

IL FILO ROSSO

LA NEWSLETTER DELLA **FISAC** **GRUPPO** **GENERALI**

NIENTE SI MUOVE DA SOLO: SERVE VOCE, SERVE CORAGGIO

Siamo nella prima fase della trattativa di rinnovo del **contratto nazionale del nostro settore**, e sebbene in questo numero non lo trattiamo direttamente, non potevamo non fare un accenno: infatti dall'8 gennaio al 2 marzo si sono svolti già quattro incontri tra sindacati e ANIA.

Nel primo appuntamento, ANIA ha dato una valutazione generale della piattaforma, risultando distante dalle richieste sindacali; sono seguiti gli incontri del 30 gennaio e 16 febbraio, dedicati a Diritti civili e sociali (inclusività, discriminazioni, congedi, diritto alla disconnessione, pari opportunità, terapie salvavita, volontariato, oblio oncologico), sui quali ANIA ha espresso aperture.

Il 16 febbraio è stata una data più difficile: si è affrontata la contrattazione d'anticipo, IA, società di assistenza e soprattutto c'è stata la richiesta di ANIA sugli inquadramenti, su cui la proposta datoriale di riduzione a due livelli ha trovato netta opposizione sindacale. Nell'ultimo incontro di inizio marzo si è discusso di orario di lavoro, LCA, appalti assicurativi, partecipazione. Con l'incontro del 27 marzo, che chiuderà la prima fase della trattativa necessaria per chiarire posizioni e priorità, le parti avranno un quadro completo delle diverse posizioni sui punti inseriti in piattaforma e si potrà

così passare alla fase successiva che dovrà essere più decisiva e stringente, in coerenza con l'obiettivo di un rinnovo rapido centrato sulle tutele economiche e professionali.

Servirà di certo coesione, servirà voce, servirà coraggio e come sempre avremo bisogno del supporto delle lavoratrici e dei lavoratori che è importante abbiano piena consapevolezza di quello che si sta chiedendo. Per questo stiamo puntando sulla comunicazione, sul tenervi sempre aggiornati e lo facciamo con tutte le modalità possibili.

Ma oggi parliamo anche di altro, e in questo numero diamo voce alla **storia del CAE** del Gruppo Generali, alla promozione del nostro originale **calendario donne** appena iniziato con la data dell'8 marzo, e ancora parliamo di **salute e di stress**, di **intelligenza artificiale** e di accordi recentemente siglati per concludere con un bel libro, con dei consigli utili nella nostra rubrica e con un grande **NO** che sarà la nostra scelta al **Referendum del 22 e 23 marzo**, data importante per la nostra democrazia.

Buona lettura!



INSIEME SIAMO PIÙ FORTI

Sotto questo motto si presenta il CAE del Gruppo Generali, non tutti lo conoscono e in queste poche righe abbiamo ritenuto utile spiegare bene cosa fa e come funziona.

Il CAE di Generali è un organismo nato nel lontano 1997 e da allora sempre impegnato a monitorare le condizioni di lavoro dei dipendenti europei del Gruppo Generali, interloquendo con i vertici della Capogruppo per favorire un'armonizzazione lavorativa dei dipendenti delle attuali 18 nazioni coinvolte.

Vi fanno parte rappresentanti dei lavoratori e dei sindacati dei diversi Stati europei dove il Gruppo è presente. Il numero di seggi può variare a cadenza biennale, in base al numero totale di dipendenti del Gruppo presenti nella specifica nazione (l'Italia ha diritto a 7 rappresentanti). La lingua ufficiale è l'italiano e le riunioni sono gestite con un servizio di interpreti in inglese, tedesco, francese, spagnolo, ceco.

Il dialogo spazia da riorganizzazioni societarie che impattano due o più paesi membri, a temi di valenza trasversale per il Gruppo che possono anche toccare la sfera contrattuale, senza tuttavia sostituirsi alle trattative negoziali che rimangono di competenza locale o nazionale.

È un organismo che fornisce pareri su progetti internazionali o linee guida cui il Gruppo deve attenersi per poi declinarle a livello locale, rappresentando un livello minimo di tutela soprattutto per le lavoratrici e lavoratori operanti in paesi in cui le Organizzazioni Sindacali risultino poco consolidate.

A titolo esemplificativo, tra gli ultimi temi affrontati dal CAE possiamo elencare la dichiarazione congiunta sulla D&I del 2019, sulla crisi emergenziale (2021), i due piani azionari We Share, il progetto Natixis e la riorganizzazione derivante dall'acquisizione di Liberty Seguros in Portogallo.

