



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

## STUDI E RICERCHE (2) LE PAURE IN BANCA

di Viero Biagini

### Paura della violenza fisica

L'esistenza della violenza fisica in banca è un dato riscontrabile attraverso i comuni canali di informazione. Esiste cioè per chi nella banca è a contatto con il pubblico - la paura, sempre incombente, di una rapina a mano armata ... e tale paura aumenta con l'aumentare del denaro che il cassiere custodisce. Ci sono momenti ben precisi in cui questo denaro si accumula nell'arco della giornata ed il delinquente ne è perfettamente al corrente. Ne consegue che la tensione - sia che l'impiegato ne sia cosciente o no - cresce in coincidenza di questi periodi.

Molti sono i modi in cui può capitare di subire una rapina in banca, ma il peggiore di tutti, difficile da dimenticare, è quando ci si trova un'arma puntata contro. Se, inoltre, si tiene conto che oggi le donne che lavorano in banca sono già un buon numero, diventa opportuno valutare con attenzione la paura della violenza fisica rapportata alla psicologia femminile.

La paura è un meccanismo in cui cadiamo in modo irrazionale. Magari si dà più importanza a pericoli che hanno poca frequenza, come una rapina in banca, mentre se ne trascurano altri, come gli incidenti automobilistici, che hanno molta più probabilità di accadere.

L'intensità della paura non dipende tanto dalla probabilità che il fatto accada (ciò sarebbe già un modo di razionalizzare la paura stessa e quindi di circoscriverla), bensì dalla qualità del fatto. Ecco perchè la paura di subire una violenza fisica è più terrorizzante della paura che, ad esempio, ha una casalinga di farsi male, in modo serio, accudendo ai lavori domestici.

### Paura di un danno economico

Se la paura della violenza fisica ha rilievo psicologico, ma poi esistono scarse probabilità che l'evento accada, la paura di un danno economico è invece collegata ad un evento che ha maggiori possibilità di realizzarsi.

Un ammanco in denaro viene pagato, come si sa, dal cassiere che ha commesso l'errore, quindi la paura di questo tipo è fonte di ansia e di tensione.

Vivere costantemente con queste paure diventa, a lungo andare, stressante.

Si potrebbe asserire che l'abitudine possa in un certo qual modo alleviare il peso dello stress. Se osserviamo un cassiere mentre adempie al proprio lavoro, possiamo pensare che, vista l'abilità con la quale esegue le varie operazioni, queste non possano essere fonte di una perdita di denaro ed ancor meno di un danno a livello psicologico. La perizia che quel cassiere sta dimostrando è solo una abitudine acquisita.

Quando, invece, gli sportelli della banca sono chiusi al pubblico, può accadere che il collega cominci a manifestare sbalzi di umore, in quanto in lui cresce la tensione, man mano che si avvicina il momento della verità: la quadratura giornaliera. Se tutto va bene, la tensione scompare improvvisamente, i muscoli del viso si distendono e, a volte, compare un sorriso.

Non tutti sono idonei al lavoro di cassa, ciò non tanto per la difficoltà, bensì per le particolari condizioni in cui viene svolto. In alcuni la paura di sbagliare (e quindi di avere una differenza) è così forte che provoca errori con più frequenza, nonostante sia stata posta

la massima attenzione. Di norma nei cassieri si notano cambiamenti di umore apparentemente ingiustificati e di tono maggiore che negli altri impiegati; questo perchè, alle ansie e tensioni cui sono di solito soggetti gli impiegati di banca, va aggiunto il lavoro sottile e profondo provocato dalla paura di una perdita di denaro.

Raramente si pensa agli effetti che provocano nell'animo umano (nell'impiegato di banca nel caso specifico), la paura della violenza fisica e la paura di una perdita economica.

Varie sono le cause che determinano in noi le "paure"; alcune hanno origini remote, come la paura del buio o di cadere nel vuoto (quest'ultima, a volte, riemerge sotto forma di sogno).

Esistono tipi di paure che possiamo definire "fondamentali". Esse sono: la paura della povertà (materiale e spirituale), della critica, di perdere la persona amata, delle malattie, della vecchiaia, della morte.

Le paure germinano e crescono senza essere osservate e le emozioni di paura sono spesso così profondamente radicate che molto probabilmente si sta vivendo con questo fardello senza accorgersi della sua presenza. È quindi opportuno riconoscere questi "nemici" (le paure) attraverso i sintomi, rendendosi conto della loro presenza tramite l'autoanalisi.

Ciò è possibile, ad esempio, mediante una tecnica di training (compresa nel metodo di Dinamica Mentale del dott. M. Bonazzola) che dà inoltre la possibilità di tenere le "paure" sotto controllo o di eliminarle.

Si possono ottenere quindi risultati positivi, mediante l'applicazione di tali tecniche, sia per la "paura della violenza fisica" che per la "paura di un danno economico".