

LIBERO



castigat ridendo mores

Segreteria Aziendale e Provinciale: Via della Montagnola 37 - Mestre, 30174 Venezia
telefono: 0415441133– e-mail: segreteria@liberosinfub.com

Volantino n° 2/2024 del 12 marzo 2024

AGGRESSIONI AL PERSONALE

SOSTIENE PEREIRA

<<sono sostanzialmente stabili>>

AGGRESSIONE: ogni azione che comprenda generalmente gli **insulti**, le **minacce** o le **forme di aggressione fisica o psicologica** praticate in relazione al lavoro da soggetti esterni all'organizzazione, ivi compresa la clientela, tali da **mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere di un individuo**. Gli atti di aggressività o di violenza possono presentarsi sotto forma di: comportamenti incivili, aggressioni fisiche o verbali, violenza personale.

La scorsa settimana l'azienda ci ha comunicato il numero complessivo delle aggressioni (non a scopo predatorio) subite dai lavoratori nel corso del 2023, sostenendo che i dati <<sono sostanzialmente stabili>>.

Su questo tema, però vi sono alcune importanti considerazioni da fare, a partire dalla presunta stabilità delle segnalazioni, perché *amicus Plato, sed magis amica veritas* o meglio: ci è amica ISP, ma più amica è per noi la verità.

Le aggressioni rispetto all'anno precedente sono aumentate del 17% e non ci sembra che questo dato confermi alcun tipo di stabilità.

Di più.

Sempre a dire di Capogruppo, questo <<parziale incremento numerico è, in parte, riconducibile ad una crescente consapevolezza dei colleghi>>, e questo, a nostro giudizio, si spiegherebbe con l'applicazione della teoria *simplism* elaborata dai sociologi Seymour Lipset and Earl Raab, per cui si ricorre ad un'attribuzione inequivocabile di singole cause e rimedi a fenomeni multifattoriali, che ovviamente non portano alla soluzione del problema (vulgo: risposte semplici -sbagliate e/o incomplete- a problemi molto complessi).

A confutare l'assunto del datore di lavoro vi è però un dato clamoroso: **le segnalazioni pervenute dai colleghi (oltre 2.000) della Filiale Digitale sono state... UNA!**

Una sola segnalazione in tutto il 2023: è plausibile questo dato?

I clienti che contattano la Filiale Digitale sono tutti in gara per aggiudicarsi l'Ambrogino d'Oro?

Davvero gli utenti che l'anno scorso hanno telefonato per la brillante campagna Isybank (a tempo debito faremo il punto anche su questo) erano tutti emuli di Lorenzo Garrone?

Temiamo, invece, che questo fenomeno debba essere analizzato attentamente, magari partendo da alcune riflessioni:

- **le segnalazioni inserite dai lavoratori devono sempre ricevere un riscontro (o feedback per gli *anglodipendenti*), dimodoché i colleghi sappiano sempre se sono state accolte oppure no e, in quest'ultimo caso, perché;**
- **è corretto istruire i lavoratori sul fatto che, in presenza di telefonate moleste, scurrili offensive in genere è necessario abbandonare la telefonata, ma è quanto mai opportuno istruirli anche sul fatto che è sempre bene segnalare questo tipo di comportamenti;**
- **è fondamentale che tutti conoscano la procedura per inserire le segnalazioni (sembra scontato, ma non è così).**

Va da sé che queste osservazioni valgono per tutto il personale, non solo per chi opera in Filiale Digitale.

Diceva il maestro di Regalpetra che *un fatto è un sacco vuoto* e, nell'era della comunicazione e dell'apparire, se un fatto non è divulgato (conosciuto) è come se non fosse mai avvenuto (e se non è avvenuto nessuno se ne prenderà cura).

È compito del datore di lavoro tutelare *l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro* (lo prevede il codice civile dal 1942), quindi non devono esserci remore nel segnalare comportamenti aggressivi, visto che non vi è alcun tipo di ripercussione negativa (nessuna) per chi effettua la segnalazione (oltretutto gli aggressori a volte hanno anche la faccia tosta di inoltrare dei reclami ed è quindi opportuno segnalare per tempo i loro comportamenti).

Se trovate difficoltà, se avete bisogno di assistenza – anche legale – contattateci senza indugio (la nostra Organizzazione ed il Rappresentante per la Sicurezza dei Lavoratori Alberto Capodaglio sono a Vostra disposizione).

Ricordiamo quindi a tutti i colleghi il percorso di segnalazione in Megarete disponibile nell'Intranet aziendale:

