PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 19 - numero 4102 di martedì 17 ottobre 2017

Istituti bancari: organizzazione del lavoro e benessere dei lavoratori

Nel settore bancario è stato siglato un accordo sulle politiche commerciali e l'organizzazione del lavoro che affronta anche il tema del benessere sui luoghi di lavoro. Gli obiettivi dell'accordo e le indicazioni in materia di formazione.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0255] ?#>

Roma, 17 Ott ? In questi ultimi anni sta diventando sempre più palese, a chiunque si trovi a gestire la tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, lo stretto legame esistente tra l'**organizzazione di lavoro** adottata, il carico di stress lavoro correlato presente nelle aziende e il **benessere dei lavoratori**. Ed è dunque necessario rilevare e affrontare le difficoltà del contesto organizzativo aziendale, un ambito in cui si generano e si caratterizzano le relazioni, in cui nascono e si sviluppano le conflittualità che aumentano lo stress lavorativo o innescano processi di mobbing.

Partendo da questa constatazione, ci soffermiamo oggi su un documento che riconosce il legame tra **organizzazione e benessere** con riferimento, in questo caso, alle attività nel settore bancario.

Stiamo parlando dell'**Accordo dell'8 febbraio 2017 sulle politiche commerciali e l'organizzazione del lavoro**, siglato dalle organizzazioni sindacali (FABI, FIRST-CISL, FISAC-CGIL, SINFUB, UGL CREDITO, UILCA, UNISIN) e dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI).

Obiettivo di questo Accordo è definire e promuovere comportamenti di politica commerciale corretti e rispettosi della dignità dei lavoratori e delle esigenze dei clienti, anche attraverso specifici percorsi formativi, per sensibilizzare la categoria ed eliminare quanto non sia conforme al dettato dell'Accordo.

Ci soffermiamo su quanto indicato nell'Accordo in relazione alla **formazione**.

Riguardo a "**informazione, formazione e comunicazione**" l'Accordo si prefigge lo scopo di:

- "*favorire una diffusa cultura sul terra delle politiche commerciali sostenibili attraverso l'informazione, la formazione e la comunicazione, a sostegno di un'adeguata conoscenza della normativa vigente in materia, del principi e dei valori etici e di integrità condivisi, curando l'informazione, la formazione (anche con accordi specifici), il costante aggiornamento del personale - con particolare riferimento a quello impegnato nelle attività di vendita, di coordinamento e di direzione - e i criteri di comunicazione;*

- mirare a sviluppare, tramite un'adeguata formazione e secondo i vari livelli di responsabilità, le competenze necessarie di natura gestionale, commerciale, manageriale, relazionale e tecnico/giuridica al fine di favorire l'adozione di comportamenti professionali, rispettosi delle norme in materia e di quanto previsto dal presente Accordo e dagli accordi aziendali".

E partendo dal presupposto che la formazione rappresenti un "*elemento di imprescindibile importanza per lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze di natura relazionale, manageriale e gestionale*" le parti firmatarie convengono anche che le imprese e i gruppi:

- "*sviluppino una consapevole partecipazione di tutti i lavoratori alla vita aziendale anche per favorire un positivo clima aziendale di rispetto, fiducia e coesione, favorendo la collaborazione tra colleghi nella logica di alimentare lo spirito di squadra ed eventualmente prevedendo appositi momenti di comunicazione interne per dare opportune evidenza al canale dell'ascolto attivo;*

- sviluppino una piena conoscenza degli strumenti messi a disposizione dei lavoratori per il supporto dell'azione commerciale, promuovendone un corretto utilizzo e la reciproca conoscenza tra le diverse professionalità e competenze;

- sviluppino l'adozione di comportamenti positivi attraverso l'analisi di 'buone pratiche' coerenti con il presente Accordo nell'ambito di casistiche lavorative specifiche e con il coinvolgimento attivo dei lavoratori".

Riguardo alle parti dell'accordo che riguardano più specificatamente il tema del benessere lavorativo, anche con riferimento agli eventuali toni vessatori e al contrasto dell'eccessivo uso di costanti richiami aziendali, ci soffermiamo su due brevi paragrafi dell'Accordo.

Riguardo alle "**segnalazioni interne**", l'Accordo "*intende sostenere e diffondere, fermo il quadro normativo di riferimento in tema di segnalazioni interne, modalità di 'ascolto attivo' di miglioramento del clima aziendale, anche con riferimento alle segnalazioni di eventuali comportamenti non conformi con i principi ed i valori condivisi con l'Accordo medesimo, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e senza pregiudizio per i segnalanti*".

Altrettanto interessante la citazione diretta, nell'Accordo, del **benessere sui luoghi di lavoro** (paragrafo 10).

Infatti l'Accordo "*mira a favorire un clima collaborativo e costruttivo nei luoghi di lavoro*" e si indica che le Parti avvieranno, con criteri e modalità da concordare, "*un'indagine di clima settoriale tramite soggetti terzi di comprovata esperienza e qualificazione, i cui risultati saranno oggetto di analisi da parte della Commissione stessa. Le Parti esamineranno in un apposito gruppo di lavoro eventuali fenomeni che possano assumere rilievo in connessione con il tema del benessere sui luoghi di lavoro*".

Infine ricordiamo che l'Accordo che ha previsto successivi step a 90 e 120 giorni dalla stipula dell'Accordo, per tutte le aziende che fanno riferimento all'ABI, prevede la costituzione di una **Commissione Nazionale bilaterale** tra ABI ed Organizzazioni Sindacali per indirizzare, favorire e monitorare l'attuazione di quanto previsto dall'accordo e per acquisire informazioni, diffondere buone pratiche e realizzare iniziative in tema di politiche commerciali, di formazione e di sistemi incentivanti.

Tiziano Menduto

scarica il documento da cui è tratto l'articolo:

ABI, FABI, FIRST-CISL, FISAC-CGIL, SINFUB, UGL CREDITO, UILCA, UNISIN, " Accordo nazionale su politiche commerciali e organizzazione del lavoro" (formato PDF, 437 kB).

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

---

www.puntosicuro.it