

“Sappiamo di non sapere”.

La frase di Socrate, riadattata ai tempi attuali, descrive bene il nostro senso di incertezza rispetto ad un futuro lavorativo che nessuno, davvero nessuno, è oggi in grado di prevedere.

Sappiamo che l'IA riesce, ogni giorno che passa, ad accrescere le sue possibilità. Sappiamo che molte delle attività che svolgiamo quotidianamente si prestano ad essere sostituite da procedure automatizzate. Sappiamo, ancora, che l'insaziabile fame di utili dei grandi azionisti, abbinata alle possibilità di risparmio offerte dalle nuove tecnologie, non lascia presagire nulla di buono.

A cosa porterà tutto questo? La risposta, al momento, non la conosciamo. Però possiamo provare a fare delle ipotesi.

Quali potrebbero essere, nel mondo bancario, i ruoli ideali nei quali poter fare a meno degli esseri umani?

Pensiamo a mansioni molto schematiche, basate sull'analisi di numeri, statistiche e dati, e per il cui svolgimento non si debbano intrattenere relazioni interpersonali. E se l'idea fosse quella di risparmiare sui costi, i ruoli più convenienti da sostituire sarebbero quelli meglio pagati: ad esempio **RTR** e **DR**.

Chi ricopre questi ruoli li riduce spesso a continue e soffocanti richieste di dati e previsioni (**peraltro vietate dalle norme aziendali**), al controllo assillante di risultati e statistiche, al martellante invio di solleciti, riproponendo allo sfinimento numeri che in filiale conoscono benissimo.

Il senso di un simile esercizio della propria funzione risiede nello sfruttamento di quel poco che ancora contraddistingue l'attività in termini umani: cioè il comando, l'esecrazione, l'umiliazione che, però, hanno bisogno di sottoposti umani... altrimenti sarebbero prive di scopo.

Troppo spesso, infatti, nessuna componente umana 'positiva' viene profusa nel lavoro quotidiano: nessun reale supporto, nessuna attenzione ai problemi delle filiali e delle persone che ci lavorano, nessuna empatia. L'attenzione è rivolta solo ai numeri freddi, asettici, delle campagne, degli appuntamenti, delle vendite. Insomma, troppo spesso questi ruoli vengono interpretati in un modo che, a nostro avviso, è quanto di più lontano possa essere dal modo corretto di intenderli.

Eppure chi lo fa in questo modo sa che alle Banche sta benissimo così, aldilà delle dichiarazioni di facciata e dei titoli di "Top Employer" di cui si fregiano, indistintamente, **tutti** i più grandi gruppi bancari.

Allora, al posto di certe modalità, verrebbe da dire **“Benvenuta Intelligenza Artificiale”** : l'unico aspetto umano che in molti casi verrebbe a mancare sarebbe rappresentato dalle minacce e dalle umiliazioni. Non lo rimpiangeremmo in alcun modo.

Chi esercita il ruolo senza rispetto per le persone, **facendo scientemente dell'infelicità il carburante delle vendite**, dovrebbe forse domandarsi se non stia segando il ramo su cui siede.