

Non solo Welfare: per ING Italia il benessere deve essere parte del DNA aziendale

Intervista con Silvia Cassano
Head of Human Resources
ING Italia



In vista del nostro prossimo incontro Talent Management & Leadership Development 2020, oggi abbiamo il piacere di presentare l'intervista alla Dott.ssa Silvia Cassano, Head of Human Resources di ING Italia che darà degli importanti

spunti di riflessione sul benessere aziendale, sul welfare, sulle soluzioni adottate per mantenere il benessere aziendale ai tempi del coronavirus.

Global Symposium: Cosa si intende per "benessere aziendale" e quali sono le leve a disposizione delle aziende per creare un ambiente di lavoro favorevole?

Dott.ssa Silvia Cassano: In ING crediamo da sempre che solo chi ha una vita soddisfacente in tutti i suoi ambiti – fisico, familiare, lavorativo e sociale – darà un contributo professionale efficace e contribuirà a costruire a sua volta un ambiente di lavoro positivo. Per questo motivo, il benessere per noi ha un significato ampio e i benefit economici corrisposti attraverso il welfare integrativo si integrano con iniziative per una qualità della vita a 360°. Gli elementi chiave sono: rispetto dell'equilibrio vita privata-lavoro, iniziative di welfare che supportino la cura della persona e l'assistenza ai familiari, servizi in azienda che aiutano a favorire l'equilibrio psico-fisico, come lo yoga, *l'office-massage o seminari periodici sulla prevenzione del cancro in collaborazione con partner primari, come la LILT*. Non basta inoltre offrire dei servizi: il contesto aziendale nella sua interezza deve essere coerente. È importante tener conto e valorizzare tutte le diversità interne all'azienda; favorire una cultura informale, basata sul dialogo e sul confronto, elementi chiave del DNA di ING, che consentano alle persone di sentirsi libere di esprimersi al meglio; abbiamo un sistema di gestione della performance che prevede tre momenti ufficiali di confronto all'anno e feedback costante, il nostro top management è sempre accessibile e cerchiamo di valorizzare una cultura che premia non solo il risultato, ma soprattutto i comportamenti positivi e le attività che i dipendenti svolgono al di là di quanto richiesto, a beneficio dei colleghi e delle comunità. Come anticipato, si tratta di elementi che contribuiscono, congiuntamente, a trasferire credibilità ed a rendere i dipendenti sereni e felici, a beneficio ultimo della produttività.

Global Symposium: Guardando in particolare al welfare, come si articola la vostra offerta?

Dott.ssa Silvia Cassano: La nostra offerta welfare copre un ampio range di esigenze dei colleghi: dall'assistenza sanitaria integrativa gratuita per tutto il nucleo familiare, ai servizi di assistenza per i familiari (es. baby-sitter), alle spese scolastiche, fino alle sovvenzioni per il trasporto pubblico e per attività ricreative e culturali come cinema o teatro. Inoltre, incentiviamo fortemente la previdenza integrativa attraverso contributi aggiuntivi che la banca corrisponde ai dipendenti nel caso in cui decidano di destinare una parte della propria retribuzione a fondi pensionistici.

Global Symposium: Cosa sta facendo ING per favorire il benessere aziendale ai tempi del corona virus?

Dott.ssa Silvia Cassano: In questa fase la nostra priorità è la salute dei colleghi e la loro serenità, per cui abbiamo adottato da subito importanti misure per impedire la diffusione del virus. Come altre aziende, in meno di tre settimane abbiamo esteso lo smart-working a quasi il 100% della popolazione aziendale, a cui abbiamo dato da subito una serie di suggerimenti utili per gestire al meglio le nuove modalità di lavoro. Sappiamo però che lavorare in remoto non vuol dire lavorare "smart" e che dietro l'isolamento prolungato si nascondono insidie: psicologiche, di ingaggio e di produttività. ING Italia ha da subito trasmesso un messaggio di rassicurazione tramite un supporto concreto in questo senso, attivando:

- una copertura sanitaria straordinaria legata al COVID-19, che include un'indennità giornaliera, un'indennità da convalescenza e un pacchetto di assistenza post ricovero per gestire al meglio il recupero della salute e la

gestione familiare in caso di necessità.

- un servizio di supporto psicologico a distanza, pensando in particolare ai colleghi soli (inclusi gli expat le cui famiglie sono nei paesi di origine) o che assistono persone in difficoltà.
- raddoppiando la misura del decreto "Cura Italia" indirizzata ai colleghi che hanno dovuto prestare la propria attività lavorativa in sede, consapevoli del disagio e del maggior rischio in cui sono incorsi
- Inviando una newsletter settimanale chiamata #lontanimavicini che include l'accesso a numerose iniziative di wellness, food, self help e learning in remoto, grazie ai tanti partner che si sono attivati in questo senso. Tra queste, la possibilità di partecipare a corsi di meditazione e di yoga online.

Considerata la costante evoluzione dell'emergenza sanitaria, affianchiamo i colleghi nella lettura delle misure del governo, sulle alternative a loro disposizione in termini di permessi speciali e sui comportamenti richiesti all'interno e all'esterno dell'organizzazione, con un "piano editoriale" che traduce le misure in istruzioni semplici e chiare. Un aspetto che emerge in questa situazione di remote working forzato, è che il carico di lavoro può aumentare senza controllo ed in modo insano, essendo basato esclusivamente su contatti digitali e senza stacco tra vita personale e professionale. Il rischio è di sentirsi in colpa per non poter gestire nessuna delle sfere con la giusta dedizione. Oltre ad allenare i manager ed i dipendenti ad essere più tolleranti nei confronti di loro stessi e di non aspettarsi di essere perfetti o "all'altezza" come una volta, stiamo supportando il rispetto di chiare fasce di "non lavoro" durante la giornata. Abbiamo infine lanciato il social ufficiale della Banca, Yammer, che consente ai colleghi di interagire in modo informale e digitale, scambiando foto, storie, suggerimenti e divertendosi. Guardando specificatamente ai manager, che inevitabilmente vivono un momento non semplice, a loro supporto abbiamo avviato una videocall bisettimanale con i membri dell'"Executive Committee" della banca che si chiama "*Ask me Anything*" e che ha l'obiettivo di rispondere a qualsiasi dubbio o domanda, raggiungendo il maggior numero di gestori di risorse possibile nello stesso momento. Non abbiamo infine rinunciato a nessuno dei momenti di contatto diretto tra top management e colleghi, trasformandole in interazioni digitali, dalle Townhall alle "colazioni con il CEO". Come manager, non possiamo negare di essere provati da questa situazione, ma consapevoli che si tratta di un momento della verità in cui potremo dimostrare ancora una volta ai colleghi che crediamo in loro e in cui l'essere in prima linea deve emergere forte e chiaro. #lontanimavicini quindi, proprio come l'hashtag coniato da ING per comunicare anche ai clienti che continuiamo a supportarli pienamente anche in questa fase delicata.

Global Symposium: ringraziamo la Dott.ssa Silvia Cassano per la sua gentile disponibilità all'intervista, nell'attesa di poter approfondire queste tematiche in sede di evento.

FOLLOW US

