



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI
Aderente a UNI Global Union

UILCA Gruppo Intesa Sanpaolo Coordinamento Nazionale

UIL'CAre

Milano, 22 aprile 2015

Alle/Agli Iscritte/i UILCA GRUPPO INTESA SANPAOLO

Ripartono da pressioni commerciali e clima aziendale i lavori del Comitato Welfare

Come fortemente sollecitato dalla **Uilca** i lavori del Comitato Welfare sono ripresi venerdì scorso proprio dall'analisi delle pressioni commerciali e del clima aziendale.

È per noi Uilca un motivo di grande soddisfazione il fatto che anche l'Azienda abbia convenuto, insieme a noi il recupero della centralità del benessere lavorativo, un tema che la Uilca ha da sempre rappresentato in tutte le sedi, comprese quelle negoziali, e che ritenuto di tale rilevanza da inserirlo nelle proprie tesi congressuali e farne obiettivo principe del proprio agire sindacale.

L'adozione del nuovo modello di servizio, pur senza esserne direttamente la causa, ma per effetto in molti casi di una sua distorta applicazione, ha reso di tutta evidenza il processo di progressivo deterioramento del clima in tutte le aziende del nostro Gruppo: la classica *goccia che ha fatto traboccare il vaso*. Non solo le pressioni commerciali, ma in generale la diffusione di comportamenti che di fatto minano la correttezza, la fluidità, la fiducia nei rapporti fra le lavoratrici e i lavoratori all'interno anche di aziende anche non di rete, impongono una profonda riflessione su come il lavoro nel nostro Gruppo sia sempre più *malato* e sempre più causa di stress e patologie psico-fisiche a esso correlate.

Lo stress lavoro-correlato, grazie anche agli interventi che su varie parti del territorio la **Uilca** ha posto in essere, è oggi all'attenzione anche dell'Azienda che sembra finalmente pronta a comprendere che un clima migliore si traduce anche in una maggiore produttività.

Il Comitato Welfare ha iniziato i propri lavori affrontando il tema delle politiche commerciali e del clima aziendale con lo scopo di analizzare come gli obiettivi di risultato economico possano raggiungersi nel solco di uno sviluppo sostenibile, caratterizzato da comportamenti corretti nella relazionalità con la clientela e con i colleghi, atti a creare motivazione, fiducia, rispetto delle normative di legge e aziendali. Nel corso dell'incontro sono stati evidenziati numerosi elementi disfunzionali: dell'organizzazione del lavoro, della relazione *capi-collaboratori* (connotata da utilizzo di modalità, parole, comportamenti del tutto inappropriati), della comunicazione delle finalità, degli obiettivi dell'agire ai diversi livelli e per i diversi ruoli, nella correlazione fra le varie strutture.

Fra gli aspetti *da censurare*, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono stati indicati: utilizzo di strumenti alternativi a quelli ufficiali di reportistica (no ai file excel che si moltiplicano...), eccessi di richieste di reportistica e controlli continui che comportano perdite di tempo e appaiono volti solo a fare pressioni (telefonate, mail che si susseguono ripetutamente nella giornata), spinta a comportamenti inadeguati e non rispettosi delle normative da parte di superiori gerarchici, richiesta di risultati quantitativi senza attenzione alla qualità del lavoro svolto, o all'adeguatezza delle scelte di vendita rispetto ai fabbisogni reali della clientela (per la Rete), indicazioni rispetto agli obiettivi da raggiungere non supportate da motivazioni (diffusa la sensazione che non ci sia una regia...) che aiutino a condividerle, accentuazione dell'individualismo a scapito del lavoro di squadra, incapacità di cogliere le sinergie fra strutture diverse. Con particolare riferimento alla rete e alle tre filiere commerciali del nuovo modello di servizio è emersa con evidenza la necessità di valorizzare la possibilità di osmosi, sinergie fra i territori e prevenire/eliminare aspetti di conflittualità fra gli stessi.

L'Azienda ha disconosciuto comportamenti volti a deteriorare il clima aziendale o a porre in atto pressioni commerciali. Ha dichiarato di voler contrastare ed eliminare interpretazioni delle politiche commerciali che creino elementi di distorsione nella relazione con la clientela e con il personale.

Il Comitato Welfare riprenderà i lavori sul tema indicativamente nella prima settimana di maggio.

Confidiamo di aver avviato un percorso che persuada l'Azienda a mettere al centro delle sue iniziative il benessere lavorativo: le donne e gli uomini che vi lavorano sono la vera ricchezza delle aziende!

La Segreteria **Uilca** Gruppo Intesa Sanpaolo