



Federazione Autonoma Bancari Italiani - Bologna - Via degli Agresti, 2 - tel. (051) 225941/42

## STUDI E RICERCHE (3)

# IL BANCARIO CARICATO... DI LAVORO

Le Organizzazioni sindacali stanno conducendo da tempo una lotta volta a contenere i ritmi di lavoro, in quanto la loro intensità è causa di notevoli disagi per i lavoratori.

Dall'indagine svolta nel 1979 da Corrazzini (sociologo), Corposanto (docente di statistica), Sarchielli (psicologo) sulle condizioni lavorative e la salute in banca, il ritmo di lavoro (con il 44% di preferenze da parte degli intervistati) risulta essere al primo posto tra gli aspetti negati della professione dell'impiegato di banca.

Questo disagio, esistente un po' ovunque, è maggiormente sentito nelle agenzie, in prossimità di attività commerciali, dove sono in fase di sviluppo zone artigianali e industriali e nelle località turistiche molto frequentate.

La clientela va servita nel minor tempo possibile, le quadrature vanno eseguite giornalmente, le scadenze devono essere rispettate.

Se, da un lato, possono presentarsi momenti di relativa tranquillità, dall'altro il bancario deve fronteggiare con le proprie forze e capacità i momenti di massimo lavoro. Queste punte estreme, salvo casi imprevedibili, di norma hanno una ricorrenza costante: il primo e l'ultimo giorno della settimana, gli ultimi giorni del mese, i giorni antecedenti la chiusura estiva delle varie attività e quelli immediatamente seguenti la riapertura.

Punte massime di lavoro si presentano poi nei periodi che comprendono particolari festività. Poiché alle banche è stato affidato l'incarico di riscuotere l'Illor, l'Irpef, l'Iva, troviamo altri picchi in concomitanza con tali scadenze.

Ulteriore causa di aumento del ritmo di lavoro è stata determinata dall'apertura dello sportello pomeridiano. E, sempre a proposito di sportello, è bene sottolineare che, con 6 ore di apertura complessiva giornaliera (6,30

dal 1988), ad esclusione del sabato, la banca risulta al primo posto come servizio per il pubblico, salvo alcuni uffici postali.

Altro elemento di disagio è rappresentato dall'intervallo meridiano. Il 23,2% degli intervistati sulla condizione di lavoro e la salute in banca lo ritiene troppo corto (di norma è di un'ora) e quindi non sufficiente a scaricare la tensione accumulata durante il mattino; tale intervallo viene infatti impiegato per correre a casa, al bar, al self-service o in mensa (quando esiste), per consumare velocemente il pasto prima di ritornare in ufficio a riprendere il lavoro.

Così utilizzato l'intervallo meridiano anziché essere un momento per distrarsi e rilassarsi, è ulteriore fonte di stress e va ad incidere negativamente, anche se in maniera indiretta, sullo stesso ritmo di lavoro.

Non tutti i dipendenti di banca vedono in modo negativo la brevità dell'intervallo meridiano. Molti valutano positivamente la possibilità di avere più tempo a disposizione al termine della giornata lavorativa.

È evidente che la preferenza per un tipo di orario od un altro dipende da esigenze e valutazioni strettamente personali.

Ciò però non significa che coloro che preferiscono l'intervallo corto non siano ugualmente sottoposti allo stesso accumulo di tensione di coloro che preferiscono un intervallo più lungo; infatti la tensione, che non può essere scaricata, esiste in modo indipendente dalla nostra volontà.

Il fatto di accettare positivamente l'intervallo breve può al massimo intervenire quale elemento moderatore del fenomeno tensivo.

Non si può parlare di ritmi di lavoro senza prendere in considerazione le nuove tecnologie. Esse, come abbiamo già visto, fanno sempre più parte del mondo della banca e sono

divenute elemento determinante nell'organizzazione del lavoro. Le tecnologie che ci interessano in questa sede sono i videoterminali. Per il cliente che si reca in banca è difficile, oggi, immaginare l'impiegato allo sportello senza un Vdt.

Nei CED vengono adottati per gli operatori turni di lavoro di cinque/sei ore consecutive. Non è poco, se si tiene conto che il Vdt fornisce risposte nell'ordine di un secondo o frazioni. È facile intuire che l'operatore si lascia coinvolgere dalla velocità operativa, mosso anche dall'istinto di gareggiare con la macchina.

I ritmi lavorativi, così congegnati e resi più pesanti da altre condizioni di disagio esistenti nell'ambito del posto di lavoro, sono causa di tensione e di stanchezza psico-fisica. L'impiegato di banca dovrà quindi cercare modi idonei per allentare tali tensioni e recuperare le proprie energie fisiche e mentali.

La Dinamica Mentale, ed in modo particolare la tecnica del «rilassamento totale», può servire a tale recupero in un tempo relativamente breve. Questa tecnica è la base di tutte le metodologie di Dinamica Mentale.

Ritengo perciò opportuno affrontare tale argomento in modo più omogeneo, anche se sintetico, dedicandogli apposito spazio nel prossimo numero di «Prospettive». Tralascieremo, per una volta, di parlare del bancario e delle conseguenze derivanti dall'ambiente di lavoro e dal lavoro stesso. Parleremo, così, degli effetti benefici che il «rilassamento totale» produce nell'essere umano.

Viero Biagini

Precedentemente sono stati pubblicati su «Prospettive»:

- Gli spazi vitali (n. 2/3 1986)
- Le paure in banca (n. 4 1986)