

Forzati a vendere servizi e prodotti Il disagio dei bancari sotto pressione

La ricerca di Alma Mater e Cisl: troppe telefonate ai clienti, si moltiplica la possibilità di errori

Bancari sull'orlo di una crisi di nervi. Scarsa collaborazione fra colleghi, mancato riconoscimento delle professionalità e continue pressioni di tipo commerciale. Senza dimenticare il contratto nazionale in scadenza e la razionalizzazione subita dal settore, con il calo o accorpamento delle filiali negli ultimi anni.

È quanto emerge dalla ricerca «Benessere lavorativo e lavoro da remoto nel settore bancario-assicurativo in Emilia Romagna» commissionata dalla First, sindacato di categoria della Cisl, e realizzata dai professori Stefano Toderi, Cristian Balducci e Luca Meneghini dell'Università di Bologna. «Da anni, inascoltati, continuiamo a denunciare che una delle cause principali del malessere nel settore bancario — informa Stefano Manzi, segretario generale aggiunto First Cisl regionale — sono le devastanti pressio-

ni commerciali a cui sono sottoposti i lavoratori. Collocare il prodotto giusto al cliente giusto diventa sempre più difficile; sempre più spesso il bancario è costretto a vendere solo per un interesse di commissione di cui si giova il gruppo bancario, con il rischio concreto di dare un prodotto non adatto o inutile». «Si chiede ai colleghi un'alta quantità di telefonate commerciali al giorno — prosegue il sindacalista —, peraltro con la spada di Damocle della relativa percentuale di successo da garantire al dirigente. Una prassi che alimenta lo stress da lavoro correlato e moltiplica la possibilità di errori».

Ogni lavoro è caratterizzato da un ambiente fisico, che riguarda, per esempio, le caratteristiche delle postazioni di lavoro e il microclima — rileva in premessa l'indagine —, ma a far la parte del leone è l'ambiente psicosociale. E

questo vale anche per i 29.642 che, dati Bankitalia, lavorano nel settore in Emilia-Romagna. La più alta percentuale di ansia e stress in banca e nelle assicurazioni si manifesta tra chi non fa smart working, i giovani, le donne, chi lavora in filiale invece che in ufficio e tra chi ha in carico persone che necessitano di cure. E ancora pesa la scarsa autonomia decisionale riconosciuta agli addetti.

Il malessere si attenua notevolmente se i lavoratori operano in una banca di credito cooperativo anziché in un grande gruppo. La ricerca propone, però, dei rimedi: l'implementazione nelle organizzazioni di un sistema di prevenzione dello stress lavorativo. «Appare evidente — insistono i ricercatori dell'Alma Mater — la necessità di favorire il coinvolgimento dei lavoratori e del management nel cambiamento», un elemento poco compreso da

banche e assicurazioni.

In linea con la proposta di legge di iniziativa popolare Cisl sulla partecipazione al lavoro, First suggerisce: «Un coinvolgimento dei lavoratori diventa essenziale per ottenere informazioni valide e identificare le problematiche che influiscono negativamente su produttività e competitività». Infine, la richiesta: «Vanno ripensati i carichi e l'organizzazione del lavoro per ridimensionare lo stress e dare garanzie di qualità a clienti e istituti».

Alessandra Testa

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Allo sportello



Peso: 28%