



La sindrome della “Bella Figura”

Nelle organizzazioni aziendali è frequente osservare che, in occasione del cambio del management, chi succede alla guida ponga in atto iniziative volte a rinnovare le condizioni produttive, mettendo in campo quelle “scosse” che consentano di apportare i migliori risultati; fenomeno che si è ripetuto più volte negli ultimi tre lustri anche in Banca dell’Adriatico e che si è portato dietro, ogni volta, problematiche che si sono riversate sul personale aggravandone, in più occasioni, le condizioni di lavoro.

Anche in questo scorcio d’anno si assiste ad un veemente ed accelerato cambiamento in atto che ci impone, sulla scorta delle esperienze già vissute e di segnali che ci pervengono dalla rete, un dovere di attenzione e riflessione al fine di evitare che non ricorrano di nuovo gli eccessi in cui ci siamo imbattuti in passato.

L’enfasi sostenuta nei messaggi aziendali **del primato della persona sui numeri impegna pubblicamente l’Azienda a non dimenticare mai, in tutti i passaggi della filiera, il rapporto umano, che deve essere caratterizzato sempre dal rispetto della persona**, anche negli inevitabili momenti di difficoltà di risultato o di adattamento al nuovo metodo lavorativo; il quale, a nostro avviso, va adattato in misura, estensione e senso, alla realtà operativa della struttura/rete di Banca dell’Adriatico senza appesantire ulteriormente i tempi di lavoro con troppe incombenze aggiuntive e riunioni continue (quale coerenza con il progetto di “semplificazione?”), che inesorabilmente “sottraggono” e “distraggono” eccessivamente dall’impegno reale con la clientela.

Indurre - innovando il metodo - comportamenti lavorativi che consentano di organizzare le attività commerciali con ordine e costanza, aumenta la probabilità di avere un effetto benefico sui risultati.

Eccedere nel flusso continuo di messaggi, di informative, di controlli, marcare la pretesa giornaliera che si verifichino i risultati attesi, oppure ipotizzare che ad un evento solennemente prestabilito, si debba sempre e comunque confermare l’obiettivo dichiarato, rischia di trasformare ogni rilevazione di consuntivo in una sorta di giudizio universale a cui si viene sottoposti e rispetto al quale possono alimentarsi, a più livelli, stress e ansie relazionali che potrebbero deteriorare inesorabilmente il quadro.

Non vogliamo immaginare di essere contagiati di nuovo dalla *sindrome della “bella figura”*, fenomeno epidemiologico che ci ha già colpito in passato, quando ad ogni pubblicazione di classifica dei risultati di Gruppo con esito sfavorevole per la Banca, partiva l’allarme slavina dal livello Regionale/Capogruppo, a quello di Banca, poi a quello dei Coordinatori/Specialisti, poi ancora a quello dei Direttori, con ricaduta sui Gestori e sul restante Personale, perché l’Istituto non figurava nelle prime posizioni, scatenando, nel tentativo di porre correttivi, insistenti pressioni commerciali rispondenti alla logica *“più sproni più ottieni”*, rivelatasi poi, alla luce dei risultati di medio-lungo termine, totalmente inadeguata.

Oggi, come allora, il personale è chiamato a prestare una “collaborazione intensa ed attiva” (così recita con formulazione chiara il CCNL) **ma non può farsi carico degli eccessi e delle incoerenze organizzative**. Tanto meno può permettersi di concentrarsi sul focus commerciale a **discapito del rispetto e/o dell’aggiornamento conoscitivo della normativa, la cui violazione, come noto, non ammette sconti**; come dice il filosofo *“fai quello che devi, accada quello che può”*.

L’anno è appena iniziato e su queste tematiche le scriventi OO.SS. indiranno un ciclo di assemblee del Personale entro il mese di marzo 2011 per riflettere insieme sul cambiamento in atto.