

PRESSIONI COMMERCIALI E STRESS LAVORO CORRELATO

GUIDA PER DIFENDERSI
DALLE PRESSIONI E
TUTELARE LA SALUTE





INDICE

INTRODUZIONE	2
PRESSIONI COMMERCIALI E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	3
PRESSIONI COMMERCIALI E STRESS LAVORO CORRELATO	4
DIRITTO ALLA DISCONNESSIONE	6
WHISTLEBLOWING E SEGNALAZIONI	7
DOCUMENTARE LE PRESSIONI	8
LA FISAC CGIL BNL SEMPRE AL TUO FIANCO	10

INTRODUZIONE



L'impegno della FISAC CGIL BNL

La FISAC CGIL BNL, Sindacato da sempre impegnato nella difesa della dignità professionale e nella promozione di condizioni di lavoro sostenibili, segue con grande attenzione l'evoluzione delle politiche commerciali e dei modelli organizzativi nel Gruppo.

Negli ultimi anni **il lavoro bancario è stato interessato da trasformazioni profonde**, quali la digitalizzazione dei processi, la centralità crescente delle campagne commerciali, il monitoraggio sempre più puntuale delle performance individuali e di conseguenza l'utilizzo diffuso di strumenti tecnologici di comunicazione e controllo. Questi cambiamenti hanno reso necessario un **impegno ancora maggiore da parte del Sindacato** per garantire che l'orientamento al risultato non si traduca in pressioni improprie o in un peggioramento del clima aziendale.

L'azione della FISAC CGIL BNL si fonda sull'**ascolto continuo delle lavoratrici e dei lavoratori**, sulla collaborazione con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e sulla consapevolezza che la qualità dell'organizzazione del lavoro rappresenta un fattore determinante non solo per il benessere individuale, ma anche per la sostenibilità dei risultati aziendali nel lungo periodo.

Questa guida nasce con l'obiettivo di offrire strumenti concreti di conoscenza, prevenzione e tutela, favorendo comportamenti consapevoli e rafforzando la capacità collettiva di intervenire sulle criticità.



PRESSIONI COMMERCIALI E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Nel contesto bancario l'**assegnazione di obiettivi e il monitoraggio dei risultati** rappresentano strumenti legittimi di gestione dell'attività.

Tuttavia, tali strumenti possono assumere modalità che incidono negativamente sulla serenità lavorativa quando diventano continuativi, invasivi o caratterizzati da approcci comunicativi non equilibrati.

In particolare, **situazioni di pressione organizzativa** possono manifestarsi attraverso richieste reiterate sui risultati, esposizione pubblica delle performance individuali, utilizzo sistematico di classifiche o ranking, convocazioni percepite come colpevolizzanti o solleciti continui attraverso strumenti digitali.

Anche le richieste operative fuori orario, se non giustificate da reali esigenze di servizio, possono contribuire ad aumentare la percezione di pressione e a ridurre la qualità del recupero psicofisico.



COSA PUÒ FARE LA BANCA:

L'azienda può legittimamente:

- definire obiettivi commerciali e monitorarne l'andamento
- organizzare riunioni di coordinamento e indirizzo operativo
- richiedere aggiornamenti sull'attività svolta
- fornire indicazioni per migliorare le performance



COSA DEVE FARE IL LAVORATORE:

Il lavoratore può contribuire alla tutela:

- mantenendo sempre un comportamento professionale e collaborativo
- rappresentando con chiarezza eventuali difficoltà operative
- documentando situazioni ripetute o percepite come critiche
- confrontandosi con i colleghi per valutare la diffusione del problema



COSA LA BANCA NON PUÒ FARE:

Non rientra invece in un corretto esercizio del potere organizzativo:

- adottare modalità intimidatorie o svalutanti
- generare pressione continua e sistematica sui risultati
- creare competizione esasperata tra colleghi
- trasformare richieste fuori orario in prassi ordinaria



QUANDO RIVOLGERSI ALLA FISAC CGIL BNL

È opportuno contattare tempestivamente il Sindacato:

- quando le pressioni assumono carattere strutturale
- quando incidono sulla serenità lavorativa o sul clima del team
- quando si percepisce isolamento o svalutazione della propria professionalità



PRESSIONI COMMERCIALI E STRESS LAVORO CORRELATO

PREMESSA

La **normativa sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro** impone al datore di lavoro di valutare e prevenire anche i rischi derivanti dall'organizzazione del lavoro. I carichi elevati e un controllo continuo delle performance unite ai cambiamenti organizzativi frequenti possono rappresentare fattori di rischio psicosociale.

