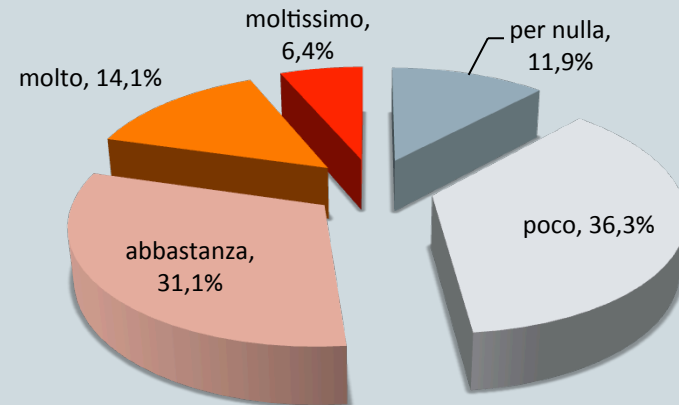


Ritmo e qualità

23

- E talvolta la fretta costringe ad essere un po' approssimativi (QS0401).
- Anche questo si riflette in una riduzione della qualità del rapporto con la clientela, che già risente talvolta di mancanza di informazioni adeguate.

QS 0401 Ti capita di non essere adeguatamente accurata/o nello svolgimento delle tue mansioni a causa di ritmi di lavoro troppo intensi?

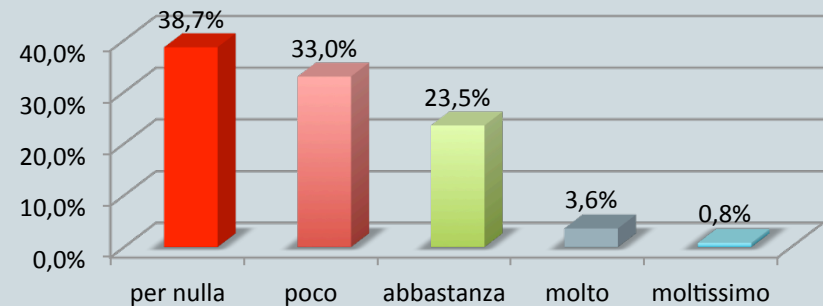


microambiente

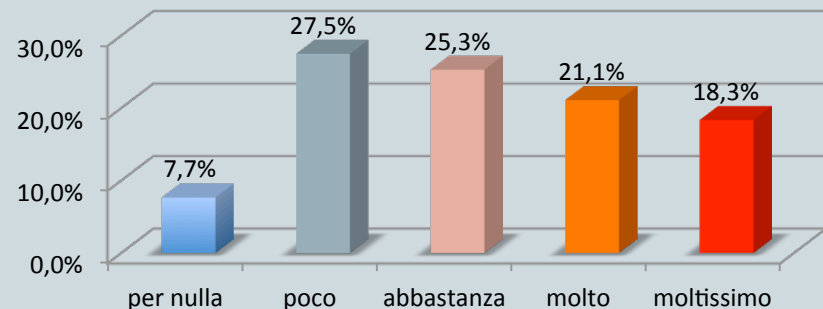
24

- La sede di lavoro non è confortevole:
- la postazione è abbastanza comoda,
- ma l'aria è pessima (QS0302)
- e il continuo rumore di fondo spesso rende difficile la comunicazione telefonica, (QS0303).

QS 0302 La qualità dell'aria del tuo posto di lavoro ti sembra sana e salubre?



QS 0303 Ti capita di essere disturbato nelle conversazioni telefoniche dal rumore ambientale?

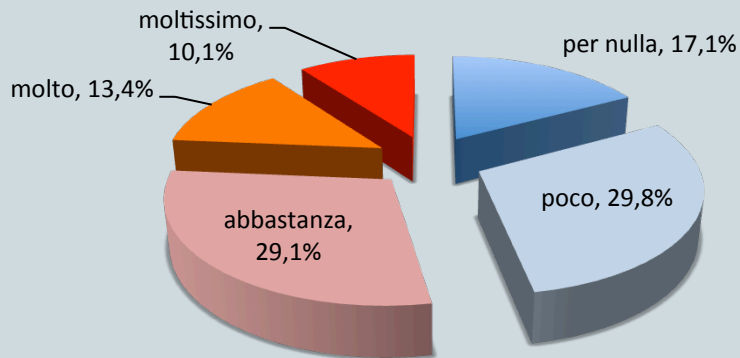


logoramento

25

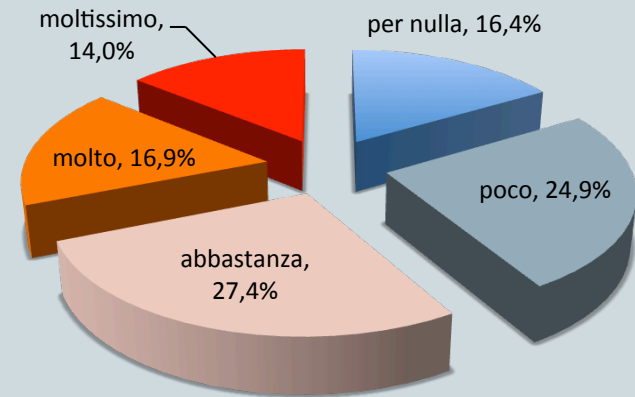
- Una giornata così ti logora (QS0202)

QS 0201 Senti che la tua salute è in qualche modo minacciata dal tuo lavoro?

