



ATTUALITÀ

APPROFONDIMENTI

NEWS



FALLING STARS

SOMMARIO

Voglio credere a Platone quando sosteneva che, se avessimo vissuto con moralità la vita, ci sarebbe stata per ognuno di noi una stella lassù ad aspettarci.

Così si chiude, con le parole del segretario generale Lando Maria Sileoni, la relazione di apertura del **123° Consiglio Nazionale della FABI**, svoltosi a Roma nelle giornate del 12 e 13 giugno. Se dovessimo identificare il tema portante degli interventi del Consiglio, questo sicuramente sarebbe il concetto della velocità degli eventi, dello scorrere del tempo. E delle scelte.

Falling Stars: questo il titolo scelto per il Consiglio della FABI.

- I. Falling Stars - 123° Consiglio Nazionale della FABI (pag.1)
- II. Coordinamento FABI Intesa Sanpaolo (pag. 4)
- III. Studio università di Milano (pag. 6)
- IV. Il tesoro in casa (pag. 9)
- V. RLS - il microclima (pag. 10)
- VI. Il turista ed il pescatore (pag. 12)

Per info e commenti:
segreteria@fabintesasanpaolo.org



[continua da pag 1]

Stelle cadenti. Le stelle che concepiscono e caratterizzano i desideri degli uomini e che indicano la strada per anticipare fato e destino. Ma anche, in alcuni casi, ad indicare un fallimento. Starà quindi a noi, con il nostro comportamento, riuscire a dare un senso al nostro destino. **Ancora loro: le scelte. Ed il futuro della categoria.**

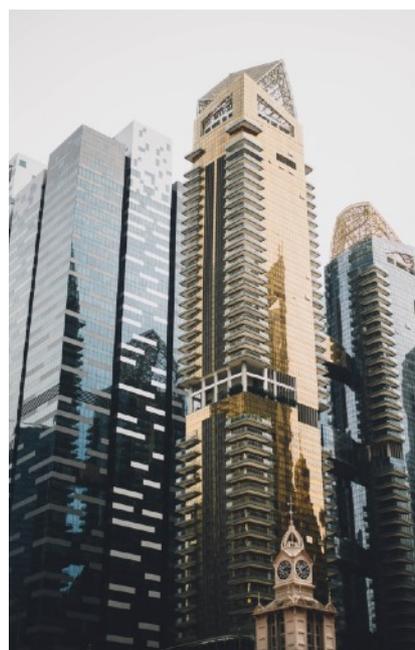
Con tassi bassi, crescita bassa, alti costi e alti livelli di sofferenza il processo di consolidamento caratterizzato da fusioni ed aggregazioni inevitabilmente subirà una accelerazione.

La nostra organizzazione potrà fare molto, continua Sileoni, solo se **continueremo a essere coscienti del nostro ruolo**, solo se riusciremo ad abbinare coraggio ed idee, proposte e rinnovamento. Non esiteremo quindi a prenderci le nostre responsabilità, per evitare che il settore diventi una giungla.

Bisogna sorprenderli con proposte ed idee.

L'aspetto vincente di questi anni è stato proprio quello di sbaragliare il campo dai vecchi schemi, dai vecchi comportamenti sindacali, dai soliti rituali, dalle solite pantomime e dai soliti noti. Cambiare quindi le "regole del gioco", perché quando si sta alla finestra ad osservare gli eventi questi inevitabilmente ci travolgono.

