



Merito tradito, motivazione fiaccata, indifferenza gestionale, pressioni commerciali ingombranti e logore... sintomi di un pericoloso deterioramento

Abbiamo vissuto stagioni, in un tempo non lontano, in cui la presenza del Direttore Generale era talmente ossessiva e pervasiva nella quotidianità della rete nel marcare il c.d. "passo", al punto che tutta la filiera commerciale sembrava letteralmente soffocare dalle molteplici sollecitazioni e pressioni che riceveva, in correlazione ad un serrato monitoraggio da parte dei tanti attori che presidiavano gli obiettivi.

Oggi la situazione è, in effetti, diversamente mimetizzata.

L'attuale Direttore Generale svolge il suo ruolo con forte prevalenza sul versante istituzionale della rappresentanza e nei rapporti con la grande clientela, almeno così riteniamo visto che - come ci viene riferito - lo si vede raramente per filiali. Le pressioni commerciali non sono come in passato così diffusamente intensive, ma si manifestano con intermittenza e riemergono in modo puntiforme in questo o quel territorio in modo più sordinato, improntate più all'autodeterminazione dei Coordinatori/Titolari piuttosto che ad una superiore regia metodologica, ovvero dettate dalla spinta emotiva che li assale ogni qualvolta, anche se solo momentaneamente, i risultati non sono in linea con le attese.

Sono invece sempre attive le frequentissime comunicazioni giornaliere di sprone provenienti da diverse parti (Coordinatori, Specialisti, etc.) e ancora **troppo numerose sono le riunioni commerciali messe in agenda**, con sottrazione di prezioso tempo-lavoro giornaliero non compensato dall'adeguatezza dell'organico, condizione, questa, che crea particolari difficoltà per le filiali ad orario esteso.

Sullo sfondo, resta sempre difficile comprendere la congruenza e proporzionalità degli obiettivi assegnati - anche in relazione al difficile momento economico - e la plausibilità degli esuberanti dichiarati, mentre appare chiarissimo come lo sforzo continuo della rete, anno dopo anno, venga tuttora vanificato principalmente dal deterioramento dei crediti concessi ad imprese che, per la loro dimensione, incidono negativamente sul conto economico della Banca rete anche se vengono governate al di fuori del suo perimetro di facoltà. Infine, più che mai, giungono insistenti le raccomandazioni alla fruizione di ferie, permessi, ex festività e blocco degli straordinari.

In questo quadro sommariamente delineato, tutt'altro che incoraggiante, si consuma la convocazione dei Titolari di Filiale da parte del Direttore Generale, il quale con freddezza istituzionale informa che la Capogruppo ha deciso di premiare, per il 50% in una graduatoria di Gruppo, le Filiali con % di raggiungimento degli obiettivi da "101,x%" (?) in su, escludendo tutte quelle che avevano raggiunto o superato il 100% ma al di sotto della nuova soglia.

Proviamo per un attimo a chiudere gli occhi e immedesimarci nell'anonimo collega di quella filiale che pur avendo raggiunto/superato il 100% non viene premiato, e che nel corso dell'anno ha affrontato orari impegnativi, riunioni, pressioni, ogni giorno, per accumulare con fatica quote di risultato per raggiungere obiettivi sempre più sfidanti con la legittima attesa di essere premiato e, dopo averli raggiunti, si vede iniquamente privato di un plus retributivo (assai utile in tempi così difficili) che avrebbe gratificato la sua persona, la famiglia e/o i figli, ovvero di un'aspettativa, coltivata per un lungo anno, implicitamente legittimata anche in assenza di un sistema incentivante "ufficiale".



L'Azienda ha denominato lo schema premiale adottato "ciclo premiante"; ma **che "ciclo premiante" è se alla fine del "ciclo" (al raggiungimento degli obiettivi) la parte premiante non viene corrisposta?** Si tratta in realtà di un'iniziativa totalmente discrezionale ed improvvisata (per il 2012 non era stato formalizzato l'usuale "sistema incentivante") che ha adattato "contabilmente" la platea beneficiata alla capienza degli accantonamenti disponibili a bilancio.

E' successo dunque qualcosa di più grave che in passato, che allunga un alone demotivazionale e di frammentazione sul personale avvolgendo comunque anche chi, almeno per questa volta, è stato premiato a differenza di chi, parimenti meritevole, è stato cinicamente abbandonato.

Perché aver escluso dal meritato riconoscimento coloro che avevano raggiunto e/o superato di poco il 100% dell'obiettivo assegnato, **dà la misura della mancanza di rispetto del lavoro, delle persone, e tratteggia un'idea di Azienda non ben destinata per il futuro visto che, agendo in questo modo, tradisce il merito - con risvolti motivazionali imprevedibili - e mina la coesione sociale della comunità lavorativa.** Per non parlare poi del restante personale di Area e/o Direzione di Banca rete in cui la discrezionalità/opacità ha raggiunto espressioni altissime.

Non sarebbe stato più opportuno, anziché inventarsi un anomalo "ciclo premiante" – in un contesto in cui ai lavoratori si stanno chiedendo sacrifici in termini economici, normativi e professionali – ragionare insieme alle OO.SS. e ricercare misure più sostenibili ed eque?

Con dubbio gusto viene spesso ricordato nelle riunioni commerciali che è già una fortuna avere un lavoro sicuro rispetto a quello che succede al di fuori della ns realtà e dunque – di necessità - occorre relativizzare i fatti, ma questo non giustifica comportamenti relazionali al di fuori dalle righe o decisioni premianti che pongono seri dubbi sulla lucidità strategica di chi si occupa di una materia così importante, che invece dovrebbe mantenere con cura un bene intangibile e decisivo come la motivazione e il senso di appartenenza del personale.

Ma ovviamente l'apparato agisce come se nulla fosse accaduto e continua a somministrare/impartire le usuali e ritrite esortazioni a "fare classifica": il D. G. non vuol comparire indietro nelle graduatorie – anche provvisorie - di Gruppo e invia email di sollecito agli specialisti, lo specialista si sente osservato speciale del D.G. e sollecita a sua volta; poi arriva il Coordinatore, infine giunge il Titolare di Filiale, e tutti, con formule di incitazione sempre più logore ed inefficaci, ripetono un "rito pressorio" condizionato soprattutto da motivazioni estetico/comparative pur di non fare "brutta figura".

Davvero non sappiamo fare di meglio? Dopo anni e anni è mai possibile che, dalle figure apicali a scendere, ci si limiti ad esercitare, più o meno banalmente, inutili monitoraggi gerarchici e dannose pressioni commerciali senza riuscire ad attivare leve alternative più concilianti e raggiungere comunque i risultati evitando di produrre gratuite ostilità e regressione motivazionale?

Le OO.SS. di BdA sono consapevoli della difficoltà di realizzare, più in generale, un modello di banca diverso, ma anche nella dimensione in cui operano sono convinte che si può sensibilmente migliorare la qualità della vita lavorativa. **Ogni livello di responsabilità di conduzione è interpellato** e la si smetta di rinviare le cause delle ns difficoltà trincerandosi, sempre e comunque, al riparo delle direttive imposte dalla Capogruppo.

01/07/2013

Le Segreterie dell'organo di Coordinamento della Banca dell'Adriatico

Coordinatori R.S.A. di Area

DIRCREDITO FABI FIBA-Cisl FISAC-Cgil UILCA-Uil