



# Notizie

UILCARIGE

Notiziario a cura della UILCA BANCA CARIGE

P.zza Soziglia 12/7 16123 Genova Tel. 010 2472989 Tel. 010 2473004 Fax 010 2545774 uilca.carige@uilca.it www.uilcarige.it



Alle Iscritte e agli Iscritti

**UILCA BANCA CARIGE**

## **Il fenomeno del mobbing: a volte nascosto, a volte sottovalutato**



Chi ricorda Konrad Lorenz? Tutti! Ma ora penserete: e cosa c'entra Konrad Lorenz con la banca? Ebbene c'entra e molto, non solo con la banca ma con tutte le organizzazioni in genere, aziendali o meno. Fu infatti il famoso etologo austriaco che, osservando il comportamento degli animali, scoprì quegli atteggiamenti, riti, ruoli tra individui della stessa specie che gli permisero di formulare la definizione di mobbing.

In particolare il mobbing venne definito come il comportamento che si verifica tra individui della stessa specie che circondano un proprio simile e lo assalgono in gruppo al fine di allontanarlo dal branco. Il termine deriva dal verbo inglese "to mob" che può avere diversi significati come: assalire, attaccare, circondare.

Nel mondo del lavoro si è cominciato a parlare di mobbing negli anni '80 e in Italia una decina di anni più tardi con le definizioni dello psicologo del lavoro Ege, il quale delineò il fenomeno come "una forma di terrore psicologico sul posto di lavoro, esercitata attraverso comportamenti aggressivi e vessatori ripetuti, da parte di colleghi o superiori.

Esistono diversi tipi di mobbing che differiscono essenzialmente per modalità e/o soggetti:

- verticale: quando è attuato da un superiore gerarchico nei confronti di un subalterno o, più raramente, viceversa da parte di un gruppo di dipendenti verso un superiore;

- orizzontale: tra pari grado;
- collettivo: attuato come strategia aziendale con la finalità di ridurre o "razionalizzare" gli organici;
- doppio mobbing: si verifica quando la vittima si rivolge alla propria famiglia caricandola dei problemi subiti in azienda, in una prima fase la famiglia è in grado di aiutare l'interessato ma spesso segue una seconda fase in cui la famiglia non riesce più a "supportare" la vittima e se ne distacca creando una situazione ancora più grave e di isolamento psicologico.

Il mobbing viene messo in atto attraverso meccanismi comportamentali che possono essere distinti in diverse fasi:

- conflitto mirato: il conflitto evolve verso un soggetto definito;
- inizio del mobbing: l'individuo preso di mira avverte disagi nei rapporti di lavoro;
- primi sintomi psicosomatici: manifestazioni di disagio con problemi di salute;
- errori e/o abusi da parte aziendale: il mobbing si appalesa e l'organizzazione non gestisce appropriatamente la situazione di disagio;

- serio aggravamento della salute psico-fisica: la vittima entra in fase di grave sofferenza con forme depressive e senso di disperazione;
- esclusione dal mondo del lavoro: uscita dall'azienda, volontaria (perché la vittima non regge più la situazione) o per licenziamento (adducendo scarsa produttività, mancanza di collaborazione o altro, tacendone evidentemente la causa).

Il mobbing non è una malattia ma una condizione di grave difficoltà in cui viene a trovarsi la vittima a causa dei comportamenti subiti da altri, reiterati nel tempo e violenti a livello psicologico, che tendono ad annullarne la personalità e l'autostima. Il quadro sintomatologico viene assimilato a disturbo post-traumatico da stress che prevede disturbi del sonno, irritabilità, difficoltà di concentrazione oppure a disturbo dell'adattamento che implica uno scarso rendimento lavorativo.

A seguito degli attacchi subiti la vittima progressivamente precipita verso una condizione di grande disagio che tende a cronicizzare e produce effetti negativi sul suo equilibrio psico-fisico.

Infine, analizziamo gli attori che intervengono in un caso di mobbing:

- la vittima: è la persona che mostra i sintomi della malattia;
- il mobber: colui o coloro che aggredisce/aggrediscono la vittima. La figura del mobber è identificata con il collerico, il frustrato, il tiranno, il carrierista;
- gli spettatori: coloro che assistono alle azioni mobbizzanti e si dividono in
  - side-mobber, aiutanti del mobber;
  - indifferenti, favoriscono il mobber con il loro non intervento;
  - oppositori, cercano di aiutare la vittima.

Tutto quanto sopra scritto vale per circoscrivere il fenomeno del mobbing, spesso citato in ambito lavorativo, a volte a sproposito altre evocato soltanto pur ricorrendone marcatamente i segnali.