Lo **stress lavoro correlato non deve essere interpretato come una fragilità individuale, ma come un segnale di condizioni organizzative non sostenibili**, per questo è fondamentale promuovere una cultura della prevenzione e del benessere organizzativo.

In contesti caratterizzati da forte pressione sui risultati diventa essenziale **monitorare** con attenzione i **carichi di lavoro** reali, le modalità di indirizzo commerciale e gli effetti sul clima aziendale. Proprio per questo, le rilevazioni effettuate attraverso survey aziendali costituiscono uno strumento importante per rappresentare in modo oggettivo le condizioni di lavoro.

La partecipazione consapevole delle lavoratrici e dei lavoratori, attraverso una compilazione attenta e sincera del questionario, consente di far emergere eventuali criticità e di rafforzare l'azione dei RLS e del Sindacato: **invitiamo perciò tutti a partecipare senza paura di ripercussioni, perché è uno strumento importante di supporto al lavoro non solo dell'azienda ma anche del Sindacato.**

La **FISAC CGIL BNL** continuerà a promuovere un **impegno costante** per migliorare l'organizzazione del lavoro e rafforzare la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori, nella convinzione che la qualità del lavoro rappresenti la condizione fondamentale per risultati solidi e duraturi.



PRESSIONI COMMERCIALI E STRESS LAVORO CORRELATO - SEGUE



COSA PUÒ FARE LA BANCA:

- attivare sistemi di valutazione e monitoraggio dei rischi
- promuovere iniziative di prevenzione e miglioramento del clima
- coinvolgere le figure della sicurezza



COSA DEVE FARE IL LAVORATORE:

- prestare attenzione ai segnali di affaticamento o ansia persistente
- confrontarsi con il medico competente
- informare RLS e Sindacato



COSA LA BANCA NON PUÒ FARE:

- trascurare segnali diffusi di disagio
 - sottovalutare l'impatto delle politiche commerciali
- ignorare le segnalazioni dei lavoratori



QUANDO RIVOLGERSI ALLA FISAC CGIL BNL

- quando le difficoltà diventano persistenti
- quando le condizioni organizzative non migliorano nonostante le segnalazioni

IL DIRITTO ALLA DISCONNESSIONE

L'evoluzione tecnologica ha reso sempre più frequente l'utilizzo di strumenti di comunicazione digitale anche al di fuori dell'orario di lavoro.

Il contratto collettivo riconosce il **diritto alla disconnessione** quale elemento essenziale per garantire tempi adeguati di recupero psicofisico e per preservare l'**equilibrio tra vita lavorativa e personale**.



IL RISPETTO DI TALE DIRITTO RAPPRESENTA UN ELEMENTO FONDAMENTALE PER PREVENIRE SITUAZIONI DI SOVRACCARICO E MIGLIORARE LA QUALITÀ COMPLESSIVA DEL LAVORO.



WHISTLEBLOWING E SEGNALAZIONI



IN PRESENZA DI COMPORTAMENTI PARTICOLARMENTE GRAVI O NON CONFORMI A NORME, PROCEDURE O PRINCIPI ETICI POSSONO ESSERE UTILIZZATI I CANALI AZIENDALI DI SEGNALAZIONE.



È OPPORTUNO VALUTARE TALI INIZIATIVE INSIEME ALLA FISAC CGIL BNL AL FINE DI GARANTIRE UNA TUTELA EFFICACE.



DOCUMENTARE LE PRESSIONI

PERCHÉ È IMPORTANTE DOCUMENTARE LE SITUAZIONI DI PRESSIONE

Le **pressioni commerciali improprie**, soprattutto quando si manifestano in modo graduale o informale, possono essere difficili da rappresentare e da dimostrare.

Per questo motivo è fondamentale che le lavoratrici e i lavoratori sviluppino una maggiore **consapevolezza rispetto all'importanza di raccogliere elementi oggettivi** che consentano di descrivere con precisione le condizioni organizzative in cui operano.