INSIEME SIAMO PIÙ FORTI è il motto del CAE declinato in tutte le lingue coinvolte, frase che viene riportata su ogni comunicato emesso.

I nostri rappresentanti come Fisac nel CAE sono: Daniela Cernaz (Coordinatrice nazionale Gruppo Generali) e Nicola Cicala (Generali Italia). ■



Nell'immagine il perimetro dei paesi del CAE del Gruppo Generali

UN PO' DI STORIA

I Comitati Aziendali Europei (CAE) sono stati introdotti dalla Direttiva 1994/45/CE del Consiglio, del 22 settembre 1994 e rivisti per la prima volta nel 2009.

La loro finalità è quella di rappresentare i lavoratori nelle imprese di dimensione comunitaria ovvero imprese che impiegano almeno 1.000 lavoratori negli Stati membri e almeno 150 lavoratori per Stato membro in almeno due Stati membri. Il loro scopo è di garantire ai lavoratori i diritti di informazione e consultazione su questioni transnazionali. I CAE sono stati costituiti per evitare comportamenti scorretti nei confronti dei lavoratori a seconda del paese in cui l'impresa opera e per contribuire a un riallineamento all'interno delle imprese.

IL FILO DELLA PACE

Il calendario della Fisac che celebra, in questa nuova edizione, tredici donne costruttrici di pace e valorizza impegno civile e diritti.

Il Calendario delle donne della FISAC CGIL è una pubblicazione annuale dell'Esecutivo Nazionale Donne che, a partire dall'8 marzo, promuove riflessioni sul ruolo femminile nella società, nel lavoro e nella storia. Non è solo un calendario, ma uno strumento di memoria e sensibilizzazione che valorizza figure e percorsi spesso ignorati.

L'iniziativa, ormai riconoscibile nel percorso della FISAC CGIL sui diritti e sull'emancipazione femminile, cambia tema ogni anno: dalle Madri Costituenti (2024) al talento femminile e al Soffitto di Cristallo (2025), fino alla nuova edizione 2026-2027, **Donne di pace in tempo di guerre**. Un tema scelto in un contesto globale segnato da conflitti e disuguaglianze, per ricordare che la pace è un processo fatto di diritti, giustizia sociale e responsabilità collettiva.

Il calendario raccoglie tredici storie di impegno civile, mediazione e difesa dei diritti umani: Daniela Marcone, Mahbouba Seraj, Reem Al-Hajajreh, Hanan Dawud Khalil Ashrawi, Luisa Morgantini, Francesca Albanese, Rosa Luxemburg, Nataša Kandić, Nora Cortiñas, Robi Damelin, Theresa Solomon, Rana Salman, Monica McWilliams.

Donne di Paesi e culture diverse, unite dalla scelta di opporsi alla violenza e costruire ponti tra comunità divise.

L'edizione si apre con l'introduzione della segretaria generale FISAC CGIL, **Susy Esposito**, che richiama l'immagine di "un filo invisibile ma fortissimo tenuto saldo dalle donne anche quando il mondo sembra spezzarsi": un filo che attraversa

generazioni e confini e che rappresenta il senso stesso dell'iniziativa. Il calendario diventa così uno strumento di conoscenza e consapevolezza che parla non solo al mondo sindacale, ma alla società tutta. Raccontando storie di resistenza civile e dialogo, invita a non rassegnarsi alla logica della guerra e a riaffermare i valori che guidano l'azione della FISAC CGIL: **solidarietà, diritti, democrazia e giustizia sociale**.

Il messaggio che attraversa tutte le pagine è chiaro: anche nei momenti più difficili esistono persone capaci di tenere vivo il filo della pace. Un filo che unisce storie, esperienze e generazioni diverse e che oggi, più che mai, ha bisogno di essere intrecciato e rafforzato da tutte e tutti. ■

Vuoi una copia del calendario?
Scrivi a organizzazione@fisac.it
o contatta la tua RSA

*LA PACE È UN PROCESSO FATTO DI
DIRITTI, GIUSTIZIA SOCIALE E
RESPONSABILITÀ COLLETTIVA*



QUANDO IL LAVORO PESA TROPPO

Continua l'appuntamento con il nostro dossier dedicato allo stress.

CAPITOLO Corpo e mente parlano: ascoltiamo!

Dallo stress acuto al burnout: segnali, conseguenze e responsabilità organizzative.