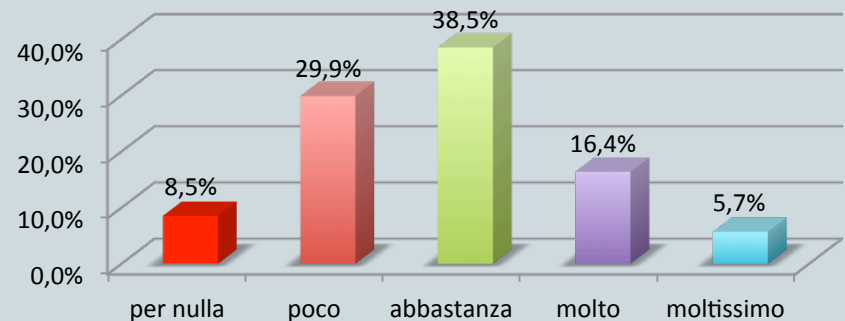


- E quando si finisce di lavorare spesso non si ha la forza o la voglia di fare altro (QS VC0301)

QS 0202 Ti senti logorato dal tuo lavoro?



QS VC0301 Nel tempo libero hai abbastanza energie da dedicare ad attività ludiche (cinema, sport, amici, ecc.)?



Predittori

Tempo libero nel settore bancario

26



R2=36

Predittori

Tempo libero nel settore assicurativo

27



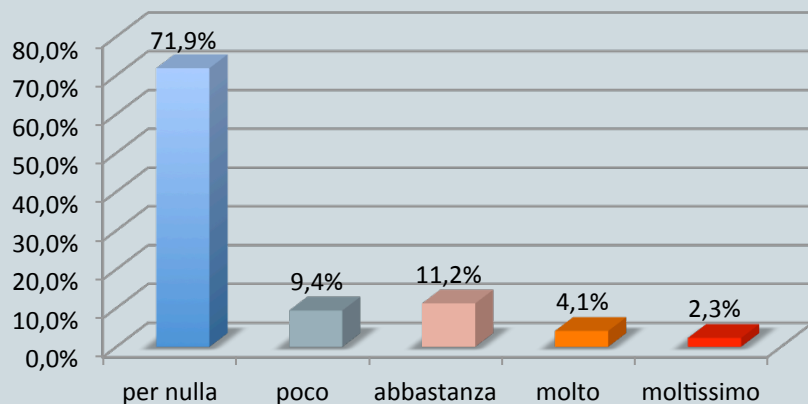
R2=36

Comportamenti d'abuso

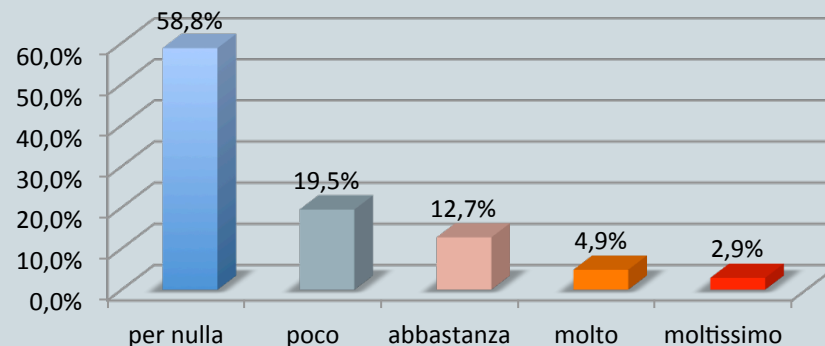
28

- la stanchezza porta a mangiare male o a fumare troppo, si torna a casa tesi e magari per dormire si ha bisogno di prendere una valeriana o un tranquillante per dormire

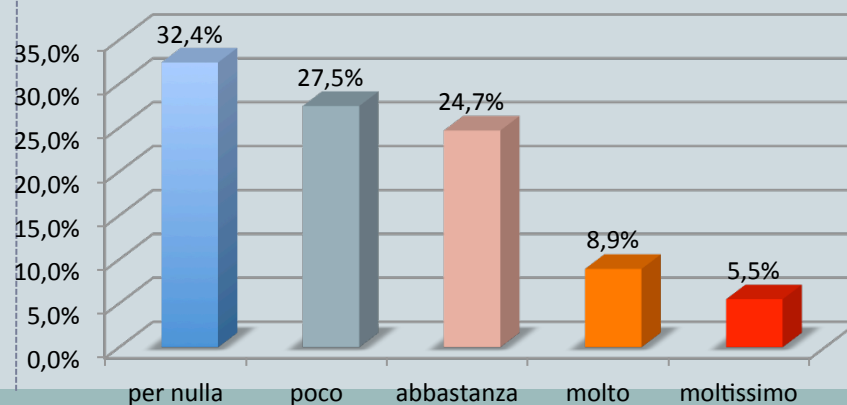
QS VC0103 Ti capita di fumare in modo eccessivo?



