

PROGETTO DI RICERCA E FORMAZIONE TRA LA PROVINCIA DI CREMONA E L'UNIVERSITA' AGLI STUDI DI MILANO BICOCCA

La Provincia di Cremona, da sempre attenta ai temi della valorizzazione dei propri lavoratori e della qualità degli ambienti di lavoro, come dimostra anche la partecipazione al progetto regionale volto a promuovere la salute sul luogo di lavoro (Workplace Health Promotion -WHP-), ha somministrato ai propri dipendenti alla fine del 2016 un questionario sullo stress lavoro correlato e sul benessere organizzativo, inteso come la capacità dell'organizzazione di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori per tutti i livelli e i ruoli.

Tale scelta è stata assunta sulla base sia di elementi normativi (art.28 D.lgs 81/08 e circolare del 18 Novembre 2010 della Commissione Consultiva Permanente), che richiedono alle aziende di effettuare la valutazione dello stress lavoro correlato con adeguata frequenza sia del contesto complesso e difficile in cui le province si trovano a causa della Legge del Rio, divenuto ancor più incerto dopo l'esito del referendum della riforma costituzionale del 4 dicembre 2016.

I risultati complessivi del questionario ad una prima lettura hanno messo in luce in via generale un senso diffuso di benessere lavorativo, peraltro non scevro da alcune situazioni di disagio.

Allo scopo di meglio e più approfonditamente valutare i dati del questionario e indagare sui segnali di disagio emersi, l'ente ha ritenuto utile e opportuno avviare un progetto scientifico di ricerca individuando all'uopo come partner qualificato l'Università degli Studi di Milano Bicocca e, nello specifico, il Dipartimento di psicologia nella persona del prof. Luigi Ferrari nella sua qualità di docente in Psicologia del lavoro e delle organizzazioni, che, prima dell'ingresso in università, ha svolto un'intensa attività professionale prevalentemente come psicologo clinico e psicologo del lavoro e delle organizzazioni.

“Con grande piacere, esordisce il prof. Ferrari, ho accettato la collaborazione con la Provincia di Cremona sia per l'interesse degli argomenti alla base della ricerca sia per il giudizio positivo che ho maturato nei confronti dell'ente a seguito di un precedente rapporto di collaborazione, nel corso del quale ho capito il reale interesse e la determinata volontà dei responsabili a considerare come parte fondamentale della loro attività i temi della salute della organizzazione convinti che si può lavorare meglio in un contesto di relazioni positive.”

In riferimento diretto all'esito del questionario, il Professore, confermando quanto già era emerso da un precedente studio risalente al 2009, ha rilevato “il complessivo stato di buona salute dell'ente, dove operano lavoratori in ampia parte motivati e consapevoli dell'impegno che il lavoro richiede e, al contempo, della gratificazione che deve derivare dal fatto di compiere un buon lavoro.”

Il progetto si è sviluppato attraverso una pluralità di fasi successive che hanno coinvolto tutto il personale dell'ente a partire dai vertici fino a ricomprendere tutti i lavoratori in modo che la ricerca potesse avere alla base una conoscenza, il più ampia possibile, di ogni elemento utile dell'intera organizzazione.

Dopo l'analisi dei dati condotta su basi scientifiche con il supporto tecnico-statistico del suo team, il Professore ha incontrato dirigenti e posizioni organizzative per raccogliere materiale utile per incontrare successivamente e proficuamente i lavoratori del comparto.

In questa seconda fase dell'intervento, in cui l'attenzione si è spostata sui dipendenti, sono stati organizzati tre incontri formativi e di discussione nei quali, partendo dai dati emersi dal questionario, si è cercato di darne un'interpretazione.

- Nella prima parte dell'incontro i dipendenti hanno partecipato ad una lezione teorica sui temi del disagio organizzativo e sul suo corretto riconoscimento allo scopo principale di raggiungere una adeguata omogeneità concettuale e di linguaggio, necessaria per la comprensione e la successiva analisi dei dati emersi dal questionario.
- Nella seconda parte dell'incontro sono stati presentati i dati ritenuti più significativi. La presentazione e il commento hanno operato soprattutto come stimolo alla discussione e

all'approfondimento piuttosto che come un'analisi categorica dei dati emersi. L'uso non categorico e problematico dei risultati, infatti, è una raccomandazione costante e, da sempre, una preoccupazione della migliore ricerca psico-sociale.

