



234 FILIALI IN CERCA D'AUTORE

PROLOGO

"Abbiamo tutti dentro un mondo di cose: ciascuno un suo mondo di cose! E come possiamo intenderci, signore, se nelle parole ch'io dico metto il senso e il valore delle cose come sono dentro di me; mentre chi le ascolta, inevitabilmente le assume col senso e col valore che hanno per sé, del mondo com'egli l'ha dentro? Crediamo di intenderci; non ci intendiamo mai!"

(PIRANDELLO, *Sei personaggi in cerca d'autore*)

Il 22 febbraio si è tenuto a Pavia l'incontro di semestrale, alla presenza delle OO.SS. e della delegazione aziendale.

Al di là dei dati che ci sono stati snocciolati dall'Azienda, si ha comunque la sensazione di essere a volte protagonisti di un dramma-commedia pirandelliano: la buona fede di entrambe le parti non sempre riesce a orientare la realtà nella direzione voluta e condivisa. C'è come uno scollamento tra le parole che si dicono e le cose come accadono. E per questo lo scopo che pure sembrerebbe comune (migliorare le condizioni di vita lavorativa, e dunque personale, dei colleghi) a volte non viene ancora raggiunto. Facciamo qualche esempio.

ORGANICI

L'Area cresce di 16 unità (dal 30.6 al 31.12) e si assesta sulle 2.175 unità a fine anno.

Eppure nelle filiali non si ha la sensazione di navigare nell'oro. Assistenti alla clientela senza abilitazioni, implementazioni di altre reti (es. filiali ex Carifirenze), inadeguate ripartizioni di portafogli, "pesature" alchemiche di clienti che forse sottovalutano il reale impatto di alcune fasce di clientela sui gestori, ritardi nella sostituzione delle maternità, ecc. ecc. fanno sì che una goccia nel mare non sia sufficiente.

La crisi, infine, contraendo i volumi, avrebbe anche temporaneamente mitigato le carenze di personale in alcuni comparti. Ma le accresciute pressioni commerciali stanno vanificando questo beneficio.

PART TIME

L'Area ancora una volta condivide con le OO.SS. la necessità di esaminare le richieste e i rinnovi di part time caso per caso.

In realtà l'*input* aziendale sembra quello di rosicchiare il più possibile la misura di *part time* accordato. Diciamocelo: un *part time* con 3 pomeriggi di rientro non è un *part time*: è un'elemosina. E non incentiva la motivazione ma nemmeno semplicemente la disponibilità temporale dei colleghi.

Diamo atto all'Azienda che il numero di *part time* concessi è aumentato in valore assoluto (da 344 al 30.6.2010 a 361 al 31.12.2010), ma ci piacerebbe avere il dato sul "tempo lavorato", non semplicemente sulle teste: perché un *part time* a tempo indeterminato con tutti i pomeriggi a casa non incide certo come un *part time* a tre anni con 3 rientri! Perché l'azienda "pesa" accuratissimamente solo i portafogli dei clienti e non anche il tempo lavorato dai colleghi?

Comunque, la percentuale di *part time* accordati in Area si attesta al 16,6%. Crediamo quindi che ci sia ancora margine prima del fatidico, virtuosissimo 20%. E se il *part time* ingabbia la gestione del personale, non è forse anche perché abbiamo troppe filiali troppo piccole, perché magari ci ostiniamo a tenerle aperte tutte per tutto il giorno e perché gli organici non sono sufficienti?

Pur tenendo in considerazione che 115 contratti a part time, circa il 30% del totale concesso, sono a tempo indeterminato, crediamo insomma che ci siano ampi margini di miglioramento nella gestione e concessione: sia sulle "teste" che soprattutto sulla "misura".

PERCORSI E SICUREZZA

Nel corso dell'anno passato sono stati attivati 61 percorsi professionali mentre 37 si sono conclusi. Dobbiamo notare in proposito che troppo spesso il collega è abbandonato a se stesso e deve ricorrere a una sorta di auto-istruzione, in quanto non adeguatamente supportato a livello formativo.