QS VC0101 Senti il bisogno di prendere qualcosa per dormire o per calmare i nervi?



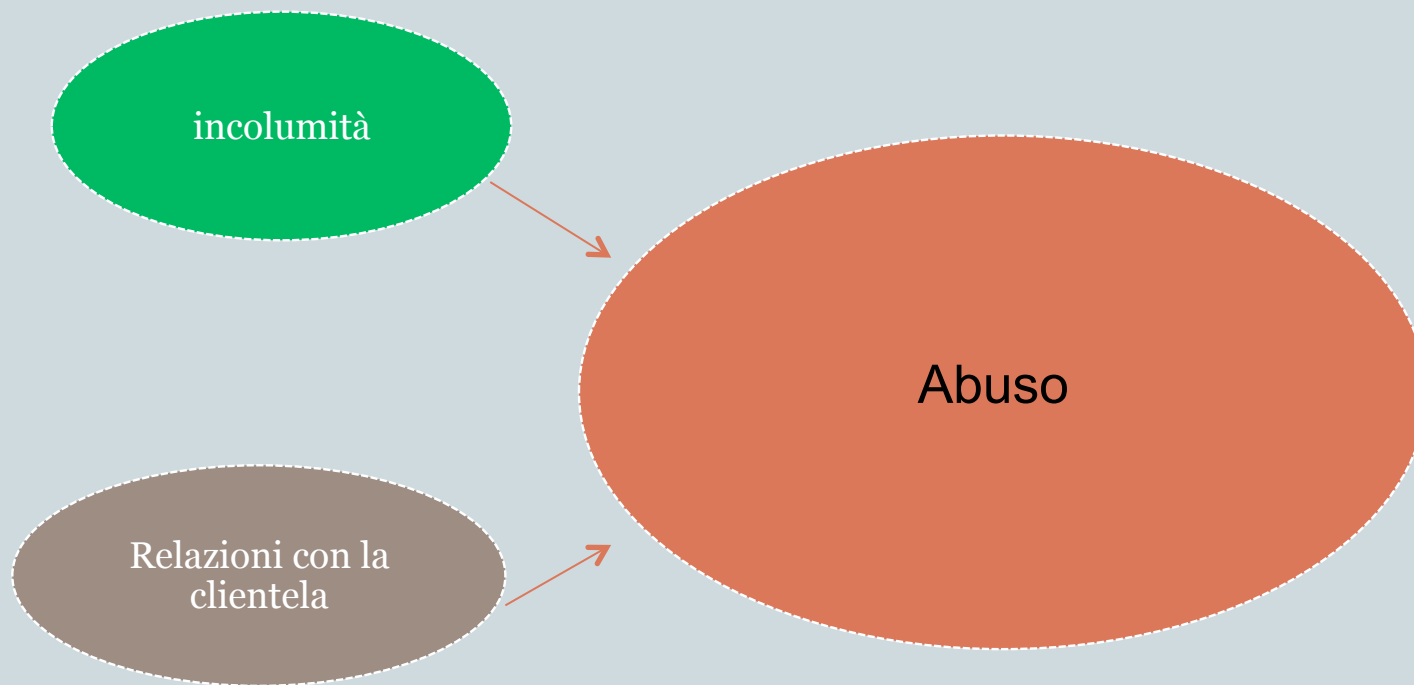
QS VC0104 Ti capita di mangiare in modo eccessivo o irregolare?



