

Alle Iscritte e Iscritti UILCA GRUPPO INTESA SANPAOLO/UBI

Piove, o Giove Pluvio!

Da tempo la **UILCA** guarda con grande attenzione a un fenomeno, quello delle **aggressioni**, fisiche e verbali rivolte alle lavoratrici e lavoratori del Gruppo, che risulta in crescita. **Il fenomeno sta assumendo a nostro avviso una evoluzione che va analizzata, compresa e condurre ad adeguati presidi, non certo affrontata con approccio fatalistico.**

Correva l'anno 2018 quanto, grazie anche al lavoro importante di denuncia svolto con tenacia dai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), le aggressioni in filiale videro il loro inserimento nei processi aziendali in materia di sicurezza costituendo un unicum allora, tanto per il nostro settore che in generale per quelli con operatività a diretto contatto con il pubblico. Già all'epoca poi avevamo evidenziato come, anche in considerazione dell'evoluzione del nostro lavoro e del layout degli spazi in cui è svolto, fosse necessario mantenere alta l'attenzione sulla sicurezza fisica, componente importante del benessere lavorativo.

Motivo per cui **riteniamo che mai come oggi, in un contesto profondamente mutato, in cui le aggressioni purtroppo stanno assumendo la connotazione di vero e proprio rischio professionale, non possano essere derubricate ad azioni soggettive non prevedibili**, spesso condotte senza motivazioni apparenti frutto di atteggiamenti aggressivi individuali, spesso temporanei, non collegabili a fattori ambientali esterni al soggetto aggressore, sicuramente privi di correlazione per esempio con tempi di attesa, contingentamenti delle presenze, il verificarsi di code all'esterno delle filiali.

È questa la lettura del fenomeno che le competenti funzioni aziendali stanno dando in occasioni ufficiali di informativa, anche agli RLS. A nostro avviso si tratta di una interpretazione riduttiva di un evento oggi sicuramente più complesso, che di fatto si pone da parte dell'Azienda come autoassolutoria da ogni responsabilità: se di episodi prettamente individuali si tratta, non correlabili al modello di servizio, improvvisi, non prevedibili, senza motivazioni apparenti, la cui probabilità non può essere misurata né prevista, insomma degli autentici fulmini a ciel sereno scagliati da Giove Pluvio ... suvvia, che diamine potrà mai farci l'Azienda?

E, difatti, l'Azienda dichiara di non ravvisare alcuna possibilità di approntare soluzioni tecnico-organizzative in grado di evitare le aggressioni, ma che sia possibile solo una loro – peraltro parziale – mitigazione *con un'azione corale di tutto il personale*, e tutt'al più un loro censimento. Insomma, un bel censimento, e a seguire il supporto psicologico, e via.

Non riteniamo condivisibile un simile approccio riduzionista, e **riafferriamo con forza, così come previsto dal D.Lgs. 81 Testo Unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, la responsabilità del datore di lavoro nell'adottare tutte le misure utili a prevenire un fenomeno che non è niente affatto isolato ed estemporaneo, ma appunto sta costituendo un rischio professionale distinto e autonomo da quelli fino a ora considerati tipici del nostro settore.**

Studi a livello comunitario ormai addirittura risalenti nel tempo avevano già rivelato che il 4% della popolazione lavorativamente attiva riferiva di aver subito violenza fisica da parte di persone non inserite all'interno dell'organizzazione di appartenenza. Oggi le aggressioni, sia fisiche che verbali, sono diffuse in tutti i settori, e risultano acute dalla situazione pandemica e

in ciò non vi è nulla di inaspettato! **La possibilità che l'emergenza povertà e il disagio emotivo, uniti alla tensione sociale, si potessero tradurre in episodi di aggressione è argomento di discussione almeno dalla primavera 2020, quindi dall'inizio della pandemia.**

Secondo i dati presentatici dalla stessa Azienda, i comportamenti aggressivi - limitatamente a quelli segnalati mediante l'apposito processo - sono raddoppiati nel 2020 rispetto all'anno precedente. Confrontandoci quotidianamente con le colleghe e i colleghi, sappiamo benissimo come le segnalazioni ufficializzate non siano altro che la punta dell'iceberg. **Purtroppo la gran parte degli episodi che costituiscono forme di aggressione non sono segnalate da chi le ha subite alla/al propria/o responsabile e da questi all'Azienda.**

È di tutta evidenza che la crisi pandemica abbia determinato effetti - non solo economici, ma anche emotivi, fisici, relazionali, affettivi e sociali - sulla popolazione tutta. La vita normale di tutti noi è stata stravolta, da un anno siamo di fatto in una sorta di regime di semi-libertà, e già questo è fonte di tensione, esasperazione e depressione su chiunque di noi in quanto cittadina/o. Altrettanto legittime sono poi la paura, l'ansia per la salute propria o dei propri cari. Fasce intere di popolazione si sono viste private di reddito, o lo hanno visto ridotto, e hanno problemi di liquidità o di credito. In un clima esasperato, qualunque motivo può essere buono per scatenare reazioni incontrollate ... figuriamoci dover fare la coda per prendere "*i miei soldi*", sentirsi negare un finanziamento, sentirsi dire che non è arrivato il bonifico della Cassa Integrazione o il "*ristoro*" (che magari non sono arrivati non per colpa della Banca, ma il cittadino fragile è con il dipendente che ha davanti che sfoga la sua frustrazione).

La Banca non è ovviamente responsabile della situazione pandemica, né può farsi carico di tutte le difficoltà economiche e psicologiche che questa determina, ci mancherebbe! Ma non può e non deve sminuire il fenomeno a semplice comportamento episodico ed imprevedibile né scaricarne la gestione su una azione corale di tutto il Personale. Ha invece l'obbligo di riconoscere il problema, e adottare tutte le misure utili a prevenire il fenomeno.

Quanto per esempio la presenza di **steward** può essere di aiuto? Tanto, ne abbiamo avuto la prova in questi mesi. Così come il **layout delle filiali** può agevolare il flusso e il deflusso della clientela, tenuto conto che troppe filiali ancora oggi non sono in grado di consentire il rispetto di adeguato distanziamento. Tanti, tanti anni fa, in un clima economico assai più favorevole, in assenza di situazioni epidemiche, le banche avevano modelli di servizio che prevedevano rigide divisioni, con tanto di *banconi* tra i dipendenti e la clientela. Funzionalmente a un diverso modo di lavorare, di interagire con i clienti, sono stati adottati modelli organizzativi diversi, si sono creati spazi aperti. Comprensibilissimo, ma in una situazione pandemica è stata condotta una seria analisi sui rischi cui tali modelli organizzativi espongono in una situazione di accessi contingentati, o solo per appuntamento, e di tensione crescente?

Va poi riconosciuto che la condizione di fragilità non è solo *dell'altra/o*. Tocca anche noi, tocca la collega o il collega come tocca la clientela. E, **pur non mancando di riconoscere all'Azienda il merito di interventi a tutela dei propri dipendenti, alcuni dei quali frutto di accordi importanti e di valore indiscusso a fronte delle nostre sollecitazioni, riteniamo ci siano ulteriori margini per adottare soluzioni organizzative** atte a supportare la condizione di fragilità emotiva dei colleghi stessi. Motivo per cui **all'Azienda chiediamo risposte ... Magari Giove scaglierà fulmini, ma l'adozione di parafulmini, canali di scolo, o qualunque misura atta a ridurre i rischi di dissesto idrogeologico rimane in capo agli umani.**

Milano, 8 febbraio 2021

La Segreteria **Uilca** Gruppo Intesa Sanpaolo