Con la consuetudine si forma quasi un'altra natura

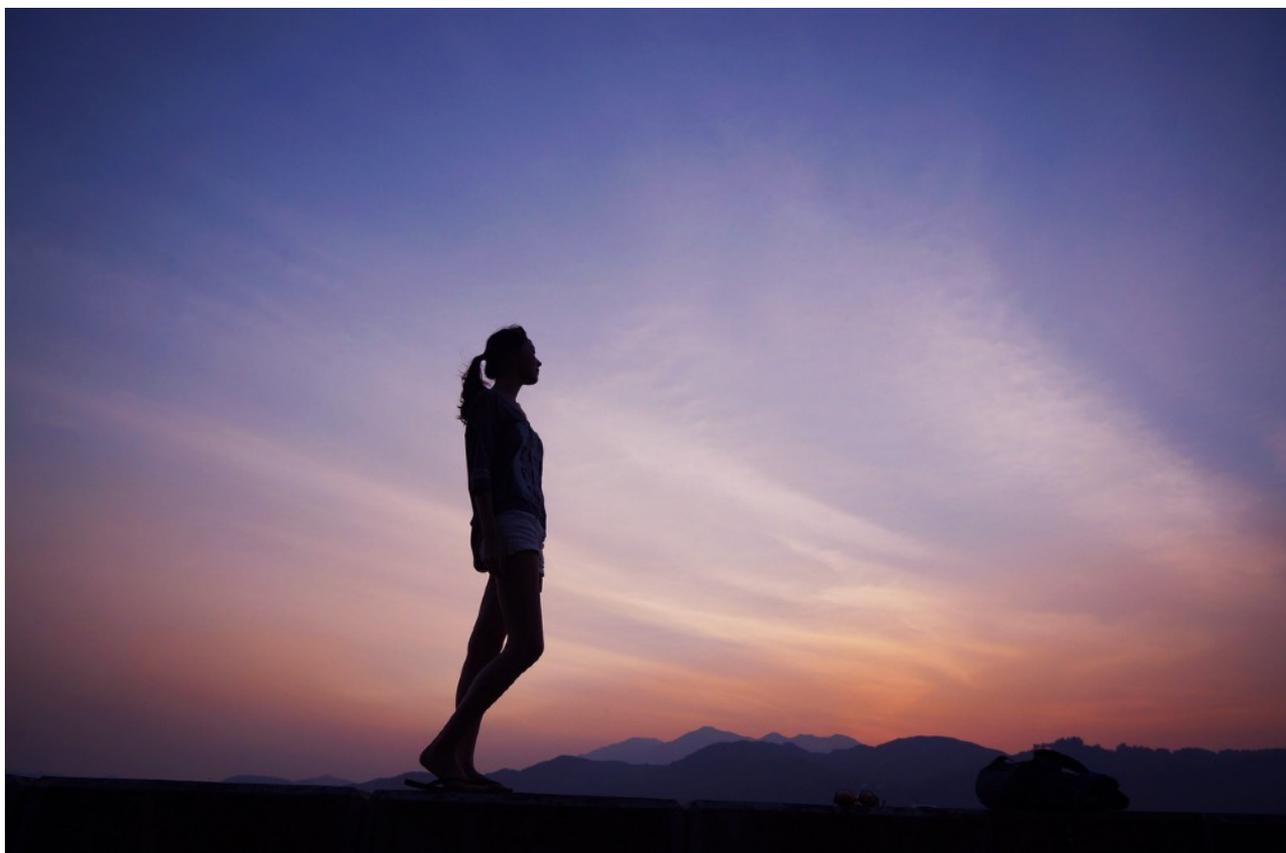


**Marco Tullio
Cicerone**

[continua da pag 2]

Ampio spazio è dedicato a riflessioni approfondite sul ruolo e sul rapporto tra le banche, il sindacato e la Comunità Europea. **Il sindacato non è un notaio**, come ci ricorda Cosimo Torracco nel suo intervento. Non ci si siede al tavolo delle trattative per sentirsi dire dai gruppi bancari “si deve fare così perché lo vuole la comunità europea”. E’ con il sindacato che bisogna confrontarsi, seriamente e con senso di responsabilità. E la FABI non permetterà alle aziende di brandire la clava firmata “unione europea” contro i lavoratori della banca. Perché il sindacato potrà essere, sì, vittima insieme ai lavoratori, ma mai complice di chi li vorrà ingannare.