Sul punto sicurezza evidenziamo il numero di 12 rapine sull'intera Area, un dato che impone di non abbassare la guardia. Crediamo che il massimo di sicurezza ottenibile in questo momento sia legato alle macchine *cash in/cash out*, di cui sarebbe opportuno dotare le filiali a rischio.

FERIE

Senza tornare sui dettagli della normativa, l'Azienda ribadisce la necessità di programmare tutte le ferie ma concorda con le OO.SS. sul fatto che è necessaria una certa flessibilità gestionale nella fruizione delle stesse: sia per non paralizzare la normale operatività delle filiali, sia per permettere ai colleghi di conciliare le proprie ferie con le esigenze familiari e con eventuali imprevisti. Una gestione troppo rigida sarebbe infatti sia di ostacolo alla normale operatività, sia impossibile e penalizzante per il collega. Perché allora l'Intranet aziendale sottolineava la rigidità marmorea del piano ferie al posto di orientare il buon senso attraverso le funzioni preposte?

FORMAZIONE

Le cifre (peraltro al 30.6) parlano di 6.372 giorni/uomo di aula erogati a 1.656 colleghi.

Allora perché i colleghi lamentano costantemente una carenza formativa di aula, oltre all'inutilità di fatto di quella *on line*? Non sarà perché gran parte della formazione di aula è riservata a quella obbligatoria (tipo Isvap) e pure quella è fatta in modi che rasentano la farsa? Non sarà perché troppa formazione non è in realtà formazione/addestramento bensì paurosamente deviata verso un improprio indottrinamento commerciale? Non sarà perché di fatto questa Azienda utilizza troppo spesso la formazione non come un modo per far crescere professionalmente i colleghi bensì per scaricare su di loro responsabilità operative, civili e anche penali?

PRESSIONI COMMERCIALI

"Avere un Approccio Proattivo significa essere in grado di percepire anticipatamente le tendenze e i cambiamenti futuri per pianificare le azioni opportune in tempo."

Se singolarmente i colleghi fossero in grado di avere un approccio proattivo, farebbero tutti i dirigenti nelle imprese di mezzo mondo: non credete che percepire anticipatamente tendenze e cambiamenti futuri sia principalmente compito dell'organizzazione aziendale nel suo complesso? E non vi pare che agitare la parola proattività in un contesto non sufficientemente organizzato sia un escamotage per ovviare appunto alle carenze strategiche e organizzative? Diventa così facile immaginare l'effetto prodotto in certe filiali da certe figure direzionali che passano in rassegna le "truppe" brandendo la clava della proattività anziché adoperarsi per organizzare le cose al meglio.

Ci pare abbia proprio ragione Pirandello quando pone la domanda: "ma di che cosa stiamo parlando?"

Sono solo alcuni esempi. Ma tra i più importanti di quelli dibattuti nella riunione. E ci dicono che ancora troppo spesso i "comportamenti" individuali non si attengono alle "politiche" aziendali. O forse anche che le politiche aziendali hanno due facce e troppi livelli: quella teorica e quella che con bruttissima parola si dice "agita"; quella dei vertici (Milano, Torino, Pavia...) e quella della base (filiali); quella delle riunioni e quella del lavoro.

La "regia teatrale" del centro dovrebbe invece arrivare forte e chiara ai vari "personaggi": altrimenti rischiamo di assistere a uno spettacolo da "teatro dell'assurdo", con tante marionette che si agitano convulsamente perché mosse da troppi fili contrastanti tra di loro...

EPILOGO

"ATTORI: Finzione! Finzione!

PADRE: Ma quale finzione, realtà! Realtà, signori, realtà!"

(PIRANDELLO, *Sei personaggi in cerca d'autore*)

Brescia – Cremona - Lodi – Mantova – Pavia, 28 febbraio 2011

COORDINATORI AREA LOMBARDIA SUD/EST