L'assenza di una specifica previsione legislativa

non impedisce di difendersi dal mobbing dal momento che nel nostro ordinamento già esistono norme (costituzionali, civilistiche, penali e specialistiche) le quali costituiscono un buon argine a protezione delle vittime di violenze psicologiche in ambito lavorativo potendo assicurare la tutela del lavoratore ed il risarcimento dei danni subiti in conseguenza dei comportamenti mobbizzanti oltre che la sanzione di tali comportamenti.

A volte è difficile individuare l'esistenza di una situazione di mobbing perché, ovviamente, il mobber agisce da una posizione dominante e tende a porre in atto i suoi atteggiamenti vessatori, intimidatori, ecc. senza testimoni o in presenza di soli side-mobber o ancora mette in atto un insieme di comportamenti e/o atteggiamenti che isolano ancor più la vittima e la screditano scientemente agli occhi degli altri anche semplicemente attraverso affermazioni del tipo: "sono le solite esagerazioni", "fa sempre la vittima..." oppure la vittima non ha più la forza di reagire e denunciare i soprusi subiti.

Noi sull'argomento, molto complesso e a volte di difficile inquadramento, ci chiediamo:

quando un capo o un superiore in genere dovesse ordinare a un suo collaboratore: "Fai questa operazione, non mi interessa che costituisca reato, te la siglo io, altrimenti ti faccio trasferire!"... È mobbing?

Quando un dirigente d'azienda fa in modo che un suo stretto e fedele collaboratore andato in quiescenza venga "riassunto" come consulente affinché quest'ultimo, tra l'altro, si rechi quotidianamente in un luogo di lavoro ove è assegnata la vittima di entrambi perché reiteri gli attacchi, a volte camuffati da non richieste offerte "di pace e amicizia"...È mobbing?

quando un responsabile apostrofa ripetutamente un collaboratore, per di più alla presenza di tutti i colleghi, offendendo l'interessato sul piano dell'essere oltre che del fare...È mobbing?

quando un responsabile apostrofa ripetutamente un collaboratore, per di più alla presenza di tutti i colleghi, offendendo l'interessato sul piano dell'essere oltre che del fare...È mobbing?

quando un responsabile apostrofa ripetutamente un collaboratore, per di più alla presenza di tutti i colleghi, offendendo l'interessato sul piano dell'essere oltre che del fare...È mobbing?

Non possiamo che concludere che, come organizzazione sindacale, siamo disponibili a recepire tutte le vostre osservazioni in tema di pressioni psicologiche ripetute poste in essere nei luoghi di lavoro.



# FISSAZIONI? NO, PALLINI!!!

C'è stato un tempo in cui eravamo dei Professionisti. Più che imparare dai corsi, sempre e comunque utili, imparavamo sul campo.

L'esperienza, il modo di lavorare che ci veniva trasmesso dai colleghi più anziani, ma che non per questo erano cariatidi bensì esperti, rendeva il nostro lavoro piacevole, anche appagante.

Trascuriamo l'aspetto economico che, seppur importante come fonte motivazionale, non può essere l'unico motore per chi ha sempre fatto della qualità del proprio servizio, erogato e percepito dal cliente, il proprio DNA; un cliente che dice "Grazie, Lei è una brava persona....di Lei mi posso fidare" riempie la giornata di soddisfazione e voglia di fare.

Beh...oggi è tutto molto diverso.

La Banca tende, largo circa ogni tre anni, a far "turnare" il personale che se da un lato potrebbe anche esser giusto per far emergere eventuali criticità di gestione, dall'altro sembra il preciso scopo di non voler far fidelizzare la clientela ai colleghi, in modo da non "legarla" alle PERSONE.

Per quel che ci riguarda.....in ben pochi casi abbiamo sentito dire che un consulente valga l'altro, che uno qualsiasi vada bene... il valore aziendale di una persona può anche essere dettato ed espresso dalla sua capacità di acquisire clienti nuovi, dal soddisfare i clienti tutti, dal renderli contenti e felici di essere clienti.

Un'azienda che vende servizi vende più che altro IMMAGINE e quest' immagine non è un logo su una porta ma il sorriso della persona che te la apre.

Oggi il modo di far Banca è senz'altro cambiato....molti di coloro che sono andati fuori a fare sviluppo in prima persona e/o che devono gestire i clienti, rispondere alle 1001 telefonate, fare sviluppo, adempiere ai 101.000 burocratismi che c'impone la normativa e cross selling...sanno di cosa parliamo.

Cross selling...bei bei tempi andati, quando andava da sé che un mutuo dovesse avere come MINIMO l'accredito degli emolumenti, le utenze domiciliate, oggi anche, almeno, una carta tra debito e credito...