Insomma, tirando le somme tutto fa pensare che i tempi che ci aspettano saranno sicuramente difficili, faticosi. Ma sarà bello, alla fine, potersi riposare un attimo e dire: “è stata dura, ma ce l’abbiamo fatta”. **Insieme e con al fianco la FABI.**



**SI IMPARA SOLAMENTE DA COLORO CHE
SONO IN TUTTO DIVERSI DA NOI.
SI TROVA LA QUIETE ACCANTO A CHI CI È
AFFINE.**

Michel de Montaigne

IL PRIMO GIORNO DEI PROSSIMI 10 ANNI

200 sindacalisti della FABI si sono ritrovati a Milano per il coordinamento del gruppo Intesa Sanpaolo. L'incontro è stato presieduto da Mauro Bossola, segretario generale aggiunto della FABI, con la preziosa presenza di Lando Maria Sileoni, segretario generale della FABI. Altri ospiti importanti come Omar Eliano Lodesani, COO di Intesa Sanpaolo e Luca Solari, professore di scienze sociali e politiche dell'università degli studi di Milano hanno arricchito con i loro interventi l'incontro annuale.

La relazione iniziale è tenuta da Tiberio Carello, coordinatore vicario di Intesa Sanpaolo, che ci ricorda come **la nostra organizzazione abbia fatto sentire alta la voce dei colleghi** anche in uno scenario di crisi europeo e italiano nel quale i morsi della crisi sono ancora forti.

Ampia parte della discussione si è concentrata sulle pressioni commerciali, il consolidamento del fondo sanitario, l'evoluzione del modello organizzativo, necessità di semplificazione del premio di risultato e delle nuove assunzioni anche nella loro forma mista. Esteso dibattito sulle nuove professioni e presentazione dello studio dell'università di Milano sul mestiere del bancario moderno hanno tenuto banco nei due giorni del coordinamento. Su questo argomento troverete un approfondito articolo in questo numero di Stylus. Durante il suo intervento Roberto Aschiero, coordinatore del Gruppo Intesa Sanpaolo, ci rammenta che sarà compito del sindacato intercettare i bisogni e le necessità di una categoria che oramai non è più la categoria con la



quale siamo stati abituati a confrontarci negli anni passati, ma che è cambiata in modo profondo e deciso seguendo l'inevitabile evoluzione dei tempi moderni. Sul capire e governare questo cambiamento proveniente dall'esterno, quindi ineludibile, la FABI ha una forte responsabilità e non può, e non vuole, esimersi dal mettere in gioco tutte le professionalità che la contraddistinguono per far fronte alle nuove sfide che inevitabilmente il mondo del lavoro ci porrà davanti, **per poter guardare al futuro con una prospettiva di costruzione di un qualcosa di duraturo.**

[continua da pag 4]

Nel mentre il segretario generale Lando Maria Sileoni ci ricorda che quanto verrà fatto in Intesa Sanpaolo, quanto verrà discusso e firmato a livello di accordi, sarà la cartina geografica, il punto cardinale, verso il quale tutte le altre banche si muoveranno.

Questo coordinamento ha ricordato anche **i primi dieci anni di FABI Intesa Sanpaolo**, non come un punto di arrivo ma come un nuovo inizio: il primo giorno dei prossimi dieci anni che ci condurranno, senza alcun dubbio considerando i tempi nei quali viviamo e nei quali ci stiamo velocemente immergendo, a nuove e difficili sfide. Ma anche verso nuovi traguardi e prove che, con il vostro supporto, affronteremo con il cuore e lo stomaco di una organizzazione sindacale.

E non una organizzazione sindacale qualsiasi, ma con il cuore e lo stomaco della FABI.