Documentare le situazioni non significa creare conflitti o assumere atteggiamenti difensivi, ma contribuire a costruire un quadro chiaro e verificabile che permetta al sindacato, ai RLS e alle strutture aziendali competenti di intervenire in modo efficace.

**UNA SEGNALAZIONE SUPPORTATA DA FATTI CONCRETI FACILITA INFATTI
L'ATTIVAZIONE DEGLI STRUMENTI DI TUTELA PREVISTI.**

COME DOCUMENTARE LE PRESSIONI COMMERCIALI



QUALI ELEMENTI POSSONO ESSERE UTILI



Possono risultare rilevanti, ad esempio:

- comunicazioni scritte (mail, chat aziendali, messaggi operativi)
- convocazioni ripetute o modalità di svolgimento delle riunioni
- richieste di report non previsti dalle procedure ufficiali
- solleciti insistenti o richieste fuori orario
- modalità di utilizzo di classifiche o confronti pubblici
- situazioni di sovraccarico lavorativo documentabili

È IMPORTANTE CONSERVARE TALI ELEMENTI NEL RISPETTO DELLE REGOLE AZIENDALI E DELLA NORMATIVA VIGENTE, EVITANDO COMPORTAMENTI NON CONSENTITI O CHE POSSANO ESPORRE IL LAVORATORE A RESPONSABILITÀ.

Annotare i fatti: uno strumento semplice ma efficace

Oltre alla documentazione formale, può essere utile tenere nota in modo personale e ordinato di:

- date e orari di riunioni o contatti rilevanti
- contenuti principali delle richieste ricevute
- eventuali effetti sul carico di lavoro o sul benessere psicofisico

Queste annotazioni possono aiutare a ricostruire nel tempo l'evoluzione delle condizioni lavorative e a rappresentarle con maggiore chiarezza.

LA FISAC CGIL BNL SEMPRE AL TUO FIANCO



Dietro ogni obiettivo commerciale, dietro ogni report, dietro ogni riunione operativa ci sono persone. Ci sono lavoratrici e lavoratori che mettono **impegno, professionalità, responsabilità** e spesso anche una parte importante della propria energia emotiva per garantire il funzionamento dell'azienda e la qualità del servizio alla clientela.

Quando il lavoro diventa pressione costante e il tempo non basta mai, quando la percezione è quella di essere valutati solo attraverso numeri e risultati, il rischio è che venga meno l'equilibrio tra ciò che si chiede e ciò che è realmente sostenibile.

È proprio in questi momenti che diventa fondamentale non sentirsi soli.

La FISAC CGIL BNL è e continuerà ad essere un punto di riferimento concreto per tutte le colleghe e i colleghi che vivono situazioni di difficoltà, disagio o semplicemente di incertezza rispetto alle dinamiche organizzative.

Essere Sindacato significa questo: esserci quando serve, ascoltare, accompagnare, intervenire con competenza e determinazione.

La tutela della salute, lungi dall'essere mero slogan, è per noi una responsabilità quotidiana, che si esplicita attraverso il rispetto dei diritti, che dobbiamo difendere con consapevolezza e partecipazione. Alla stregua di questo, anche **la qualità del lavoro è la condizione necessaria** perché quei risultati siano davvero solidi e duraturi. È necessario perciò, costruire un ambiente di **lavoro più equilibrato** partendo dalle segnalazioni delle criticità, dall'utilizzare gli strumenti di tutela e rafforzare il ruolo delle rappresentanze sindacali. Soltanto in questo modo nessuna lavoratrice e nessun lavoratore si sentirà isolato di fronte alle pressioni o alle difficoltà organizzative.

La **FISAC CGIL BNL** continuerà a mettere in campo tutto il proprio impegno per migliorare l'organizzazione del lavoro, promuovendo un clima aziendale più sano **affinché la dignità professionale delle persone non venga calpestata.**

Perché dietro ogni risultato ci sono volti, storie, responsabilità e diritti che meritano rispetto e attenzione, ed è proprio da qui che nasce la nostra determinazione: stare al fianco delle colleghe e dei colleghi, ogni giorno, con serietà, passione e coraggio.

Sostieni la FISAC CGIL e contattaci ogni volta che ne hai bisogno: insieme possiamo difendere e migliorare le nostre condizioni di lavoro.



Canale Whatsapp:

<https://whatsapp.com/channel/0029VaCiVIn1XquV6DakP00r>



<https://www.fisaccgilbni.it>