Predittori

Comportamenti abuso nel settore bancario

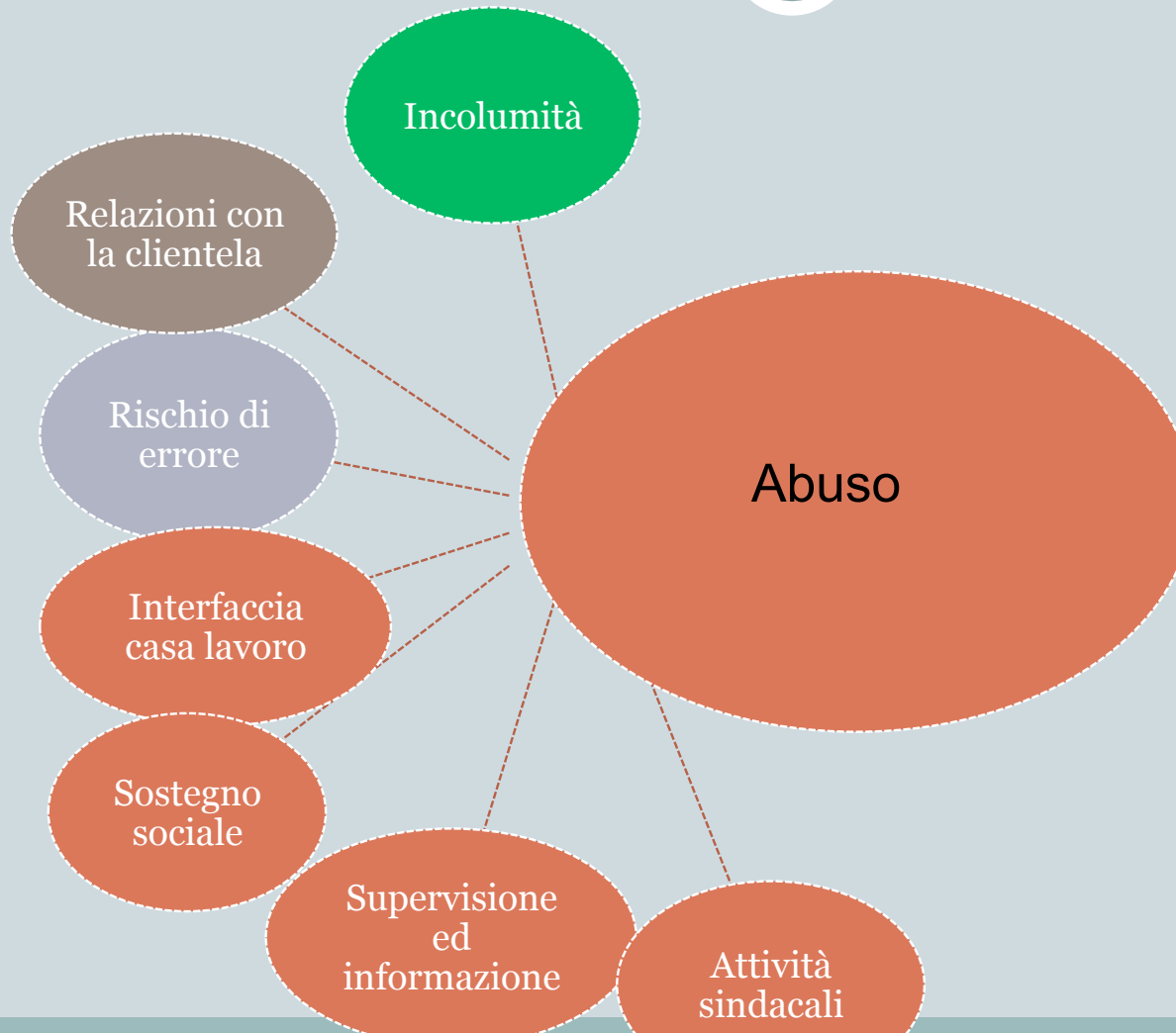
29



R²=21

Comportamenti abuso nel settore assicurativo

30



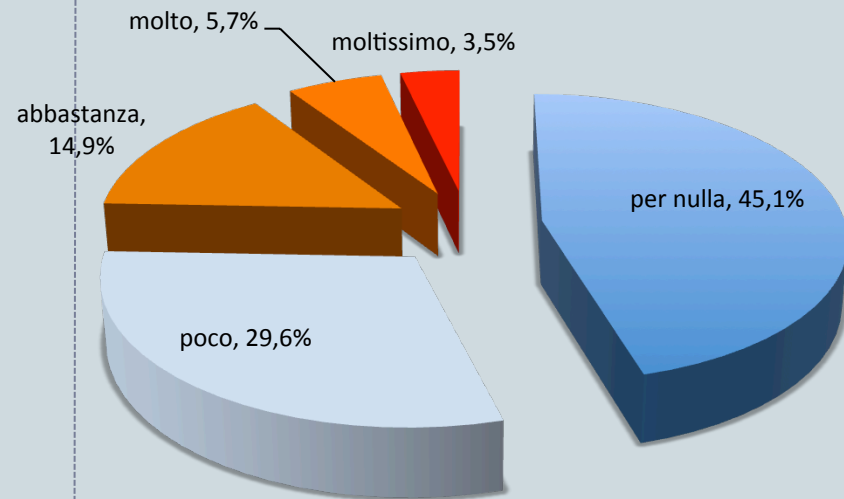
R2=23

assenze

31

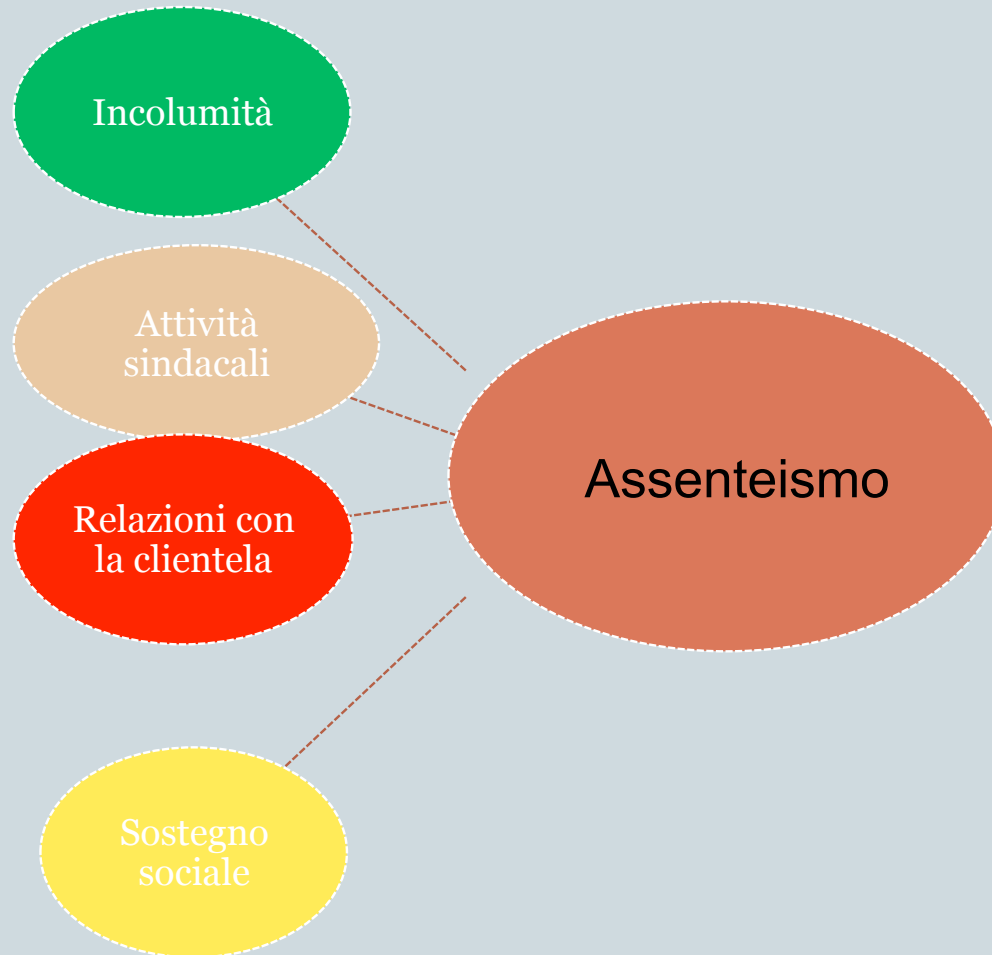
- Un discreto numero di lavoratori e lavoratrici (21,5%) ha bisogno con una certa frequenza di congedi per malesseri di breve durata.
- Questo è un riconosciuto sintomo di stress, che deriva da un fisiologica difesa compensativa.

QS VC0201 Hai bisogno di brevi periodi di assenze dal lavoro per malesseri transitori?



