

Lavorare stanca, anzi uccide (lo stress del colletto bianco)

Non parleremo, in generale, di lavoratori che si fanno male o perdono la vita cadendo da un ponteggio, respirando miasmi tossici, travolti da un muletto o risucchiati da un macchinario in catena. Parleremo, in particolare, dei lavoratori che operano nei settori finanza, banche, assicurazioni. **Colletti bianchi**, un tempo considerato il paradigma dell'impiego comodo, sicuro e ben pagato. Cosa c'è di meglio di lavorare al fresco d'estate e al calduccio d'inverno, ben vestiti, senza rischiare di rimanere senza lavoro e con un premio di produzione che si somma allo stipendio?

Le pubblicità delle grandi banche, delle compagnie di assicurazione, degli enti che fanno prestiti personali mostrano **consulenti dall'aria rilassata, elegante, rassicurante** che, con un sorriso perennemente stampato in faccia, risolvono il problema del mutuo casa alla giovane coppia con bimbo, coprono il rischio del furto in casa vostra mentre siete in vacanza, mettono in un salvadanaio sicuro i vostri sudati risparmi. Ho imparato una legge dell'immaginario creato dai pubblicitari: **più seducente è il mondo rappresentato e associato a quel marchio, più infernale è il mondo reale che sta all'ombra di quel marchio**. Non parlo tanto del mondo della finanza stile Wall Street: spietato, feroce e dal fascino algido, la cui crudeltà può apparire superficialmente una minaccia per pochi facoltosi (naturalmente non è vero: le grandi *corporation* della finanza possono far fallire interi stati sovrani, e con loro affamare popoli). Parlo di un inferno meno cinematografico ma più popolare: quello dello sportello bancario sotto casa, dell'agenzia assicurativa che vi fa la polizza auto, della

posta che propone un investimento di finanza strutturata a vostro padre, che ha settantacinque anni. L'inferno che vi viene rappresentato con l'immagine a volte bonaria, a volte fighetta del **consulente della porta accanto**.

The Workforce View 2020 – Volume Uno realizzata da **ADP**, multinazionale leader nell'ambito della gestione delle risorse umane, è un'indagine nella quale sono stati intervistati circa 32.500 lavoratori in tutto il mondo, 2.000 in Italia, esplorando le opinioni dei dipendenti riguardo alle problematiche attuali sul posto di lavoro e il futuro che si aspettano.

La fascia d'età più colpita è quella tra i 35 e i 54 anni: si dichiara giornalmente sotto pressione il 26%. Anche dopo i 55 anni la percentuale rimane alta al 23%, mentre scende al 20% dai 25 ai 34 e al 13,5% dai 18 ai 24 anni. Sommando le risposte è possibile tracciare una **classifica dei settori** in cui i lavoratori risentono maggiormente di stress.

Al primo posto il settore della finanza (bancario, assicurativo, intermediazioni) con una percentuale del 93%.

Al primo posto. Le ragioni? **Ansia del risultato, eccessiva mole di lavoro**, senso di frustrazione derivante da una paga poco premiante o da una carriera che stenta a decollare nonostante i numerosi sacrifici, ma anche la preoccupazione di non poter coniugare al meglio lavoro e vita privata.

Marisa Campagnoli, HR director di ADP Italia, commenta: “Lo stress eccessivo e cronico può portare il lavoratore ad avere **problemi di salute psicologica**. I datori di lavoro e i responsabili HR, dovrebbero prendere in considerazione l'importanza di alleviare l'onere per i lavoratori sotto pressione. Purtroppo, i lavoratori stessi sono restii a parlare del problema, temono li possa danneggiare nella carriera, ma i team delle risorse umane possono svolgere un ruolo importante in modo che il personale si senta supportato nel farsi avanti. Aumentare la consapevolezza del problema all'interno delle organizzazioni, mettere in atto politiche per affrontarlo e indicare come i dipendenti possono ottenere

aiuto sono alcuni dei modi in cui i datori di lavoro possono dimostrare che stanno prendendo sul serio il problema della salute psicologica dei propri lavoratori”.

Vi sembra esagerato? Beh, ma non lo dico io, lo dicono i lavoratori del settore, rispondendo per una volta non ad una indagine interna, commissionata dal datore di lavoro, ma ad un questionario indipendente. Lo **stress lavoro-correlato** è la nuova frontiera del danno professionale, in particolare nel settore dei **servizi finanziari**. Volendo esemplificare con una immagine il disagio di questa categoria, parlerei di **una persona che si sente costantemente tra l'incudine e il martello**.

L'incudine è la crescente richiesta di servizio, di assistenza, di aiuto dei clienti, sempre più smarriti dalla situazione sociale, alla ricerca in taluni casi disperata di sostegno economico, ma anche di onesta consulenza, di consigli per districarsi nella giungla di **prodotti spesso incomprensibili, costosi, dalle commissioni nascoste e dai rendimenti incerti, dal tasso di sicurezza aleatorio**. Clienti che, in una città normale, magari di provincia, sono conoscenti del bar, amici, parenti, persone che cercano tutte le cose sopra citate, e che si possono compendiare in una parola: **fiducia**. Cercano persone, professionisti di cui potersi fidare, in modo da affidare loro la propria situazione in maniera trasparente, a propria volta onesta, tale che **la fiducia possa dirsi reciproca**.

Il martello è l'ossessiva, quotidiana, soffocante richiesta aziendale di obiettivi da raggiungere, di performance, di risultati, per dirla con una espressione la **“pressione commerciale”**. Una pressione ormai svincolata dall'effettivo risultato, al punto da essere **paradossalmente più vessatoria nelle aziende che macinano più utili,** come se picchiare con il martello sul proprio dipendente facesse parte della *ontologia* (che assorbe e annulla la deontologia) della prestazione, che diventa impropriamente un'obbligazione di risultato quando

normativamente si tratta, con tutta evidenza, di una obbligazione di mezzi.