Nel linguaggio comune lo stress è spesso raccontato come una fragilità personale: “non regge la pressione”, “non sa organizzarsi”. Una narrazione riduttiva che rischia di occultare la dimensione collettiva e organizzativa del problema. In realtà lo stress è una risposta psicofisica a richieste percepite come eccessive rispetto alle risorse disponibili. Quando questa condizione si prolunga nel tempo può trasformarsi in esaurimento emotivo e burnout.

Le emozioni svolgono una funzione essenziale di adattamento: ci aiutano a reagire agli stimoli, a prendere decisioni, ad affrontare le sfide. Ma quando le richieste diventano sproporzionate – carichi elevati, scadenze serrate, obiettivi pressanti, riorganizzazioni continue – la pressione supera la soglia di equilibrio e si trasforma in disagio.

Cos'è lo stress.

Lo stress può derivare da molteplici ambiti della vita quotidiana: difficoltà personali, eventi significativi come lutti o separazioni, abitudini scorrette (poco sonno, alimentazione disordinata, sedentarietà), fattori ambientali. Tra le cause più rilevanti vi sono però le pressioni lavorative: eccesso di carico, ambiguità di ruolo, scarsa autonomia, mancanza di riconoscimento.

Nel contesto assicurativo e finanziario, dove l'attenzione al dettaglio, la responsabilità verso clienti e reti e il rispetto di normative complesse sono centrali, il rischio di sovraccarico cognitivo è concreto. In gruppi internazionali come Assicurazioni Generali, impegnati in processi di innovazione e

digitalizzazione, le trasformazioni possono rappresentare un'opportunità, ma anche una fonte di pressione se non accompagnate da formazione adeguata, tempi sostenibili e reale partecipazione.

Quando alla complessità operativa si somma la percezione di non avere strumenti o supporto sufficienti, può emergere una forma specifica di disagio: il techno-stress, ovvero la difficoltà di adattamento ai rapidi cambiamenti tecnologici e organizzativi.

STRESS O BURNOUT?

STRESS ACUTO	risposta temporanea a una richiesta intensa. Può essere funzionale se limitato nel tempo.
STRESS CRONICO	esposizione prolungata a pressioni senza adeguato recupero.
BURNOUT	esaurimento emotivo, distacco dal lavoro, senso di inefficacia. Non è “stanchezza”, ma una condizione di logoramento profondo.

I sintomi: il corpo e la mente parlano.

Lo stress si manifesta attraverso segnali che riguardano corpo, mente e comportamento.

Sul piano fisico compaiono stanchezza cronica, cefalee, disturbi gastrointestinali, malattie dermatologiche, tensioni muscolari e insonnia. Il sonno disturbato innesca un circolo vizioso: meno riposo significa minore concentrazione e maggiore vulnerabilità emotiva.

Dal punto di vista psicologico emergono irritabilità, ansia, senso di inadeguatezza, perdita di motivazione, fino a sintomi depressivi. Si riduce la memoria di lavoro, aumentano le difficoltà decisionali, si fatica a mantenere l'attenzione.

Sul piano comportamentale possono comparire isolamento, conflittualità, calo della performance, maggiore ricorso alle assenze per malattia. Non si tratta di "scarso impegno", ma di segnali di un sistema sotto pressione.

Se la condizione si prolunga, può sfociare nella sindrome da esaurimento professionale. È il passaggio dallo stress fisiologico a uno stato cronico che mina identità e benessere.

LE CONSEGUENZE ORGANIZZATIVE

LO STRESS NON GESTITO PRODUCE EFFETTI CONCRETI:

- aumento del rischio di errori
- minore produttività e creatività
- deterioramento del clima aziendale
- crescita dell'assenteismo
- perdita di motivazione e senso di appartenenza

In settori regolati come quello assicurativo, l'errore non è solo un problema individuale ma può avere impatti economici e reputazionali.

Non è solo una questione personale.

Ricondurre lo stress a un problema individuale significa ignorare i fattori organizzativi che lo generano. La normativa italiana, a partire dal Decreto Legislativo 81/2008, riconosce lo stress lavoro-correlato come rischio da valutare e prevenire. Non si tratta quindi di una scelta discrezionale, ma di un obbligo.

Promuovere benessere aziendale significa intervenire sui carichi, sulla chiarezza dei ruoli, sulla formazione continua, sull'ascolto. Significa riconoscere che le emozioni non sono un ostacolo alla produttività, ma una componente strutturale del lavoro.

IL RUOLO DI RLS E MEDICO COMPETENTE

- Partecipano alla valutazione del rischio stress lavoro-correlato.
- Analizzano indicatori come assenze, turnover, segnalazioni.
- Raccolgono criticità dal personale.
- Propongono misure correttive su organizzazione e carichi.