Predittori Assenteismo nel settore bancario

32



R2=33

Predittori Assenteismo nel settore assicurativo

33



R2=32

clinica

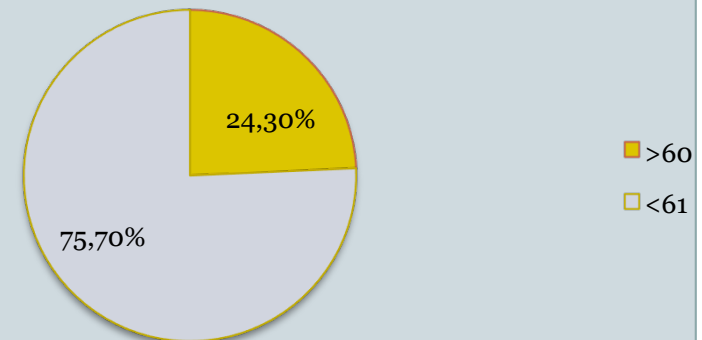
34

- I risultati delle rilevazioni cliniche operate attraverso la somministrazione dei questionari di Zung, rilevano la presenza di sintomi d'ansia oltre la soglia "clinica" in circa il 50% degli intervistati, e di sintomi depressivi oltre la soglia clinica nel 25% circa dei soggetti .
- Questi dati sono indicativi di uno stato di marcato disagio psicologico.

