



## INTESA SANPAOLO

### LO PSICOLOGO IN BANCA

Sulla Home page intranet della banca lo scorso 8 Settembre veniva portata a conoscenza dei colleghi e, in qualche modo, pubblicizzata la piattaforma di sostegno psicologico chiamata “ascolto e supporto” coordinata da People care e gestita dalla società esterna Stimulus.

Si tratta di un servizio a distanza, telefonico, in video chiamata o chat fornito da psicologi o psicoterapeuti di cui si dichiara “l'imparzialità, la riservatezza e la garanzia di completo anonimato” per essere aiutati a superare momenti difficili della vita privata e familiare, ma anche “contesti o situazioni difficili sul lavoro” e “equilibrio nella gestione casa-lavoro”.

L'esistenza di un aiuto per chi attraversa una fase difficile della vita, è certamente da valutare in modo positivo anche come prevenzione rispetto a possibili fasi ancora più complicate nella vita di queste persone e colleghi.

Qualche dubbio solleva la modalità interamente a distanza che rischia di alimentare la sindrome del “telefono amico”, ma non abbiamo dati ed esperienze che provino o meno una reale efficacia di questa modalità.

Detto tutto questo bisogna però rilevare che questo supporto psicologico deriva da un bisogno sempre più evidente tra i colleghi che trae in parte origine dalle esasperate tensioni lavorative, dalle continue richieste di vendite commerciali, in poche parole dallo stress correlato all'ambiente lavorativo.

I quasi vantati 3500 utenti e 5000 accessi dichiarati nella notizia sulla Home page smentiscono la favola del posto migliore in cui lavorare, fermo restando il fatto dell'esistenza di ambienti lavorativi molto peggiori.

La consapevolezza che un certo modo di lavorare, un certo sistema, un certo metodo lavorativo (come viene detto dall'azienda) è causa di malessere psicologico dovrebbe

essere il preludio ad una soluzione del problema, se non fosse per lo schema che si intravede dietro il sostegno offerto.

Non pensiamo che ogni sofferenza legata all'ambito lavorativo sia causata da mancanze dell'individuo-lavoratore, da sue resistenze al cambiamento, da mentalità sbagliate delle persone di Intesa Sanpaolo.

Crediamo piuttosto che sia la rigidità delle regole e dell'ambiente lavorativo (di tutti gli ambienti, non solo quello della nostra banca) a favorire in modo preoccupante le nevrosi di chi non riesce ad adattarsi; pensiamo che siano le richieste di diventare super uomini e super donne ad alimentare l'ossessione di non riuscire a soddisfare tali aspettative.

La soluzione non può essere il dichiarare inidoneo chi non si adatta ad un ambiente competitivo e volto alle vendite in modo assillante, non può essere il tirare in là con qualche parola amica, quanto un'interazione vera tra ambiente e individuo, in cui l'ambiente di lavoro tenga conto delle persone che agiscono in esso e non vengano assolute regole, richieste e schemi mortificanti per il lavoratore.

Altrimenti si corre il rischio che l'assistenza psicologica sia un semplice balsamo sulle ferite generate dalla vita lavorativa e sorge il dubbio se non fosse meglio non crearle affatto queste ferite, mitigando le pressioni di ogni tipo che subisce il lavoratore.

Speriamo e chiediamo che questa mitigazione avvenga, che la voce amica dello psicologo abbia sempre meno persone da ascoltare.

## **C.U.B.-S.A.L.L.C.A. Gruppo Intesa Sanpaolo**

[www.sallcacub.org](http://www.sallcacub.org)

[sallca.cub@sallcacub.org](mailto:sallca.cub@sallcacub.org)

<http://www.facebook.com/SALLCACUB>

f.i.p. 21.09.2022