La prevenzione efficace non medicalizza il disagio, ma interviene sulle cause organizzative.

In una fase di profonde trasformazioni – digitalizzazione, nuove modalità di lavoro, obiettivi sempre più sfidanti – il tema dello stress riguarda l'intera comunità professionale. Investire nella salute psicofisica significa rafforzare qualità, affidabilità e coesione.

Lo stress non è un destino individuale da sopportare in silenzio. È un segnale collettivo. E come tale va riconosciuto, affrontato e prevenuto.

Il ruolo del sindacato: dalla tutela alla contrattazione.

Accanto agli strumenti normativi e alle figure della prevenzione, è centrale il ruolo della rappresentanza sindacale. Per la FISAC CGIL e per le RSA nel Gruppo Generali, il tema dello stress lavoro-correlato non è solo una questione sanitaria ma anche contrattuale.

Significa monitorare gli effetti delle riorganizzazioni, vigilare sui carichi di lavoro, rivendicare formazione adeguata nei processi di digitalizzazione, difendere il diritto alla disconnessione e tempi di recupero reali. Significa trasformare le segnalazioni individuali in piattaforme collettive di confronto.

Contrastare la narrazione dello stress come fragilità personale vuol dire riportare il tema dentro la dialettica delle relazioni sindacali. Perché la salute psicofisica è parte integrante della qualità del lavoro. e un lavoro di qualità si costruisce attraverso partecipazione, contrattazione e responsabilità condivisa. ■

Alla pagina www.fisac-cgil.it/gruppo-general-chi-siamo trovi tutti i nominativi dei nostri RLS

CONTATTACI

NUOVO ACCORDO SULL'IA IN GENERTEL: UN PASSO STORICO PER IL SETTORE ASSICURATIVO

Genertel compie un passo decisivo nel proprio percorso di innovazione siglando il primo accordo, all'interno del Gruppo Generali, dedicato all'introduzione dell'intelligenza artificiale nei processi aziendali. Si tratta di un'intesa di grande rilevanza, frutto di un confronto tra le parti durato diversi mesi, destinata a fare da apripista per le future applicazioni dell'IA nel settore assicurativo.

L'accordo definisce per la prima volta un perimetro chiaro, condiviso e regolamentato sull'utilizzo dell'IA a supporto delle attività del Contact Center. La nuova piattaforma – integrata nel software AWS Connect – non sostituisce il lavoro umano, ma agisce come strumento di supporto operativo per ottimizzare le attività di vendita, assistenza e gestione delle interazioni con la clientela.

Le funzionalità previste includono:

- assistenza real-time per l'operatore, con suggerimenti contestuali;
- trascrizione e sintesi automatica delle conversazioni;
- classificazione intelligente delle email;
- chatbot e voicebot conversazionali;
- analisi delle conversazioni e categorizzazione dei contatti;
- ricerca avanzata nel knowledge base;
- generazione assistita di bozze testuali;
- survey e strumenti di feedback intelligence.

Al centro dell'intesa rimane un principio non negoziabile: **la piena autonomia decisionale del lavoratore**. L'IA è uno strumento di supporto, non di sostituzione.

Per questo motivo, l'accordo stabilisce il divieto assoluto di utilizzare l'IA per finalità disciplinari, per la valutazione quantitativa o qualitativa della performance, e per qualunque forma di controllo a distanza. Tutto avviene nel pieno rispetto dello Statuto dei Lavoratori, del GDPR, dell'AI Act europeo e delle linee guida di Gruppo.

Particolare attenzione è dedicata alla tutela dei dati personali. Durante la fase di addestramento del software, le voci e tutte le informazioni sensibili saranno **anonimizzate tramite tecniche di voice morphing**, così da garantire la sicurezza di colleghi e clienti. L'archiviazione dei dati sarà limitata a **12 mesi**, e l'accesso al sistema sarà consentito solo a un gruppo ristretto di persone autorizzate, con tracciamento puntuale degli accessi per assicurare la massima trasparenza. È stata inoltre esclusa la possibilità di effettuare **sentiment analysis**, considerata non conforme alle direttive europee.

A completamento del quadro, l'accordo prevede un sistema di monitoraggio congiunto, con verifiche semestrali nella fase iniziale e possibilità di aggiornamento del testo qualora intervengano evoluzioni normative o tecnologiche.

