

STIAMO BRUCIANDO! **È il grido di allarme che si leva in tutta Banca Intesa Sanpaolo**

Care Colleghe e Colleghi,
vi invitiamo a leggere attentamente queste poche righe, perché il tema che vi proponiamo, già inserito nel nostro Contratto Nazionale, si è particolarmente evidenziato durante questa crisi pandemica.

Il nostro corpo e la nostra mente sono in grado di sopportare un certo livello di stress e di stimoli oltre il quale, però, entra in una vera e propria **situazione di allarme**.

Ne parliamo perché questa situazione può presentarsi soprattutto a chi lavora a contatto con il pubblico: **IL CONTINUO SENSO DI INADEGUATEZZA RISPETTO AL PROPRIO COMPITO -DERIVANTE SPESSO DALL'IMPOSSIBILITÀ PRATICA DI CONIUGARE SIA LE RICHIESTE DEI CLIENTI, SIA QUELLE DEI RESPONSABILI COMMERCIALI- PUÒ PORTARE AD UN VERO E PROPRIO CORTO CIRCUITO CHE "BRUCIA" PERSONE E RAPPORTI UMANI**, il tutto acuito dal logorante contesto pandemico. Usiamo il verbo bruciare perché facciamo riferimento alla definizione inglese della Sindrome del *Burn-Out*.

La sindrome da *burn-out* (o più semplicemente *burn-out*) è l'esito patologico di un processo stressogeno che interessa, in varia misura, diversi operatori e professionisti, che sono impegnati quotidianamente e ripetutamente in attività che implicano le relazioni interpersonali.

La sindrome è caratterizzata da:

- Deterioramento dell'impegno nei confronti del lavoro;
- Deterioramento delle emozioni originariamente associate al lavoro;
- Un problema di adattamento tra la persona ed il lavoro, a causa delle eccessive richieste di quest'ultimo.

In tal senso il *burn-out* diventa una sindrome da stress che può riguardare qualsiasi organizzazione di lavoro.

Farsi troppo carico delle problematiche dei clienti e delle richieste dei superiori gerarchici porta ad una sovraesposizione emotiva, anche se la prestazione lavorativa viene svolta, almeno formalmente, in presenza di sicurezze e tutele normative.

Nel nostro Contratto di Lavoro, è bene sottolinearlo, queste tutele sono ben presenti e costituiscono una protezione reale a tutti i livelli: **BISOGNA APPLICARLE!!**

Ricordiamo, in proposito, anche l'accordo sulle politiche commerciali sottoscritto in ABI l'8 febbraio 2017 e recepito nel CCNL – di cui ne fa parte a tutti gli effetti – con l'accordo di rinnovo firmato il 19 dicembre 2019.

Tale Accordo all'articolo 7 prevede:

"Le parti si danno atto che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa".

Quindi non solo è impossibile subire provvedimenti disciplinari per il mancato raggiungimento di obiettivi commerciali, ma la stessa valutazione professionale non può basarsi su dati numerici e tantomeno modificare la retribuzione!

Il CEO Carlo Messina, in una sua recente intervista in merito all'integrazione UBI/ISP, ha espresso parole importanti e che condividiamo:

"la mia priorità è tenere le persone in azienda, perché il capitale umano è quello che ci consente di poter essere dei campioni, dei vincitori dentro il sistema bancario europeo; l'unico modo è poter investire sulle persone" e ancora "il capitale umano rimane la chiave di successo. Cioè: noi dobbiamo continuare ad investire sulle nostre persone, fare in modo che le nostre persone siano serene, in primo luogo, che siano orgogliose di far parte di un'organizzazione di successo. Se tu riesci a far questo non hai limiti negli obiettivi che ti puoi porre come banca...".

Purtroppo queste sue parole non trovano riscontro nella realtà lavorativa, dove parlare di "serenità" potrebbe, nella migliore delle ipotesi, suscitare un'amara risata.

Se effettivamente crede in quello che dice (e non ne dubitiamo), qualcuno nella Banca dei Territori, così come in altre divisioni, non deve aver ben capito il messaggio...

Milano, 6 maggio 2021

LA SEGRETERIA UNISIN GRUPPO INTESA SANPAOLO