STUDIO UNIVERSITÀ DI MILANO - DINAMICHE DI CAMBIAMENTO

Nel corso del coordinamento FABI del Gruppo Intesa Sanpaolo del 6 e 7 giugno sono stati presentati i risultati della ricerca commissionata dalla FABI e condotta dall'università di Milano sulle **dinamiche di cambiamento** che caratterizzano quotidianamente il lavoro nelle organizzazioni del settore bancario. Il perimetro di analisi è stato il gruppo Intesa Sanpaolo, uno dei maggiori istituti di credito e uno dei più significativi a livello italiano ed europeo. La ricerca è stata fatta analizzando documenti aziendali e 60 interviste con personale di vari livelli e appartenenti a diverse divisioni e società di Intesa Sanpaolo.

I risultati sono stati in parte in linea con le aspettative ma **hanno anche evidenziato aspetti del lavoro e dei lavoratori bancari un pò inattesi**. Una serie di immagini ricorrenti descrivono i colleghi in un atteggiamento di cura rispetto ai clienti che, viceversa, sono rappresentati in una situazione svantaggiata, problematica o di necessità. **L'orientamento al servizio e alla cura delle persone** si riverbera anche nelle strutture interne, per cui il personale di supporto alla linea esprime lo stesso atteggiamento nei confronti del cosiddetto "cliente interno". Questa idea dell'angelo custode sottolinea da un lato il legame fiduciario che si instaura con i clienti e, dall'altro, il forte orientamento al servizio, che si ritrova in diversi altri ambiti di lavoro a contatto con le persone.

La capacità di servire i clienti risolvendo situazioni problematiche e **calmando ansie e paure**, anche non strettamente legate all'ambito bancario, costituisce quindi un tratto saliente dell'identità professionale di chi lavora in banca. Molti intervistati affermano infatti di derivare gran parte della loro soddisfazione lavorativa proprio dalla possibilità di essere d'aiuto ai clienti, supportandoli nelle loro attività quotidiane, a riprova del loro **forte orientamento al servizio del cliente**.

**LE LAIDE E SCIOCCHESSE CONSUETUDINI
SONO LA CORRUZIONE DELLA NOSTRA
VITA.**

UGO FOSCOLO



[continua da pag.6]

C'è però anche un **lato oscuro del cliente**. L'aggressività, sia verbale che fisica, dei clienti è un fenomeno purtroppo ultimamente abbastanza comune in molti ambienti. In ambito bancario, però, gli atteggiamenti aggressivi da parte della clientela sembrano costituire una spiacevole novità: secondo alcuni intervistati i casi di comportamento aggressivo sono aumentati rispetto al passato, quando i clienti mantenevano un atteggiamento "più formale" e "rispettoso" verso i dipendenti bancari.

Non bisogna quindi sottovalutare il fatto che il cliente possa essere al tempo stesso **fonte di incertezza, stress e delusione**. La forza delle relazioni che si instaurano e l'alto grado di coinvolgimento per via della delicatezza dei temi trattati portano infatti in alcuni casi ad episodi di frustrazione ed aggressività. Il doppio carattere della relazione col cliente è stato efficacemente descritto da una intervistata con l'espressione "**gioie e dolori dell'aver a che fare con i clienti**". La relazione tra bancari e **attività di vendita** si conferma una relazione ambivalente: sebbene alcuni intervistati esprimano apprezzamento per l'attività commerciale, perché **consente loro di misurarsi con le proprie capacità**, la maggioranza tende a dissociarsi dall'immagine del "bancario-venditore". Studi comparativi in diversi paesi hanno da tempo evidenziato come il lavoro nel settore bancario sia **evoluto verso un approccio di tipo commerciale**, sempre più orientato alla proposizione attiva e alla vendita ai clienti di prodotti e servizi finanziari. Da questa tendenza viene quasi fuori la figura del **venditore** che, sebbene alcuni intervistati esprimano apprezzamento per l'attività di vendita, perché consente loro di misurarsi con le proprie capacità e di essere creativi nel raggiungimento degli obiettivi, la maggioranza tende a dissociarsi da questa immagine, associandovi piuttosto **significati negativi**.