Con questa intesa, Genertel - di concerto con le organizzazioni sindacali - non solo introduce uno strumento innovativo, ma avvia un percorso regolatorio che può rappresentare un riferimento per l'intero settore assicurativo. Un modello dinamico e responsabile, pensato per accompagnare l'evoluzione digitale dell'azienda mettendo al centro, prima di tutto, la persona: la sua autonomia, le sue competenze, il suo ruolo insostituibile nei processi decisionali. ■



Ufficio con vista

IL TEMPO DI UN CAFFÈ, LO SPAZIO DI UN'IDEA.

Benvenuti in *Ufficio con vista*, uno spazio dove non troverete scadenze, fogli di calcolo e report ma idee, libri e pensieri da approfondire, perché a volte per risolvere un problema alla scrivania bisogna smettere di guardare lo schermo e guardare fuori, guardare lontano.

Le nostre finestre sono aperte sul mondo, verso panorami diversi e nuovi. Nel tempo di un caffè possiamo spaziare e arrivare lontano con titoli e suggerimenti di lettura che nutriranno il nostro spirito e ci potranno dare nuovi punti di vista, ci auguriamo sempre interessanti.

Questo mese parliamo di **Prepotenti**, un libro nuovo, fresco di stampa, utile per chi vuole comprendere le dinamiche di potere nei luoghi di lavoro, nei gruppi sociali e nelle relazioni quotidiane, descrive i dispositivi più ordinari e più efficaci del potere tossico: autoritarismo, machismo, obbedienza. Il libro smonta, pezzo dopo pezzo, i meccanismi più invisibili ma persistenti di questo potere. Mostra come il silenziamento venga interiorizzato fino a sembrare naturale, come l'esclusione diventi metodo. Ciò che appare come fragilità personale emerge invece come l'effetto coerente di un ordine che funziona solo lasciando qualcuno ai margini. Nei contesti in cui il comando viene scambiato per competenza e l'adattamento per maturità, il potere non ha bisogno di imporsi apertamente: basta che venga accettato.

È in questa zona grigia che il dominio si rende stabile, efficiente, difficilmente nominabile. In questo libro la prepotenza cambia senso: non è l'abuso di chi domina, ma l'atto scomodo di chi resta, nomina, disturba. Di chi interrompe automatismi fondati sulla paura, sull'adattamento, sul consenso passivo. Prepotenti non consola. Non pacifica. Sposta lo sguardo e dopo niente torna esattamente al suo posto.

L'autrice è Lara Ghiglione, scrittrice che si definisce una femminista, attivista e militante che scrive per legittima difesa... questa è la parte di lei che più ci piace! Docente e sindacalista (attualmente Segretaria nazionale della CGIL con delega alle politiche di genere, alla previdenza, alla legalità e alla sicurezza, ai nuovi diritti) laureata e specializzata in criminologia, da anni coltiva un profondo interesse per lo studio delle organizzazioni e delle dinamiche di potere, criminali e non.



Prepotenti, di Lara Ghiglione, 136 pag. Futura Editrice

Come

INFORMAZIONI
CONSIGLI
SCORCIATOIE

faccio per... LIQUIDAZIONE TEMPORANEA CASO MORTE

In questo numero vi offriamo una mini guida relativa al tema della polizza assicurativa **Temporanea Caso Morte**. Come conoscere il valore dell'indennizzo, come integrarlo con capitale aggiuntivo, dove verificare i massimali. Chiedila alla tua RSA o vai a scaricarla sul nostro **Portale** di Gruppo dove trovi la notizia dedicata !



Chi siamo e come contattarci:

I contributi di questo numero sono di: Paola Cabas, Daniela Cernaz, Alice Costantin, Cristina Doz, Elisabetta Masciarelli e Massimo Mura

comunicazione.gruppogenerali@fisac.it

NO

A UNA
GIUSTIZIA
DEBOLE
CON I FORTI
E FORTE
CON I DEBOLI

22-23 marzo
al referendum
costituzionale
sulla legge Nordio
VOTA NO



PERCHÉ VOTARE 'NO' ALLA LEGGE MELONI-NORDIO

Non migliora il servizio ai cittadini:

- non riduce i tempi dei processi
- non aumenta il personale e non regolarizza i precari
- non rafforza le garanzie,
- non assicura la rieducazione del condannato né la certezza della pena.

È inutile, perché la separazione tra PM e giudici c'è già dopo la riforma Cartabia del 2022, le due funzioni sono separate: meno dell'1% dei magistrati passa dall'una all'altra.

Questa legge **stravolge la Costituzione** e mette a rischio l'autonomia della magistratura, compromettendo l'equilibrio tra i poteri dello Stato. Con un obiettivo preciso: sottoporre la magistratura al condizionamento del governo e indebolire i controlli su chi esercita il potere.