



A chi lavora in Bper è richiesta dalla Direzione una mutazione genetica: l'acquisizione di due arti superiori supplementari, così da assurgere alle sembianze della Dea Kali con le sue quattro braccia.

Direttori e direttrici di filiale hanno ricevuto una mail in cui vengono fermamente invitati a vigilare che colleghe e colleghi rispondano tassativamente a ogni telefonata. Allo scopo di monitorare la percentuale di chiamate perse, come da tradizione, è stato addirittura redatto un apposito report suddiviso per filiale.

Una percentuale elevata di telefonate non risposte dovrebbe essere il campanello d'allarme di situazioni riconducibili a cortocircuiti organizzativi, condizioni di stress di colleghe/i, carichi di lavoro eccessivi e organici insufficienti... ma evidentemente viene meglio convincersi che la causa risieda nel fatto che i dipendenti sono dei lavativi.

L'azienda dovrebbe trarre spunto da questi dati per convincersi della necessità di fare assunzioni, dotare le strutture di programmi funzionanti, rafforzare e adeguare infrastrutture e servizi di supporto e ripensare in termini più razionali l'organizzazione del lavoro nel suo complesso. Invece preferisce, ancora una volta, scaricare la responsabilità di ogni disservizio su chi lavora, principale artefice dei mega utili dell'Istituto.

C'è un tema di verità raccontata che prevale su quella reale: la banca mette più impegno nell'assicurarsi che i servizi vengano rappresentati correttamente, cioè entusiasticamente, piuttosto che investire nell'effettivo miglioramento degli stessi e il lavoro, quindi, viene manipolato anziché attrezzato per i suoi scopi.

Certo, se avessimo quattro braccia e, magari, anche due teste, il problema non si porrebbe...