



AVVISO AI NAVIGANTI

In questa puntata anche noi ci occupiamo di clima, ma non quello che serve all'azienda come strumento di consenso, ma il clima vero, quello del quotidiano.

Vorremmo ragionare su alcune definizioni :

1 - Pressioni commerciali... - Espressione che è ormai entrata con decisione nel nostro lessico quotidiano, e non sembra volerne uscire. Espressione che racchiude e racconta molteplici esperienze di difficoltà, disagio, di prevaricazioni e umiliazioni. Basterebbe leggere le decine di comunicati che le organizzazioni sindacali, da gennaio ad oggi, dalla periferia, dai Territori, hanno diffuso. Il malessere derivante dalle “pressioni commerciali” ne emerge come elemento costante, s'intreccia, si sovrappone al già problematico passaggio al Nuovo Modello di Servizio. Due o tre esempi, tra i tanti:

*“...**pressioni commerciali, continue, ripetute** affiancate, in alcuni casi, da richieste di **report individuali**, al di là di ogni limite normativo, che rischiano di alterare il regolare rapporto commerciale con il cliente e la tenuta a medio-lungo termine della relazione;*

...criteri di valutazione e promozione “meritocratica” basati quasi esclusivamente sui risultati raggiunti a prescindere dal contesto, dalla professionalità e competenza dei collaboratori che hanno contribuito a produrli, dalla sostenibilità dei risultati stessi nel medio-lungo periodo;

*...una perdita di tempo che genera stress e alienazione legata **ai continui monitoraggi, di ogni tipo**, richiesti: **ABC, riunioni, telefonate, report...** come se fossimo delle macchinette, dei contatori che devono, assolutamente e a prescindere, collocare certi prodotti a certi clienti decisi da qualcuno a tavolino, qualcuno che non ha mai lavorato in una filiale e che probabilmente non conosce nemmeno le ricadute che tali approcci commerciali generano”*

(27 febbraio 2015 - RAPPRESENTANZE SINDACALI AZIENDALI INTESASANPAOLO NOVARA E V.C.O.)

*“Girano quotidianamente sulle scrivanie fogli excel per la raccolta dei dati, peraltro già estraibili dall'Azienda in ABC, naturalmente su carta non intestata: **questi report, tecnicamente clandestini, non sono previsti dalla normativa di servizio e, pertanto, i colleghi non sono tenuti alla loro compilazione.** Si tratta di iniziative di singoli responsabili che pensano in tal modo di attuare le direttive aziendali e di “stimolare” l'incremento continuo dei risultati.”*

(Padova, 19 febbraio 2015 – Segreterie di Coordinamento Cariveneto, Coordinatori di Area)

*“Se le riunioni servono a far crescere i colleghi, condividendo le esperienze, **PERCHE'** troppo spesso si trasformano in momenti di pubblica gogna con interrogatori su quanto si è venduto?”*

(Coordinamento FISAC-CGIL Intesa Sanpaolo – Imperia 20 marzo 2015)

“...l'importante è vendere! Tutto il resto è noia! Il repentino cambio di modello sembra studiato prioritariamente, se non esclusivamente, per esacerbare la catena delle pressioni commerciali “a cascata” subite in primo luogo, e chissà in quale misura, da chi esercita ruoli di coordinamento. Ciò ha determinato con la velocità di una slavina un peggioramento del clima lavorativo. Vendita e report, vendita e report, vendita e report...questo il mantra quotidiano e chi rimane indietro... peste lo colga! Tutti, nessuno escluso!” (23 febbraio 2015 – RSA Banco di Napoli – Bari)

2 – Dietro le parole... la definizione “pressioni commerciali” circoscrive una serie di comportamenti molto concreti e facilmente identificabili. Una declaratoria comune, condivisa, che inizi a classificare, a indicare tali comportamenti, sarebbe utile e necessaria ma, almeno fino ad oggi, non esiste.

Immaginiamo che “pressioni commerciali” sia il nome di una cesta: dobbiamo decidere se continuare a parlare del contenitore, o andare a guardare cosa contiene.

3 – Pressioni commerciali indebite...? Noi non sapremmo definire quale sia la differenza tra le pressioni commerciali indebite e quelle “non indebite”. Ma la questione si può vedere in altro modo: sarà certo improbabile o molto difficile individuare forme di pressione “illegali”. Ma sarà, invece, probabilmente facile rilevare che sono inutili, che sono dannose per tutti (colleghi, azienda e clienti) e che possono sconfinare in pratiche ossessive, se non patologiche.

4 – Lavori in corso...? Forse è il momento di andare oltre i soliti “Codici Etici” e Accordi di clima” che, tolta tanta bella retorica e tante ammirevoli dichiarazioni di principi, non vincolano mai nessuno, aggirano i problemi e non incidono quasi mai sui comportamenti. Forse (ma solo i fatti e il tempo potrammo dircelo) si sta facendo strada un diverso atteggiamento sia nelle organizzazioni sindacali che in campo aziendale.

Leggiamo in un comunicato della FISAC-CGIL Gruppo Intesa Sanpaolo del 30/5/2015:

“... L'Azienda ha condiviso la volontà di verificare e superare atteggiamenti non coerenti con le indicazioni fornite ai Direttori ad ogni livello. Anche il Responsabile Area Sales e Marketing Barrese è intervenuto nella web tv sulla inutile continua richiesta di reportistica. ”

” ...abbiamo evidenziato come la continua richiesta di report giornalieri, se non addirittura orari, al limite dell'impedimento lavorativo vero e proprio, non sono riconducibili a esigenze operative ma diventano pressioni commerciali indebite.”

“..occorre che... in nessun caso venga avallato l'utilizzo di strumenti di monitoraggio autoprodotti in sede locale.”

“...Abbiamo anche iniziato a discutere di diffusione graduatorie nominative e di filiale, chiedendo di bloccarle.”

Speriamo che da questo elenco di definizioni possano nascere alcuni spunti.

Non solo nei colleghi, per consentire loro di riflettere sul disagio quotidiano, ma anche nelle delegazioni sindacali trattanti (come si usa dire) affinché prendano atto della valanga di volantini e di segnalazioni che arrivano dal territorio.

E infine uno spunto per tutti : non saranno forse i numeri del budget decisi dal vertice che generano la catena delle pressioni e che forse è di piani industriali che dobbiamo parlare ?

Imperia, 22 luglio 2015

COORDINAMENTO RSA FISAC/CGIL INTESA SANPAOLO IMPERIA