



NO STRESSED

Secondo le **Linee Guida sullo stress lavoro correlato**, elaborate da INAIL con Regione Lombardia e San Gerardo di Monza, i fattori di rischio specifici del settore bancario sono principalmente tre: le pressioni commerciali legate agli obiettivi di budget, l'evento rapina e la volatilità organizzativa.

Dalla data della fusione ad oggi in Mediocredito Italiano è in corso un processo di riorganizzazione continuo e ininterrotto, che genera ansia, paura dell'incertezza e percezione della precarietà della propria condizione lavorativa, senso di inadeguatezza di fronte alle sfide imposte dal cambiamento, rassegnazione di fronte a tutto ciò che ci circonda e una profonda demotivazione all'idea di dover ricominciare da zero, dopo anni di lavoro, esperienza e professionalità. Compito dell'azienda è monitorare questi **fattori di rischio**, prevenirne gli effetti e ricercare soluzioni nei casi in cui il disagio si traduca in sintomo.

I cambiamenti organizzativi richiedono infatti alle persone coinvolte flessibilità, capacità di adattamento, riqualificazione professionale e soprattutto hanno bisogno di **stabili rapporti di fiducia**, che occorre perseguire con pazienza e buona volontà.

Nelle ristrutturazioni aziendali la comunicazione verso le persone coinvolte deve essere il più possibile chiara e trasparente. La riorganizzazione infatti può essere soltanto **progettata sulla carta**, ma deve essere **realizzata dalle persone**.

Perciò è opportuno che l'Azienda coinvolga i colleghi e le colleghe nei processi di cambiamento, anche tramite le loro rappresentanze sindacali, aprendosi ad un confronto costruttivo. Purtroppo non sempre questo si concretizza: le informative, che pur riceviamo dall'Azienda, non sono sempre sufficienti per gestire una fase così complessa, perché non ci consentono di comprendere il progetto generale.

Il disegno che l'Azienda ci tratteggia viene inoltre a volte smentito dai fatti e dai resoconti di chi la riorganizzazione la vive ogni giorno sulla propria pelle. Ciò richiede ogni volta ulteriori passaggi di chiarimento tra i Responsabili della Direzione Risorse e delle Rappresentanze Sindacali, dovuti a quelle che ci vengono descritte come accelerazioni inaspettate e incontrollate del processo, ad opera di alcuni Responsabili di Servizio.

Una comunicazione siffatta rischia di perdere il suo valore pratico e la sua efficacia, rischia di tradursi in una perdita di tempo per le parti datoriali, gli esponenti sindacali, e infine i colleghi e le colleghe, costretti a smarrirsi nella rincorsa quotidiana delle voci di corridoio, spesso tutt'altro che rassicuranti.

Forse i cantieri di progetto accentrati non sono la soluzione migliore, se l'obiettivo è mettere tutti al corrente di cosa ci accade o ci accadrà nel prossimo futuro. Sarebbe allora più opportuno aprire **spazi reali di confronto**, in cui ciascuno possa mettere a fattor comune competenze ed esperienze sul proprio pezzo di attività, condividendo progetti e creando così percorsi a cui le persone possano aderire volontariamente laddove possibile, invece di sentirsi costrette anche quando non è necessario, perché ciò non giova a nessuno e soprattutto non produce i risultati sperati.

Dopo anni di immobilismo e di ancoraggi tenaci e caparbi al passato, non si può gettare via tutto con un rapido colpo di spugna. Il tempo è una risorsa importante, capace di creare consenso attorno ad un progetto, che va costruito gradualmente, **con le persone non contro di loro**.

E allora ci chiediamo come si possa dare il via ad una riorganizzazione come quella dei crediti, fissando una **data di decorrenza** che coincide con la **data di emanazione** della circolare, senza salvaguardare i passaggi di consegna delle pratiche e i percorsi di affiancamento, senza prestare attenzione all'assegnazione dei portafogli e al disagio di chi si interfaccia con i clienti, a cui sempre e comunque va garantito un servizio di qualità.