Considerando lo scenario pensionistico ... perché no? un fondo pensione o un piano d'accumulo o una soluzione assicurata, in sostanza una forma di previdenza integrativa.

Che dire degli eventi imprevisi? RC capofamiglia per coprire il tuo cane se azzanna un vicino inva-

dente, i tuoi figli se andando in bicicletta o sciando "stirano" qualcuno...

Correntista sicuro plus dove se per infortunio "tiri le cuoia" danno ai tuoi eredi il saldo avere + 12 mensilità se sei dipendente....o la copertura del saldo dare, in caso contrario. Va bene tutto!

Tanti sono i prodotti....ma oggi bisogna vendere ciò che fa CAMPAGNA, ciò che vien caricato nel CRM (Customer relationship management)....

Il CRM, questo mistero misterioso, che viene dipinto come un più comune metodo di lavoro che tutti dovremmo adottare per uniformare la nostra VARIANZA commerciale...

Il buffo del CRM sta nel fatto che le liste sono spesso fatte degli stessi nominativi "tagliati" da una parte e "incollati" in un'altra...

NON solo, più che monitorare l'efficacia stiamo a monitorare la lavorazione delle liste, i PALLINI!!!

Vero è che, come nelle fissazioni, di pallini ognuno ha i suoi.....ma sembra assurdo che si stiano a fare grafici, istogrammi, emoticon, web conference su web conference per parlare dei gradi di lavorazione delle liste...quindi, DI PALLINI!!! E NON DI EFFICACIA COMMERCIALE, QUINDI DI RISULTATI. Sembra più utile fare un nuovo contatto rispetto a un nuovo contratto!

Un umile pensiero: se facessimo una BELLA scheda CLIENTE, una ROBA SERIA, spendendoci pure due soldi, ma una volta per tutte...sullo stile: codice anagrafico cliente, TUTTI I PRODOTTI POSSEDUTI, in AUTOMATICO, TUTTI QUELLI CHE NON POSSEDUTI, con link dove basta cliccare per poterli emettere? Magari dinamica, per territorio, che non proponga prodotti a caso ma, al contrario, calzanti per ciascun tipo di cliente.

NON SOLO, quando CHIUNQUE faccia un'operazione dispositiva sul cliente gli si apre una sub MASCHERA, tipo pop up, che gli ricorda quali prodotti gli mancano...

BANG perfetto!!!

One shot, one kill: chiunque abbia davanti il Sig. Tizio o Caio saprebbe che non ha domiciliato le utenze e/o canalizzato emolumenti e/o ritirato il suo bancomat con microchip, e/o che non ha un piano d'accumulo, la carta di credito, la cassetta, l'assicurazione del capofamiglia, ecc....BANG, one shot, one kill....chiunque potrebbe proporre un prodotto, perché la tecnologia deve essere al servizio di noi operai del bancone, altrimenti sai che palle!

Sorry, PALLINI!!!

**"One shot, one kill: chiunque abbia davanti il Sig. Tizio o Caio saprebbe che non ha domiciliato le utenze..."**

## TITOLO: FACCIAMO UN GIOCO

**SVOLGIMENTO:** Proviamo ad indovinare il futuro (sperando che non si avveri mai)

**PREMESSA:** da qualche giorno, una primaria società di erogazione di credito al consumo sta pubblicizzando l'emissione di una nuova carta di credito che prevede la possibilità del rimborso a saldo in unica soluzione o rateale.

(cfr. <http://www.findomestic.it/carte-di-credito/carta-nova/index.html?origine=slideshow>)

Ora, se il mondo improvvisamente non si è messo a girare al contrario, tutte le entità che emettono/gestiscono carte di credito invaderanno il mercato con strumenti analoghi.

Se la storia passata si confermerà come attuale, anche Carige uscirà con uno strumento dello stesso tipo, probabilmente a marchio Creditis, circa otto mesi/un anno dopo tutti gli altri. Contestualmente verranno assegnati alla Rete specifici obiettivi di collocamento con l'avvertenza che il nuovo prodotto non dovrà, salvo casi giustificati, portare all'estinzione delle carte a saldo e delle carte revolving già in possesso della clientela.

Inoltre la Formazione dovrà attivarsi per organizzare i corsi per illustrare il prodotto con le relative tecniche di vendita e verrà rilasciato un apposito WBT composto da 32 schede, otto esami propedeutici e un test finale composto da 48 quesiti (risultato utile 70/100).

Terminata la fase di avvio, la Rete verrà tempestate di mail, riepiloghi, statistiche, sollecitazioni, richiami e rimandi per stigmatizzare l'insufficiente andamento della campagna. Stessa cosa verrà fatta nelle riunioni di segmento, zona, area, rete e banca. Al culmine di tutto questo, nel sacro appuntamento della convention aziendale, qualche perso-

naggio apicale si domanderà, stupito, come sia possibile che solo un cliente su 8 sia titolare di questa carta nella vasta platea del mass market. Silenzio.