[continua da pag.7]

Discorso a parte merita lo **stress da lavoro correlato**, fenomeno diffuso nei contesti organizzativi, nonostante le persone intervistate si dichiarino generalmente soddisfatti del proprio lavoro e contenti di lavorare per Intesa Sanpaolo. Al tempo stesso questo non basta però a prevenire manifestazioni di stress e sovraccarico da lavoro provenienti da diverse aree dell'organizzazione.

In filiale, nello specifico, dichiarano come maggiore causa di stress la pressione organizzativa per il raggiungimento degli obiettivi e l'**imprevedibilità del comportamento del cliente**. Più in generale possono riassumersi come cause di stress la responsabilità derivante dal proprio lavoro, il carico lavorativo, l'orario di lavoro prolungato ed in generale la rapidità dei cambiamenti organizzativi.

Parte delle interviste hanno evidenziato quello che può essere chiamato il **lavoro invisibile**: tutta una serie di attività amministrative che vengono spesso derubricate come "burocrazia" e sono quindi presentate come delle attività gravose e altamente indesiderate dagli intervistati. L'immagine del dipendente bancario come impiegato amministrativo risulta quindi una rappresentazione a chiara valenza negativa e viene spesso ricondotta a un "**vecchio modo di fare banca**". La banca, grazie a processi di smaterializzazione, informatizzazione e digitalizzazione ha nel tempo alleggerito il carico di lavoro burocratico nei propri processi lasciando quella che viene comunemente chiamata "parte residuale" da fare in filiale e il personale è tenuto ad occuparsene negli interstizi di tempo che si creano nella giornata lavorativa.

E diffusa infatti la percezione che **l'azienda non si curi e tenda a disconoscere l'esistenza dell'attività amministrativa svolta nelle filiali**. Questa assume di conseguenza il carattere di una sorta di 'lavoro invisibile' che i dipendenti stessi contribuiscono ad oscurare a favore invece di altre attività ritenute più interessanti o proficue. Si è però, contemporaneamente, visto un cambio culturale che ha portato a sottovalutare l'importanza di questa parte, se non in alcuni casi proprio denigrarla.

**Quando non si può
attaccare il
ragionamento, si
attacca il ragioniatore**



Paul Valery

[continua da pag.8]

Altro tema molto sentito da tutti gli intervistati è quello della **preparazione** e della “**conoscenza del proprio lavoro**” e costituisce quindi un vero e proprio valore tipico del lavoro bancario: si tratta di competenze che vengono costruite nel tempo e aiutano progressivamente a far superare il timore di non saper rispondere al cliente ed alle sue necessità. Nel tempo sono aumentati, a supporto delle funzioni di consulenza e di vendita, le varie forme di sviluppo formativo delle competenze socio-relazionali, la capacità di “creare empatia”. Parallelamente il timore espresso da una parte degli intervistati è che questa crescente focalizzazione sulle competenze socio-relazionali possa portare a un progressivo impoverimento delle competenze tecniche.

La **formazione** è chiaramente il fattore decisivo nel determinare il livello e la qualità delle competenze possedute dal personale; i colleghi, pur riconoscendo all’azienda la volontà di erogare formazione, lamentano giustamente la difficoltà di fruizione dei corsi durante l’orario di lavoro a cause delle continue interruzioni, la scarsità di tempo e la limitata attenzione a disposizione.

IL TESORO IN CASA

Sempre più spesso gli svizzeri preferiscono custodire da se’ soldi e beni preziosi invece di affidarli alle banche, con la vendita delle casseforti che ha raggiunto livelli record.