**ansia
SAS di Zung**

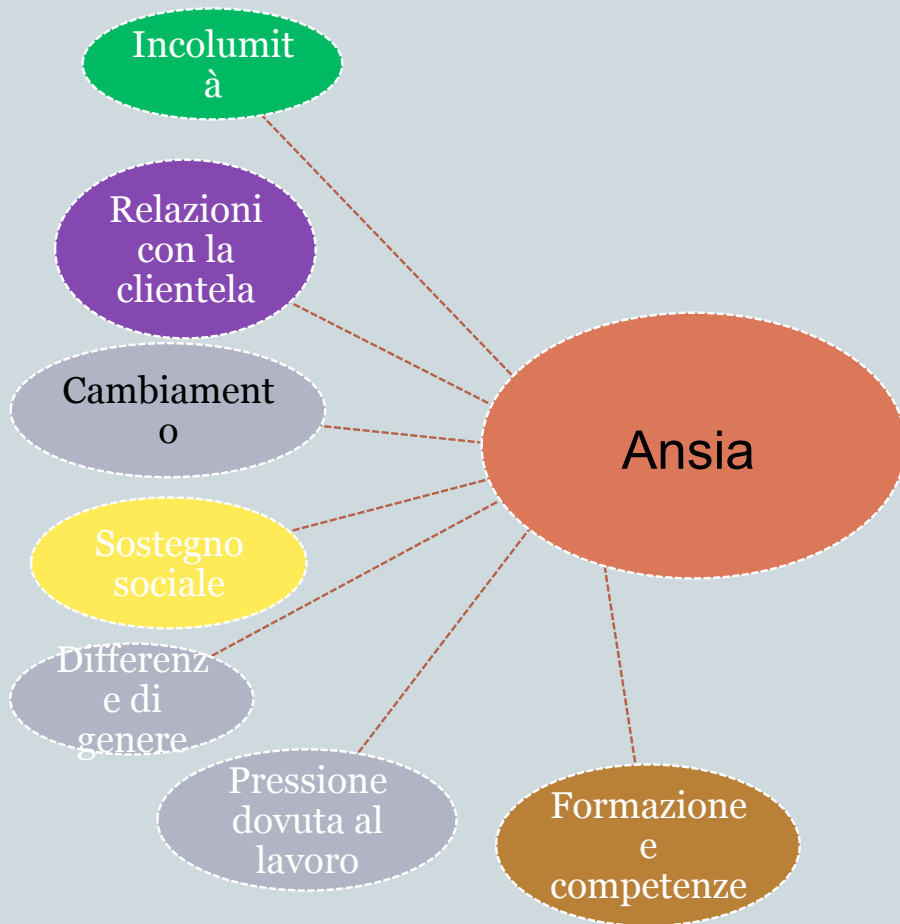


**depressione
SDS di Zung**



Predittori

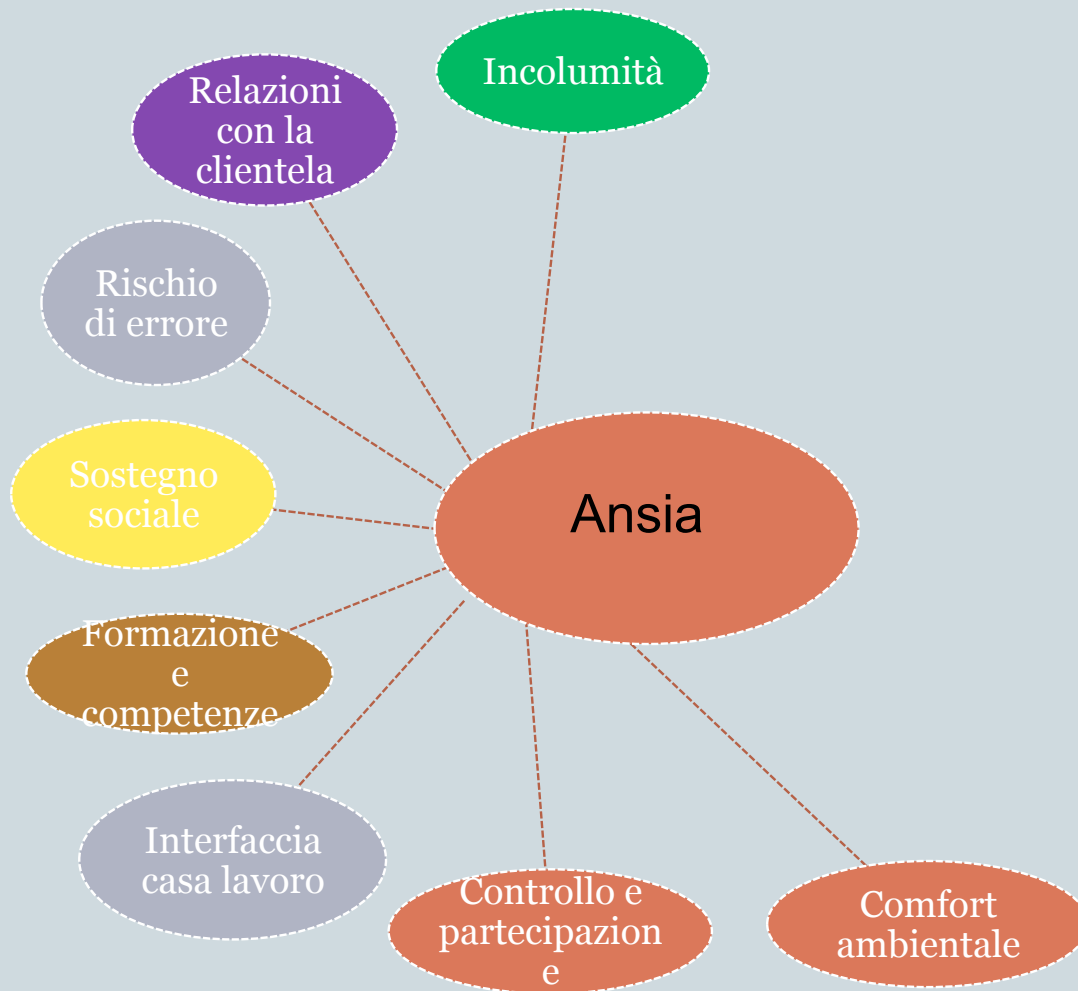
Ansia nel settore bancario



R²=52

Predittori

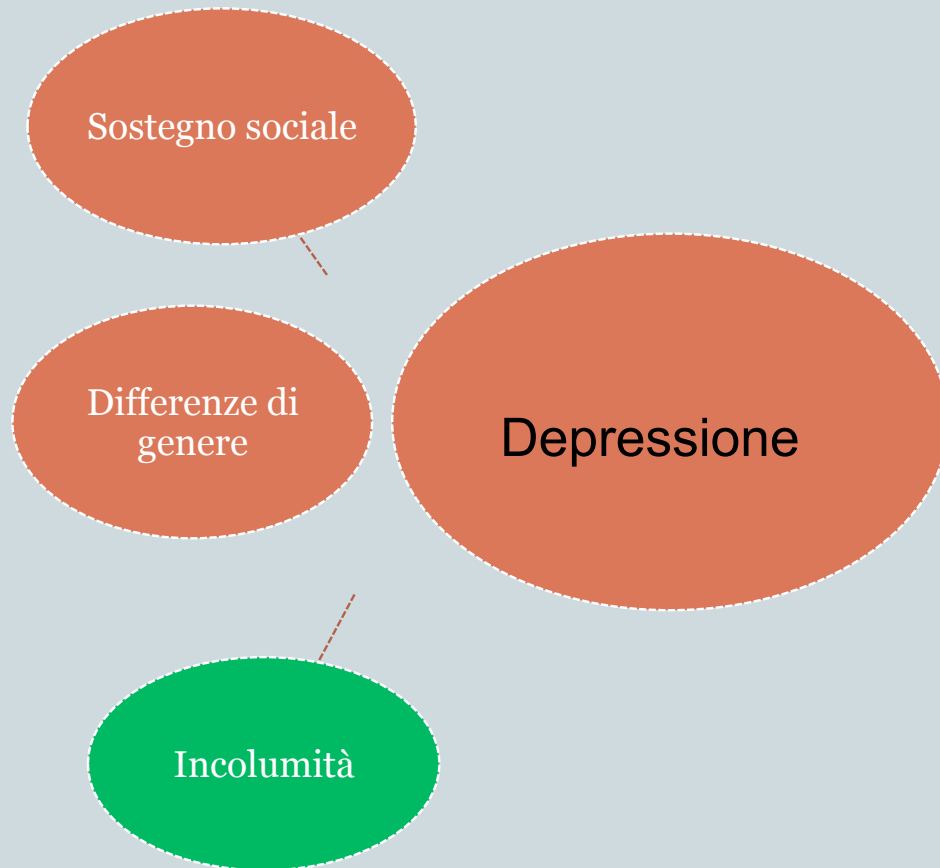
Ansia nel settore assicurativo



R²=45

Predittori Depressione nel settore bancario

37

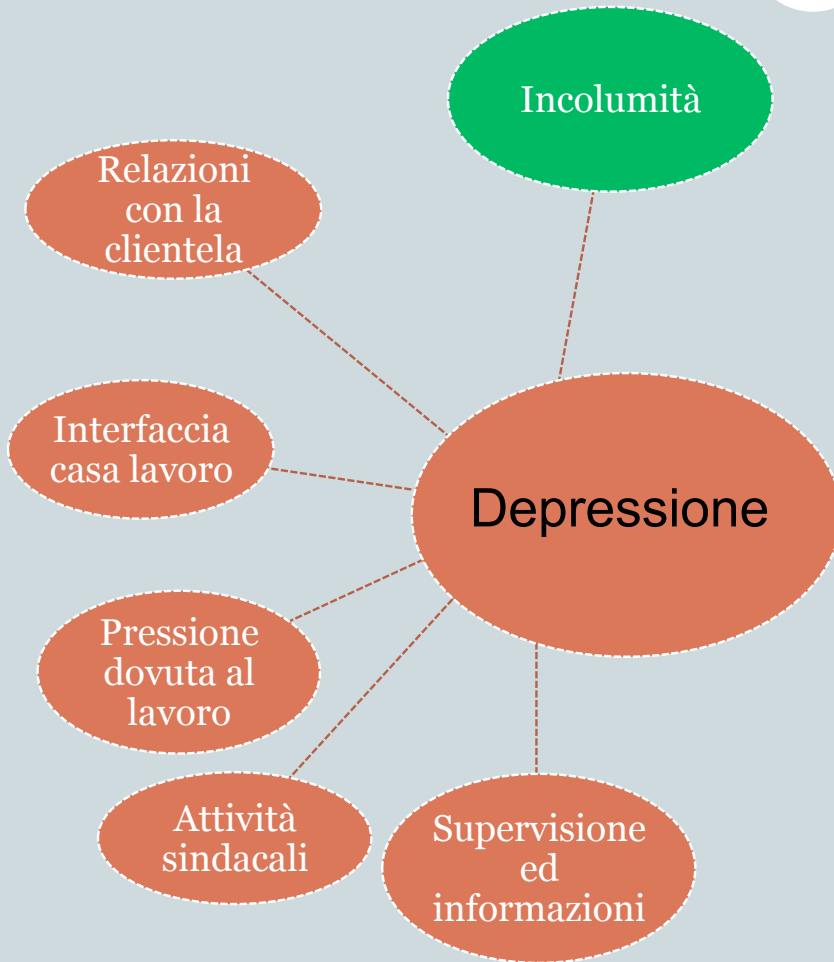


R2=17

Predittori

Depressione nel settore assicurativo

38



R2=16

INTERVENTI

39

Gli aspetti organizzativi su cui sarebbe richiesto un intervento di miglioramento sono:

- a) microclima e rumorosità
- b) formazione e aggiornamento
- c) pari opportunità tra maschi e femmine e più in generale equità e criteri trasparenti nei meccanismi premiali
- d) potenziamento di prospettive di carriera e di sviluppo di capacità professionali
- e) riduzione dell'isolamento attraverso la condivisione di momenti gruppali o almeno favorendo una partecipazione attiva alla progettazione e all'organizzazione del lavoro
- f) verifica di adeguatezza dei ritmi lavorativi
- g) instaurazioni di modalità di personalizzazione del lavoro e del rapporto con la clientela

T.A.O.

40

La teoria dell'agire organizzativo (Maggi, 1984/1990; 2003), presuppone un orientamento epistemologico secondo cui ogni processo d'azione sociale – quindi ogni processo di lavoro – è visto come un processo d'azioni e decisioni, sempre in cambiamento, mai concluso.

