

Pressioni Commerciali?

A Pisa si misura lo stress

di **Laura Marchini**

Lo **stress** è una risposta aspecifica, adattativa dell'organismo, e come tale non ha sempre una connotazione negativa. La acquista quando si è sottoposti a situazioni che superano la propria capacità di farvi fronte per un periodo più o meno lungo.

In questa accezione, è intuitivo come tutte le categorie di lavoratori possono esserne coinvolte e non solo, come è noto, gli operatori sanitari. In particolare è interessante sapere come i lavoratori del settore terziario, a cui appartengono il commercio, i trasporti, i servizi bancari e assicurativi, i servizi informatici, siano colpiti da questa problematica considerando che da qualche decennio l'economia è caratterizzata da una continua e progressiva crescita di tutte le attività del settore terziario.

Allo **stress lavoro correlato** è stata riconosciuta ormai da tempo una sua dignità giuridica: l' Art.28 del D.Lgs.81/2008 obbliga il datore di lavoro a valutare tutti i rischi, compresi quelli collegati allo stress lavoro-correlato, mentre, l' Art.2 del D.Lgs.81 definisce la salute come stato di benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in uno stato di assenza di malattia o infermità.

Lo stress è ritenuto la causa preponderante delle assenze da lavoro e viene associato a problemi di salute, quali patologie cardiovascolari, disturbi muscoscheletrici e traumi da sforzi ripetuti (Fondazione europea di Dublino). L'impatto sulla qualità della vita del lavoratore è quindi notevole.

La qualità della vita (QoL) è un concetto simile a quello di benessere ed è una funzione delle condizioni di vita delle persone. Oltre ad una dimensione economica, comprende anche le relazioni

sociali, la salute e la sostenibilità dell'ambiente da cui esse dipendono. In generale, almeno tre dimensioni principali vengono fatte rientrare nel concetto di qualità della vita: una dimensione socio-culturale, una ambientale e una economica.

In definitiva, considerando che L'OMS ritiene che, entro il 2020, la depressione diventerà la causa principale d'inabilità al lavoro, il luogo di lavoro può costituire un ambiente privilegiato per la prevenzione dei disturbi psicologici e per la promozione di una migliore salute mentale, pertanto è fondamentale indagare tutti quei fattori che contribuiscono a creare un ambiente di lavoro equilibrato e favorevole alla salute psicofisica dei dipendenti.

Negli ultimi anni i lavoratori bancari vivono in un clima reso “stressogeno” dalle continue **pressioni commerciali**, con incitazioni alla vendita che non di rado si trasformano in minacce.

Con lo scopo di costruire uno strumento funzionale al contrasto di questo fenomeno la **Fisac- PISA** ha messo in campo una rilevazione dello stress lavoro- correlato nella categoria dei bancari, con il sostegno della **Fisac Toscana**.

In collaborazione con il Dipartimento di Salute Pubblica dell'Università “La Sapienza” di Roma è stato elaborato un protocollo di ricerca per impostare uno *studio osservazionale trasversale* il cui obiettivo è valutare la qualità della vita lavorativa dei dipendenti bancari.

Strumento di indagine principe nella misurazione dello stress lavoro –correlato è il **questionario anonimo on-line** e, *per la prima volta*, è stato creato un questionario ad “hoc” per la nostra categoria.

Il questionario nelle prossime settimane verrà distribuito ai lavoratori della categoria a Pisa e provincia, grazie

all'indispensabile e attivo contributo di tutte le RSA pisane della Fisac –CGIL .

I dati saranno poi elaborati dall'Università stessa , garantendo così la terzietà dell'analisi svolta.

L'analisi statistica verrà effettuata con il software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 20.0 L'analisi di tipo descrittivo utilizzerò moda, mediana, deviazione standard per variabili di tipo quantitativo; percentuali e tabelle di frequenza verranno, invece, utilizzate per descrivere la variabili qualitative. Analisi di associazione tra fattori ambientali e stress verranno valutati con l'ausilio di test statistici parametrici e non parametrici. Modelli di regressione multivariata saranno realizzati per valutare le associazioni tra più covariante rispetto agli "outcome" stress correlati. A completamento della reportistica sarà effettuata anche un' analisi grafica. Il livello di significatività statistica è fissato a $p\text{-value} < 0.05$.

Fare una misurazione scientifica dello stress lavoro –correlato in un campione di bancari potrà consentirci di portare alla luce un problema che affligge la nostra categoria, conferendogli la dignità di un "fatto" e uscendo dal campo delle "opinioni".

Un nuovo impulso per affrontare più efficacemente il tema delle pressioni commerciali che tanto disagio provocano ai lavoratori e che spesso hanno ripercussioni anche all'esterno.

Certamente riteniamo possa essere un valido strumento per sostenere concretamente il percorso di confronto sulle pressioni alla vendita che si dovrà aprire con ABI, così come rimarcato dal nostro Segretario Generale, Agostino Megale, dopo la firma dell'articolato del CCNL avvenuta nei giorni scorsi:

“Valutando la situazione nel settore e i problemi nati dopo il decreto sulle quattro banche, unitariamente abbiamo posto la

necessità di avviare un confronto tra le parti con l'obiettivo di giungere ad un accordo di sistema per la vendita dei prodotti commerciali e l'organizzazione del lavoro capace da un lato di contrastare le pressioni alla vendita che alterano la dignità del lavoro e dall'altra di tutelare più efficacemente il rapporto con i risparmiatori. Ci aspettiamo che su questo tema delle pressioni commerciali Abi dimostri una volontà positiva. Compete a noi lanciare un campagna di contrasto contro queste ultime, per la dignità del lavoro e a tutela del risparmio”.