Da mesi i giornali svizzeri ripetono “gli svizzeri tengono i loro soldi in casa” . I tassi di interesse sono scesi sotto lo zero e il numero di banconote in circolazione è aumentato. Secondo la banca centrale svizzera dal 2008 ad oggi il numero di banconote da 1000 franchi è raddoppiato e parallelamente il fatturato delle aziende produttrici di casseforti è in crescita: nel 2016 uno dei più importanti produttori della Svizzera ha venduto settecento casseforti con un aumento del 17% rispetto al 2015.

RLS - IL MICROCLIMA

A cura di Mauro Scorsiroli



In ambienti quali sono gli uffici è molto importante, per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, una corretta progettazione dell'ambiente, della postazione di lavoro e l'adozione, da parte dei lavoratori, di corretti comportamenti e scelte.

Nei luoghi di lavoro è infatti necessario applicare i [principi dell'ergonomia](#), quella disciplina che studia l'attività umana in relazione alle varie condizioni (ambientali, organizzative, strumentali) in cui si svolge, al fine di adattare queste condizioni alle esigenze dell'individuo in rapporto alle sue caratteristiche ed alle sue attività. Si può insomma considerare l'**ergonomia** la “disciplina che ha per oggetto il rapporto tra l'uomo e la prestazione lavorativa” e il suo obiettivo è quello di “individuare le giuste soluzioni per evitare effetti dannosi sulla salute dell'individuo, piuttosto che curarli dopo che si sono manifestati”.

A parlare in questi termini, con riferimento alle [attività lavorative negli uffici](#), è un documento, dal titolo “**La sicurezza in ufficio**”, prodotto dall'Ufficio Speciale Prevenzione e Protezione dell' [Università degli Studi di Roma “La Sapienza”](#) e pubblicato sul portale dell'Ateneo.

Il documento ricorda che un **posto di lavoro ben concepito** è “la migliore premessa per garantire il benessere lavorativo e, di conseguenza, un buon rendimento sul lavoro. I fattori negativi o dannosi per la salute e sicurezza si possono eliminare adottando adeguate misure tecnico organizzative”.

Tuttavia al di là della postazione di lavoro vera e propria e della collocazione e caratteristiche delle attrezzature utilizzate, vi sono alcuni **parametri fisici** che possono influenzare molto l'ambiente di lavoro: in questo numero affronteremo il concetto di **microclima**.

Possiamo considerare il microclima come il “complesso dei parametri fisici che caratterizzano un determinato ambiente, i quali, insieme ai parametri individuali, quali l'attività metabolica e l'abbigliamento, determinano gli scambi termici tra l'ambiente stesso e gli individui che vi operano”. E un microclima confortevole è “**quello che suscita nella maggioranza degli individui presenti, una soddisfazione per l'ambiente** dal punto di vista termoigrometrico, e quindi una situazione di ‘benessere termico’ o ‘comfort’”.

A questo proposito si ricorda che l'organismo umano è un “sistema che opera in modo ottimale quando la temperatura del suo nucleo viene mantenuta entro un ristretto intervallo di variabilità (omeotermia), che si assesta tra i 36°C e i 37°C”. E, tenuto conto dei vari meccanismi di termoregolazione (sudorazione, vasodilatazione, vasoconstrizione, brividi, ...), il [benessere termico](#) “si ottiene quando il raggiungimento dell'omeotermia avviene attraverso una fisiologica risposta del sistema di termoregolazione, e ciò si ha quando le condizioni microclimatiche sono confortevoli. Viceversa, quanto più ci si allontana dalle condizioni termoigrometriche ottimali, tanto più i processi di termoregolazione non riescono ad intervenire e il mantenimento dell'omeotermia avviene al prezzo di un forte impegno organico con conseguenze che possono andare dalle modificazioni delle attività psicosensoriali e psicomotorie (affaticamento, distrazione) all'interferenze con l'attività svolta che può essere causa dell'aumento di infortuni”. Senza dimenticare che insufficienti condizioni microclimatiche nel luogo di lavoro “possono essere responsabili di malesseri vari (ad esempio in caso di esposizione diretta e prolungata a correnti d'aria) e raffreddamento (in caso di temperature troppo basse)”.

