Il fenomeno della violenza sui luoghi di lavoro verso i lavoratori del settore bancario è un problema in crescita per gravità e diffusione, ed è recentemente tornato al centro della regolamentazione nazionale a seguito della ratifica definitiva della Convenzione OIL n. 190/2019 sulla violenza e molestie nel mondo lavorativo. In base a questa Convenzione del 2019 (articolo 1), l'espressione "violenza e molestia" perpetrata da terzi soggetti verso un lavoratore indica un insieme di pratiche e di comportamenti inaccettabili o la minaccia di porli in essere, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico e/o psicologico e include la violenza e le molestie di genere. Lo Stato Italiano, pertanto, riconosce che una "violenza e molestia" ricevuta sul posto di lavoro possa costituire violazione dei diritti umani, rappresentando una minaccia alle pari opportunità e risultando incompatibile con il lavoro dignitoso. La modalità più comune di aggressione nel settore bancario è l'abuso verbale, inteso come comportamento caratterizzato da insistenti richieste, messaggi, telefonate o qualsivoglia contatto indebito perpetrato da clienti e causa di fastidio/preoccupazione generato nel lavoratore.

Le conseguenze per il lavoratore si possono individuare in:

- Demotivazione per il lavoro – Stress
- Sintoni post traumatici come paure, fobie e disturbFISAC i del sonno
- Incremento, apparentemente immotivato, delle assenze.

Per prevenire i danni e limitare le conseguenze negative sui lavoratori l'INAIL indica che i responsabili aziendali, una volta portati a conoscenza dell'evento dal dipendente, dovrebbero:

- Non lasciare solo/a il lavoratore/trice che ha subito la violenza nelle ore successive all'avvenimento
- Fornire un sostegno alla vittima nell'immediato e nelle fasi successive in caso di sindrome post traumatica
- Offrire sostegno alla vittima per il disbrigo delle formalità amministrative e giuridiche (denuncia o azioni legali)
- Informare gli altri lavoratori della filiale per evitare che si diffondano voci infondate
- Riesaminare la valutazione dei rischi per individuare le misure aggiuntive da adottare.

Credit Agricole Italia ha sottoscritto con le OO.SS., in data 27 marzo 2019 un verbale di accordo a tutela le lavoratrici ed i lavoratori vittime di violenza di genere (opportunamente documentate) avvenute anche al di fuori dell'ambiente di lavoro, che prevede:

- iniziative riguardanti la mobilità territoriale, con accoglimento prioritario delle richieste di trasferimento;
- la concessione di un periodo di comporto per malattia derivante da violenza equiparati all'art 62 c. 4 del vigente CCNL;
- la concessione di permessi fino a 5 giorni l'anno per la partecipazione di misure a sostegno psicologico; – la concessione dell'aspettativa non retribuita prevista dal CCNL, Art.60 c. 3.

Inoltre, per tutti i colleghi e per i loro famigliari vittime di violenze o molestie sul posto di lavoro, da diversi anni è attivo un servizio personalizzato, totalmente anonimo e confidenziale, di ascolto e sostegno alla persona sotto forma di supporto psicologico a distanza e in presenza e di consulenza socio assistenziale a distanza e sul territorio.

Come accedere al servizio:

– Numero Verde 02/430019195, una linea gratuita di ascolto attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7, anche festivi; Recentemente al numero verde sono state affiancate due nuove modalità di assistenza:

Piattaforma Web Stimulus Care Services accessibile tramite le credenziali disponibili sull'intranet aziendale per prenotare

e accedere alle consulenze dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9 alle ore 19, scegliendo lo psicologo e la modalità più adatta alle proprie esigenze tra:

- Consulenza telefonica (contatto telefonico diretto o secondo appuntamento);
- Video-consulenza (confronto faccia faccia anche a distanza) ;
- Chat (messaggistica istantanea con i nostri psicologi) ;
- Modulo di contatto (per ricevere una risposta personalizzata entro 48h);

Quando utilizzare il servizio:

- Relazioni di coppia e di famiglia, Equilibrio nella gestione casa/lavoro, superamento di una malattia, gestione dei cambiamenti di vita, perdita di una persona cara, autostima e fiducia in sé stessi, tematiche di inclusione, diversità e LGBT, stili di vita e benessere personale ecc.

Consulenza socio assistenziale dedicata alle lavoratrici ed ai lavoratori che si occupano di assistere famigliari bisognosi di cure.

Psicologi esperti e Care Manager supportano l'utente nella ricerca delle soluzioni socio assistenziali più adatte alle proprie esigenze, accompagnandolo nel ruolo di caregiver attraverso l'aiuto di professionisti qualificati, fino alla completa gestione della situazione specifica.

Come accedere al servizio:

- Numero Verde 02/430019195, una linea gratuita di ascolto attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7, anche festivi;

Quando utilizzare il servizio:

- Assistenza economica, assistenza domiciliare, assistenza sociale professionale, assistenza educativa, inserimento in servizi residenziali o semiresidenziali (comunità alloggio, centri diurni, asili nido, ricerca di luoghi di degenza specifica).

Come Sindacato accogliamo favorevolmente tutte le iniziative che hanno come fine il benessere psicologico delle colleghe e dei colleghi, diffondendone modalità d'uso e vantaggi. Ci sono però alcune riflessioni che nascono spontanee.

Come abbiamo già scritto l'accesso alle forme di aiuto **è totalmente anonimo e confidenziale** ma non sono mai stati comunicati i dati aggregati di utilizzo da parte degli interessati. Questo non consente una valutazione sul gradimento del servizio né sulla sua efficienza e nemmeno, cosa che ci interessa di più, permette una valutazione su quanto sia ampio il fenomeno e quali casistiche vengano rappresentate.

L'importanza nel fornire un supporto psicologico viene inficiata dalle forme di stress che nascono dallo svolgere le attività lavorative quotidiane. Il fenomeno dello **"stress da lavoro correlato"** assume sempre maggior evidenza. Il decreto Legge 81/2008 pone in capo al datore di lavoro l'obbligo di monitorare, valutare e gestire il rischio attraverso delle linee guida. La salvaguardia del benessere psicologico dovrebbe partire dall'organizzazione del lavoro e dalle metodologie messe in campo per il raggiungimento dei risultati economici. Se ciò avvenisse si renderebbero quasi marginali tutte le iniziative di assistenza, ma su questo c'è ancora molto da lavorare e onestamente non intravediamo una forte volontà.

In ultima analisi, temiamo che le raccomandazioni INAIL rivolte ai responsabili aziendali, unitamente ai contenuti dell'accordo del 27 marzo 2019, siano scarsamente conosciuti o perlomeno non conosciuti da tutti coloro che dovrebbero assistere le lavoratrici ed i lavoratori vittime di violenza sul lavoro nei momenti appena successivi all'accaduto. Spesso gli

interessati ci manifestano un forte sentimento di abbandono e disinteressamento oltreché una grossa difficoltà ad ottenere soluzioni tutelanti; anche su questo c'è molto da lavorare ed è necessaria una forte nonché univoca volontà.

Parma, 22 febbraio 2023