Ci sembra che l'Azienda voglia **minimizzare** la portata del mutamento organizzativo in atto, rassicurandoci sul fatto che non si tratta di cambiamenti rilevanti, intanto però alcuni Quadri Direttivi hanno perso il ruolo di coordinamento e di conseguenza subiranno probabili ricadute sul salario variabile oltre che in termini di prestigio.

Collegli e colleghe hanno spesso rinunciato alle ferie natalizie di fine anno, sacrificando esigenze familiari e bisogni sociali, per garantire la migliore gestione possibile delle chiusure annuali. Eppure il trasferimento ad Assago di parte dell'Operations è stato realizzato in fretta e furia il 19 dicembre del 2014 e a distanza di due anni si ripropone il problema di riaffrontare cambiamenti significativi in un momento di criticità e di forti pressioni al risultato.

Il Servizio Operations Factoring, ad esempio, costituito di recente con l'incorporazione di Incassi in OFI, in cui dovranno peraltro confluire le attività di back office svolte nell'ex ufficio Supporto Rete e Clientela, sarà a breve oggetto di un "**progetto pilota**". La sperimentazione riguarderà la gestione degli Enti Pubblici (in particolare delle aziende sanitarie) e coinvolgerà 4 persone del neo costituito servizio Credito Proattivo, che gestiscono questa tipologia di debitori e che saranno assegnate temporaneamente all'unità produttiva di Assago. Il loro compito sarà di affiancarsi ai collegli e alle colleghe dell'Operativo Factoring, l'obiettivo dichiarato è di distinguere e separare attività puramente creditizie e attività prevalentemente amministrative.

A proposito del **trasferimento in Assago** (Accordo di Gruppo ISP del 26 maggio 2016) ricordiamo che:

- è necessario il consenso del lavoratore/lavoratrice per gli aventi diritto ai permessi ex legge 104 o per gravi patologie, colleghe in maternità o con figli sotto i 3 anni, part-time distanti oltre 25 km
- le indennità di mobilità non sono previste
- il trasferimento va comunicato almeno una settimana prima.

Ricordiamo inoltre che le assegnazioni di nuovo incarico sono formalizzate con una comunicazione scritta e che la firma per ricevuta apposta dai dipendenti non è vincolante ai fini di eventuali successivi ricorsi.

Ci siamo soffermati su questa piccola operazione, che oggi interessa pochi addetti, per il suo carattere straordinario e perché il trasferimento di attività e persone dalla Direzione Crediti alla Direzione Operativa può comportare **ricadute in termini di mobilità e di reddito** (il PVR è attualmente differenziato), su cui crediamo sia opportuno confrontarci in via preventiva.

Per quanto riguarda i collegli e le colleghe interessate dalla sperimentazione, che resteranno in capo alla Direzione Crediti, pur lavorando in supporto all'Operativo Factoring, riteniamo utile indicare la data del loro rientro in Sede. Chiediamo inoltre all'Azienda di valutare l'opportunità di optare per la trasferta, che ci sembra più adatta all'incarico temporaneo e garantisce il rimborso delle spese di viaggio, oltre a eventuale diaria nei casi previsti.

Sono queste le questioni su cui ci interroghiamo insieme ai lavoratori e alle lavoratrici che abbiamo il compito di rappresentare e tutelare. Riteniamo si tratti di **questioni concrete**, perché riguardano le condizioni di vita e di lavoro di persone in carne e ossa, spesso anche delle loro famiglie, persone che hanno diritto a essere trattate con rispetto, come adulti consapevoli delle sfide e delle difficoltà che dovranno affrontare. Non crediamo di pretendere troppo, ma soltanto ciò che è giusto, perché ogni progetto potrà realizzarsi davvero soltanto grazie alle nostre energie, alle nostre professionalità e competenze, al nostro impegno, in una parola al **nostro lavoro**.

Milano, 17 ottobre 2016