A quel punto, una qualsiasi 'ultima-ruota-del-carro' alzerà la manina, tremolante e sudaticcia per l'emozione, e cercherà di giustificare dicendo che non è semplice collocarla visto che gli altri 7 l'hanno già ricevuta da un anno da Vodafone, 3, Wind, Tim, Rinascente, Coin, Standa, Coop, Lidl, Oviess, Carrefour, Unieuro, Benetton, Mediaworld e dal tesoriere del Circolo della Caccia e della Pesca (affiliato ARCI, ENDAS, ACLI, UISP e CONI). Silenzio. Interverrà allora qualche altro ineffabile personaggio apicale dirà che apprezza l'outing ma lo trova non corporately correct perché shiftare il focus dal target rischia di provocare un downgrading del cluster. Silenzio. Sguardi sbigottiti. Attimi di panico. Gomitate nelle costole viciniori.

A questo punto, prima che una risata seppellisca tutto il consesso, qualcun altro alzerà la mano, stavolta per nulla tremolante e sudaticcia, e farà presente che nell'offerta commerciale della banca esisteva già questo strumento; si chiamava CarigeChoice ed il suo collocamento venne interrotto il primo aprile 2009.

Che ne dite? L'abbiamo indovinato il futuro?

## Uilca Banca Carige

Tel. 010 2472989 Fax 010 2545774 [info@uilcarige.it](mailto:info@uilcarige.it) [www.uilcarige.it](http://www.uilcarige.it)

Responsabile: Mariateresa Ruzza 3346738978

### Dirigenti Sindacali e RSA

#### Uffici sede e ICT

Cannarozzo Paola Polo Op. 931 0105794657

Di Giorgio Giuseppe Svil. rete extra lig.

Guerra Orietta 3346738972

Schenone Maura I C T 3495094803

Sesenna Stefano Svil.Sis./Cont. 0105792956

Testa Claudio Gest.Sist.C.Dip. 0105794864

#### Agenzie Genova e Provincia

Assandri M. Beatrice Ag. 7 3472516500

Corte Mauro Ag. 23 Ge 3494761810

Lanata Patrizia Ag. 29 Ge 3924386410

Montanaro Daniele Ag. 3 Ge 3931620014

Pastorino Massimo Ag. 58 Ge 0103852276

Strano Maria Pia Fil.Varazze 01997680

#### Agenzie Savona e Provincia

Del Soldato Stefano Fil.C.Mon.te 019506222

Mariano Bruno Fil. Finale Ligure 0199695547

#### Agenzie Imperia e Provincia

Smeraldo Paolo Fil.S.Stefano al Mare 0184484258

#### Agenzie Fuori Liguria

Alberti Sabrina Ag. 2 Brescia 0303702626

Bologna Maria Fil. Latina 0773466734

Castronovo Mario Fil. Ancona Ag. 3 072070256

Castelli Piero A.T.E.Romagna 0516563021

Chinellato Stefania Fil.Noale 0415897611

Chirichiello Dionigi Fil. Fondi 504 0771515937

Chirico Patrizia Fil. Treviglio 036349388

Collura Alfonso Cons.Imp. PA 0916097948

D' Anna Antonino Sede Perugia 0755063311

De Vidi Fanni Fil. Milano Ag. 7 0248713292

Falcioni G.Vincenzo Fil. Viterbo 0761340470

Galfi Francesco Fil.Pal.zo Adriano 0918349048

Gallo Stefania Fil. Padova 3402982084

Ghera Fabio Ag.4 Roma 0679342080

Luchini Mauro Fil. Grugliasco 011784875

Lanati Roberto Fil.Casteggio 0383890322

Massini Fabio Ag. 5 Firenze 0553423211

Pagani Sergio Sede Milano 0288185011

Paganini Marco Fil. Saronno 0296248458

Palermo Salvatore Fil.Inverigo 3936711687

Polizzi Fabrizio CFI Palermo 0916097948

Sgarzi Stefano A.T.E.Romagna 0516563021

Tarini Claudio Ag.1 Padova 3485819873

Trentin Giuseppe Sede Venezia 0415496511

Tresoldi Stefano Fil. Alghero 0799733054

#### Commissione Mensa

Montanaro Daniele Ag. 3 Ge 3931620014

#### Responsabili Sicurezza

Minicucci Claudio Fil. Trecate 0321777431

Moio Fiorenza Ag.13 010594453

#### Sezione Quadri

Cassaro M.Laura Large Corporate 0105792216

D'Ippolito Alessandro Fil.Sora 0776820811 334719335