L'organizzazione è agire organizzativo, è l'aspetto regolatore del processo d'azione sociale.

I soggetti agenti non sono separabili dal processo: essi ne sono al centro, partecipano alla sua progettazione, alla sua attivazione, al suo svolgimento.

Il benessere dei soggetti non può dunque essere disgiunto dagli obiettivi, dalla regolazione, e dalla valutazione di qualsiasi processo d'azione.

B. Maggi, G. Rulli , 2012

tre componenti dell'azione organizzativa

41

- la componente istituzionale: consente la realizzazione degli scopi dell'organizzazione attraverso integrazione e adattamento nei confronti del sovrasisistema sociale
- la componente di controllo e di coordinamento dei compiti: corrisponde al sistema manageriale o amministrativo, che governa il sottosistema tecnico, sia operando mediazioni tra questo e gli utilizzatori delle trasformazioni, sia reperendo le risorse necessarie alle trasformazioni
- la componente tecnica: è il sottosistema che comprende il processo di trasformazione verte sui materiali e i metodi adottati per la trasformazione.

Bruno Maggi (Razionalità e benessere, 2000)

La dignità del lavoro

42

...il pericolo di trattare il lavoro come “una merce sui generis”, o come un’anonima “forza necessaria alla produzione, esiste sempre, e specialmente qualora tutta la visuale della problematica economica sia caratterizzata dalle premesse dell’economismo materialistico.

...L’uomo viene trattato come uno strumento di produzione, mentre egli ed egli solo, indipendentemente dal lavoro che compie, dovrebbe essere trattato come come suo soggetto efficiente e suo vero artefice e creatore.

*...l’errore del capitalismo primitivo può ripetersi dovunque **l’uomo** venga trattato come uno **strumento** e non invece secondo **la dignità del suo lavoro, cioè come soggetto ed autore, per ciò stesso come vero scopo di tutto il processo produttivo.***

Papa Giovanni Paolo II, Lettera Enciclica “Laborem exercens”

Salute psichica e qualità della relazione

43

La tendenza all'integrazione delle varie strutture della conoscenza di sé in una realtà psichica coesa che possiamo chiamare sé è dunque sostenuta da una precisa qualità di relazione meglio che da qualunque altra:

una relazione fra pari, definita tale da una comune intenzionalità, in cui

la comunicazione sia aperta e libera,

la volontà di piegare l'altro a un qualunque fine sia ridotta al minimo

e la ricerca di una condivisione o sintonia durante ogni atto comunicativo sia bilaterale e continua

G. Liotti, 1994

La dimensione interpersonale della coscienza