- Nella terza parte dell'incontro i partecipanti sono stati suddivisi, in base alle aree di appartenenza, in gruppi di lavoro, al cui interno sono stati discussi e commentati i dati emersi, specifici del settore di appartenenza, nonché di suggerire interventi correttivi e miglioramenti.
- Nella parte conclusiva, ogni gruppo ha esposto le osservazioni emerse dalla discussione. E' stato così possibile raccogliere elementi molto utili: partendo da un'analisi dei dati i dipendenti hanno rintracciato malesseri, difficoltà e infine hanno proposto alcuni suggerimenti utili per migliorare il benessere organizzativo.

A fronte della rilevazione di situazioni di disagio, fonte di preoccupazione per l'ente, il Professore ha fornito una lettura tranquillizzante ed ha affermato che, a seguito degli approfondimenti effettuati, correlando tra loro i dati usciti dal questionario, ha compreso che le spie di criticità erano da attribuirsi ad una conoscenza non puntuale del significato tecnico di alcune espressioni e, di conseguenza, ad una non corretta qualificazione dei medesimi disagi. A questo si è posto rimedio con le tre lezioni frontali di cui sopra, durante le quali sono state fornite le definizioni corrette delle più tipiche situazioni di disagio che possono aggredire una organizzazione.

“Più in generale, rispetto al malessere avvertito da tutti settori di cui l'ente si compone, - prosegue il Professore -, il medesimo è imputabile soprattutto al contesto istituzionale, che dopo l'avvio di una riforma che si preannunciava epocale, ha visto uno stop legato all'esito del referendum del dicembre 2016, al quale non è seguita alcuna azione volta ad individuare nuovi orizzonti e nuovi assetti.”

Dunque, un lavoro lasciato a metà che scontenta sia i cittadini, che forse hanno compreso meglio proprio in questi ultimi anni la mission dell'ente, la sua utilità e le conseguenze del suo venir meno senza che sia stato definito un nuovo quadro istituzionale che assicuri la tenuta complessiva del sistema sia coloro che operano all'interno della istituzione, i quali percepiscono e soffrono una sensazione di indifferenza e disinteresse nei loro riguardi o, ancor peggio, di giudizio negativo così come la difficoltà di erogare ai cittadini servizi di qualità.

Altro aspetto fortemente incidente sul lavoro dei dipendenti provinciali, così, peraltro, come su tutto il comparto della pubblica amministrazione, è stato individuato nell'apparato normativo in continuo divenire, caratterizzato da scarsa chiarezza nella sua formulazione, dal rincorrersi spesso disordinato delle leggi, che difficilmente sono inserite in un quadro sistematico ed organico, dalla pluralità delle fonti cosiddette autorevoli, cui fare riferimento nel quotidiano operare, che assai frequentemente tra loro in palese collisione.

“Agli aspetti delineati, di natura oggettiva e non specifica della sola Provincia di Cremona, -aggiunge il Professore-, se ne accostano altri legati alla organizzazione propria dell'ente, su cui ho invitato a lavorare.”

“E' importante, infatti, - prosegue il Professore -, che diventi patrimonio condiviso il fatto che lavori ed analisi quali quelli ora esposti non rappresentino un mero adempimento una tantum ma siano un continuum dell'azione amministrativa perché solo in questo modo si potrà modificare e migliorare l'approccio al lavoro e convogliare tutte le forze interne in modo coeso verso reali obiettivi di miglioramento. Questo può avvenire, -precisa il prof.Ferrari -, attraverso un dialogo aperto e una comunicazione chiara e costante tra dirigenti e responsabili di posizione organizzativa da un lato e dipendenti del comparto dall'altra e favorendo il riconoscimento dei singoli lavoratori nei valori della organizzazione provinciale, ponendo così le condizioni per un accrescimento del senso di appartenenza.”

Il progetto prevede la continuazione nell'anno in corso attraverso la individuazione e pianificazione, sempre con il supporto della Università, di alcune azioni di miglioramento, che dovranno opportunamente prevedere una procedura di verifica dei risultati.

Verrà poi fissata la prossima scadenza per l'applicazione di un nuovo questionario sul benessere, rendendo note le tappe di avvicinamento e le modalità innovative di coinvolgimento dei dipendenti.

In tal modo, - sostiene il prof.Ferrari -, “si trasmette correttamente il messaggio che le verifiche sul benessere sono diventate parte stabile dello stile di leadership della Provincia”.