[continua da pag.10]

Il documento riporta alcuni **accorgimenti per prevenire il discomfort termico**:

- “adeguare il vestiario alla temperatura degli ambienti e alle stagioni;
- assicurare livelli di temperatura e umidità conformi ai valori previsti dalle norme vigenti. In particolare per le attività d’ufficio: Temperatura estiva: 19-24 °C (22 °C valore raccomandato); Temperatura invernale: 17,5 - 21,5 °C (19,5 °C valore raccomandato). Per tutti i periodi stagionali è raccomandata un’umidità relativa compresa tra il 40% e 60%;
- schermare le finestre con tende, brisoleil, ecc;
- dotare gli impianti di termostati regolabili localmente.
- provvedere alla regolare manutenzione e pulizia degli impianti di climatizzazione.
- durante i periodi molto caldi e secchi, assumere una maggiore quantità di liquidi”.

E si indica, infine, che il [comfort termico](#) può essere mantenuto soltanto quando il calore metabolico è uguale al calore disperso dal corpo.



**LA LIBERTÀ È COME L'ARIA: CI SI
ACCORGE DI QUANTO VALE SOLO QUANDO
INIZIA A MANCARE**

PIERO CALAMANDREI

IL TURISTA ED IL PESCATORE

Un giorno un fuori bordo attracca in un piccolo villaggio messicano sulla costa.

Un turista americano fa i complimenti ad un pescatore messicano sulla qualità del pesce e gli chiede quanto tempo ha impiegato per pescarlo.

“Poco tempo” risponde il messicano.

“Ma allora, perché non sei rimasto un altro po’ per pescare di più?” chiede l’americano.

Il messicano gli spiega che quanto pescato è sufficiente a soddisfare i propri bisogni e quelli della sua famiglia.

L’americano chiede “Ma cosa fai con il resto del tuo tempo?”

“Dormo fino a tardi, pesco un po’, gioco con i miei bambini, e faccio la siesta con mia moglie. La sera poi, esco e vado ad incontrarmi con gli amici nel villaggio, bevo qualcosa con loro, e suoniamo e cantiamo insieme.... insomma ho una vita intensa.”

L’americano lo interrompe: “Io ho un dottorato conseguito ad Harvard, e io ti posso aiutare! Dovresti iniziare a pescare un po’ più a lungo ogni giorno. Così potrai vendere il pesce in più che hai pescato.

Con il guadagno potrai comprarti una barca più grande. La barca più grande porterà più soldi e potrai acquistare una seconda barca e poi una terza finché non avrai una flotta di pescherecci.

Invece di vendere i tuoi pesci alle persone, potresti contattare direttamente l’industria alimentare per vendere loro i pesci e forse un domani aprire un proprio impianto alimentare.

Potrai lasciare questo piccolo villaggio e trasferirti a Città del Messico, a Los Angeles o anche a New York. Da lì dirigere la tua grande industria.”

“E quanto tempo ci vuole?” chiede il messicano.

“Venti, forse venticinque anni” rispose l’americano.

“E dopo?”

“E dopo? E’ qui che la cosa si fa interessante” risponde l’americano ridendo.

“Quando il tuo volume d’affari crescerà, potrai iniziare a vendere azioni ed a guadagnare milioni!”

“Milioni? Veramente? E dopo?”

“Dopo potrai andare in pensione, andare a vivere in un piccolo villaggio sulla costa, dormire fino a tardi, giocare con i nipoti, pescare un paio di pesci, fare la siesta, e passare le tue serate a bere e a divertirti con gli amici...”

Morale: a volte rincorriamo quello che già abbiamo! La felicità è semplice e va raccolta subito, non aspettate!