

“IN QUESTA AZIENDA CHE CAMBIA”

LETTERA RIFLESSIONE DI UN DIPENDENTE

Cari Colleghi,

sono più di 25 anni che lavoro in Banca e di cambiamenti ne ho visti molti ma in questi ultimi anni sto osservando qualcosa di nuovo, di profondamente diverso. Premetto che non sono un mugugnatore (quanti ce ne sono al mio fianco!) che si lamenta di ogni piccolo problema, anzi ho sempre cercato di comprendere ogni cambiamento per gestirlo al meglio.

Più grandi ma senza identità. Da sempre la Banca ha giocato sul “senso di appartenenza” per caricare i suoi Dipendenti di responsabilità sempre maggiori ma quando eravamo “piccoli” il gioco valeva la candela perché ti sentivi partecipe di un progetto aziendale.

Ora invece che siamo un Gruppo di oltre 21.000 dipendenti ogni cosa viene calata dall'alto senza alcun coinvolgimento del personale, molti dei nuovi “capi” spuntano da chissà dove (quelli di prima almeno facevano tutta la trafila aziendale): così riceviamo direttive – comandi - strategie senza condivisione.

Gli obiettivi, i risultati, i budget. Prima tra il vertice aziendale e la “base” c'era una correlazione diretta. Ora i dirigenti devono far vedere che i risultati ci saranno e verranno raggiunti a tutti i costi, il come non importa!

Non importa se non c'è personale a sufficienza: chi va in pensione spesso non viene rimpiazzato, la maggior parte dei cassieri è interinale o se va bene a Tempo Determinato (con la costante necessità di formarli ogni volta). L'idea geniale di chi cala dall'alto le soluzioni magiche è allora quella della “cassa automatica” con il conseguente caos sotto gli occhi di tutti.

Non importa se la qualità del lavoro e dei servizi offerti se ne va: si sa che la qualità costa, è frutto di investimenti, di professionalità ed è l'esatto opposto dell'improvvisazione, del risparmio continuo sui costi e di questa visione miope legata al brevissimo periodo.

Basta vedere i recenti PAO con i quali stiamo recependo il nuovo sistema informatico: meno formazione, meno assistenza, meno formatori e grande improvvisazione. Tanto a dare risposta alla clientela ci siamo noi Dipendenti che dobbiamo metterci la faccia e sopperire alle mancanze aziendali.

La qualità in soffitta. Il recente esempio dell' HELP DESK è un chiaro esempio di come il modello organizzativo dell'azienda stia cambiando. Prima se avevi un problema sapevi che c'era un tuo collega che ti dava una mano, che se ne faceva carico e ti aiutava a risolverlo. Ora chiami e ti sembra di telefonare a un UFFICIO STATALE: è già un miracolo se qualcuno alza la cornetta. Stime sindacali parlano di oltre il 60% di telefonate all' HELP DESK inevase!

Recentemente sono stati proprio i colleghi, attraverso una vertenza sindacale, a rivendicare una organizzazione del lavoro più efficiente e più professionale.

Ma se non interessa all'Azienda, se non interessa ai suoi manager che hanno come compito l'organizzazione del lavoro, perché deve farsene carico il dipendente?

Finiamo per fare il loro gioco. Un tempo era il "senso di appartenenza", il "senso di responsabilità" che ci portava a farci carico delle disfunzioni aziendali ma proprio perché ti sentivi parte di un progetto aziendale.

Ora siamo all'assurdo che se evidenzi una problematica o una disfunzione, il problema diventi proprio tu che l'hai evidenziato perché così facendo infastidisci il Manovratore.

Il Manovratore. Il Manager, chiamato anche il Manovratore, è percepito come colui che mira prioritariamente non al bene ed al futuro dell'azienda ma esclusivamente alla propria carriera personale da conseguire il più delle volte attraverso il contenimento dei costi. Così lui guadagna lauti ad personam, incentivi e stock options e noi soprattutto stress e frustrazioni.

Molti se ne vanno. E' significativo il fatto che parecchi colleghi, miei coetanei, persone ricche di esperienza e professionalità non riconoscendosi più nel modo di lavorare di questa azienda si dimettono per trovare soddisfazione altrove. Queste che sono gravi perdite professionali sono invece viste dall'azienda positivamente in quanto riducono i costi del personale. Questo è tutto dire.

Facciamo i Dipendenti. In un Gruppo da 21.000 Dipendenti è chiaro che il rapporto personale e umano è stato abbandonato. Ciò che stupisce è che vogliono dire addio pure alla professionalità. Se vogliono dei semplici Dipendenti con i paraocchi abbiano almeno il coraggio di dircelo. Con serietà e impegno faremo i Dipendenti.

Ma se ci vogliono semplici Dipendenti chi sopprimerà più alle tante magagne aziendali?.

LETTERA FIRMATA



UN SENTIMENTO DIFFUSO

Era fine maggio quando abbiamo ricevuto questa lettera da parte di un collega di filiale. Nella sostanza parla della realtà che quotidianamente si respira in questo Gruppo, negli uffici interni come in filiale.

Come **FABI** condividiamo molti dei passaggi e dei contenuti della Lettera* ed è per questo che la facciamo nostra dandone divulgazione.

*Il contenuto della lettera verrà formalmente consegnata all'Azienda venerdì 13 giugno.

Chi volesse contribuire sull'argomento con altre osservazioni può farlo scrivendo al seguente indirizzo posta:

popolare@fabibg.it

Bergamo, 10 giugno 2008

**RSA FABI
BPB e UBI BANCA**