Tra l'altro, in cambio di cosa? Per la stragrande maggioranza dei lavoratori di trincea, in cambio di un premio annuale che, in termini monetari, consente al massimo di pagarsi un fine settimana in un dignitoso tre stelle. Qualcuno potrebbe domandarsi il perchè di questa **spirale assurda**, di questo gioco al massacro della propria salute che non vale una candela tanto fioca, perchè in tanti ci cascano, non riescono a starne fuori. Per tre ragioni fondamentali.

La prima è **organizzativa**: per quattro che remano, ce ne sono sei che dettano il ritmo della pagaiata, che dicono ai quattro rematori quanto e come remare. E quei sei prendono un premio che è fino a dieci volte tanto quello dei quattro rematori. Una specie di *multilevel marketing* istituzionalizzato.

La seconda ragione è la **paura della rappresaglia**: che non è solo il timore di non fare carriera, ma di essere trasferiti lontano da casa, emarginati, bollati come scarsi o fannulloni, anche perchè **i criteri di valutazione della prestazione non sono quelli di un consulente, ma quelli di un venditore**, di un piazzista, essendo pesantemente sbilanciati sulla parte quantitativa: **quanto vendi, non come vendi**. E in particolare se sei donna, magari con figli piccoli, il timore di essere allontanata da casa gioca un ruolo fondamentale nel condizionare la tua condotta sul lavoro.

La terza ragione è **psicologica**: il meccanismo entra dentro di te, diventa parte del tuo essere, lo assumi come **parte della tua cassetta degli attrezzi**. La **formazione dei bancari**, per dirne una, è per la massima parte **commerciale**, mirante a vendere prodotti (tecniche di vendita screziate a volte da ridicole impalcature *new age*, stile "*i believe i can fly, i believe i can touch the sky*").

La formazione obbligatoria, quella sulle norme – e sono tante – che devono essere rispettate nell'esercizio del credito e nel collocamento dei prodotti di risparmio, è schiacciata dalla mole dei corsi finalizzati alla vendita, e spesso le

aziende si mettono in regola (formalmente, ma non sostanzialmente) sottoponendo i dipendenti a **corsi sulla normativa solo on line**, Bignami digitali di nozioni incamerate non per renderle parte del proprio bagaglio (è impossibile, intruando le *slide* tra un cliente e l'altro), ma per riuscire a passare il *test* finale. Va peraltro detto che le tre ragioni, appena declinate, di questa spirale sono strumentali ad una potente *ratio* basica sottostante, molto prosaica ma molto potente: **la necessità di dare soddisfazione agli azionisti, in particolare ai grandi azionisti**. Gli utili non possono scendere, i dividendi non possono calare, il valore capitale non può deprezzarsi. Ciò non può accadere, anche se da anni, ormai, il differenziale dei tassi d'interesse (lo scarto tra i tassi attivi e passivi), che era il grosso del margine di una banca, è strutturalmente basso, lontanissimo dai margini di quindici anni fa. **Esiste solo un modo per mantenere tendenzialmente inalterato il margine di guadagno, se il margine di interesse è enormemente più basso del passato: collocare prodotti in maniera massiva, possibilmente prodotti che incorporano elevate commissioni.**

So bene che non sto rassicurando i clienti delle banche e delle assicurazioni, che poi siamo tutti noi. Non intendo nemmeno fare il lavoratore del credito-fenomeno. Ce ne sono, in giro, di questi 'pentiti' che fanno soldi confessando quanto erano spietati nel far soldi, da dirigenti. Sostengo anzi che **gli anticorpi contro la deriva del sistema finanziario diffuso sono ancora vivi**. E' proprio il profondo disagio dei dipendenti, evidenziato dalla ricerca da cui abbiamo preso le mosse, a costituire la spia dell'esistenza di questi anticorpi. Il disagio da altro non deriva, infatti, se non dalla difficoltà del *corpus* dei lavoratori (la grande maggioranza) di **veleggiare in direzione ostinata e contraria rispetto alla corrente**, che li spinge da un'altra parte. Sono i lavoratori (in particolare gli addetti alla clientela) la parte più sana del sistema. **Il loro profondo disagio dipende in buona misura dal tentativo di lavorare con scienza e**

coscienza, anche etica, nell'interesse dei loro clienti oltre che del loro datore di lavoro. Nonostante il nuovo Contratto Nazionale dei lavoratori del credito incorpori una serie di regole che stigmatizzano e mirano a denunciare le cattive prassi commerciali, **la strada per una buona finanza è ancora molto lunga**, soprattutto perché non esiste ancora un vero e proprio regime sanzionatorio (e le sanzioni, per essere efficaci, dovrebbero colpire le aziende) delle condotte scorrette, laddove queste non si concretizzano in reati già codificati.

I cosiddetti **stakeholders**, cioè portatori di interessi classici, che gravitano attorno al sistema finanziario sono tre: **azionisti, dipendenti, clienti**. Credo che solo una **saldatura 'politica'** (spesso mancata) **tra l'interesse dei dipendenti** ad un lavoro svolto con coscienza e trasparenza, e **l'interesse dei clienti** ad un servizio di consulenza onesto e limpido possa spostare il baricentro del sistema, consentendo ai bancari e agli assicurativi di liberarsi dall'ansia e dal disagio e ai clienti di potersi fidare della consulenza loro offerta.

Nicola Cavallini

Fonte: www.ferraraitalia.it

Leggi anche

<https://www.fisaccgilaq.it/lavoro-e-societa/il-66-dei-lavoratori-dipendenti-e-sotto-pressione-i-piu-a-rischio-i-bancari.html>