Il Net Promoter Employ ha una rilevanza enorme nella nostra azienda, una importanza dovuta ad una dicotomia tutta interna alla casta dei manager delle multinazionali: una azienda di servizi per fare utili utilizza l’ingegneria delle organizzazioni tagliando il personale e stressando quello che rimane, ma allo stesso tempo dovrebbe “rassicurare” casa madre del fatto che questi tagli siano “sostenibili”.

Partiamo dal lontano 26 luglio, in sede di Evento Ascoltiamoci, per poi arrivare all’NPE.

Affermare, come ha affermato l’AD in quella sede, che l’aumento del carico di lavoro deriva dal fatto che noi lavoriamo male e quindi occorre lavorare meglio, non rende giustizia a tutte le colleghe e tutti i colleghi che lavorano rispettando i tempi, i modi, ma soprattutto la normativa di cui la banca si è dotata. La colpa di lavorare male viene fatta ricadere sulle lavoratrici e sui lavoratori e non sulle carenze numeriche, sugli enormi carichi di lavoro, sulla assoluta incapacità del management di rendere davvero più facile lavorare senza la spada di Damocle sempre esistente di sbagliare. Ovvero tutto ciò che le scriventi organizzazioni sindacali denunciano da tempo.

Poi con un piano industriale ambizioso come il primo varato dalla nostra AD assume un valore altissimo poter dimostrare che il personale è entusiasta dei tagli, dell’aumento dei carichi di lavoro e della chiusura delle agenzie.

Da qui le continue pressioni alla “partecipazione utile” alla survey: non occorre solo partecipare al sondaggio ma è assolutamente essenziale e “utile” dare voti alti “perché non si sputa nel piatto dove si mangia”.

Questo atteggiamento, legato alla certezza del fatto che il sondaggio nei fatti non è anonimo ha messo la maggioranza dei colleghi nella condizione di tirarsi fuori dell’ennesima situazione di stress andando a compiacere l’azienda come “forma di autodifesa”.

Troviamo conferma di questo ragionamento nella situazione Liguria: dove l’HRBP è ormai da tempo ad interim in capo all’HR del Piemonte e dove le distanze tra le agenzie stanno diventando sempre più ampie e dove da tempo ormai si vive una situazione lavorativa insostenibile anche per i direttori.

Sembra che la Liguria sia in fanalino di coda, la pecora nera in mezzo al plebiscito di entusiasmo espresso dal resto del paese nei confronti di questa nostra azienda e adesso le colleghe e i colleghi Liguri aspettano la reprimenda che già si sta organizzando per far “rientrare nei ranghi” il personale come del resto è già avvenuto in altri ambiti (vedi polo Direct Milano).
Perché l’ASCOLTO che intende l’azienda è quello passivo, nonostante i molteplici proclami!

Facciamo alcune considerazioni in relazione al questionario nello specifico
Siamo stati impegnati nel corso del mese di settembre a rispondere a questa domanda: quanto consigliereste BNL come luogo di lavoro?

La banca ha elaborato i dati ed è arrivata entusiasticamente al risultato di +43 a livello complessivo di gruppo con ciò ringraziando i colleghi e le colleghe che hanno partecipato ed hanno giudicato positivamente lavorare in BNL.

Non vuole certamente affermare che tutto ciò che ci circonda sia negativo e brutto, perché non è assolutamente vero e in certi ambiti è interessante, è stimolante lavorare stando a contatto con colleghi e colleghe e clienti che riconoscono la bontà del tuo lavoro, le tue capacità e le relazioni positive con il pubblico.

Ma non bisogna nemmeno negare l’evidenza data dai numeri delle dimissioni di giovani colleghi e colleghe, dello stress da lavoro correlato, delle pressioni commerciali ed improprie che quotidianamente subiamo attraverso mail, telefonate, call di reprimenda sugli scarsi risultati raggiunti, delle classifiche fra agenzie, gestori, dello stress tema degli scaduti, dello stress tema corsi di formazione, dello stress da orario di lavoro prolungato, dello stress per i fragili che vedono una normativa nazionale che permette loro di rimanere a casa mentre da noi devono rientrare al lavoro, dello stress carichi di lavoro sempre maggiori a causa non solo della disorganizzazione, ma soprattutto per il sottodimensionamento cronico di persone che lavorano.

Inoltre, il metodo per il rilevamento di questi dati nelle agenzie è così dettagliato che permette di individuare pressoché con certezza i detrattori e questo ovviamente inficia alla base i risultati di una survey che come caratteristica imprescindibile deve avere l’anonimato assoluto

Porteremo a conoscenza di casamadre i metodi all’italiana utilizzati per dimostrare qualcosa che è evidentemente tutt’altro.

Non servono le survey serve andare a vedere nei luoghi di produzione e chiedere ad un gestore mentre risponde al telefono, apre la porta, prende una stampa, fa firmare un modulo su un tavolino da caffè e senza sedia, sono le 13:50, il condizionatore è spento perché non era previsto il gran caldo “consiglieresti di lavorare in BNL”?