

### **Ho visto cose che voi umani...**

ho visto un assedio capillare e quotidiano di mail, telefonate, clientela da contattare, campagne da lavorare, fogli excel da compilare, liste di inserimento di ogni attività svolta, di ogni operazione eseguita, di ogni contatto avuto con la clientela che toglievano il respiro;

ho visto il ricorso alla minaccia, alla critica pretestuosa, alla prevaricazione per forzare i lavoratori a raggiungere l'obiettivo del momento;

ho visto uomini e donne che di superiore avevano solo un desiderio sconfinato di ammirazione e di successo che li portava a considerarsi, peraltro immotivatamente, al di sopra degli altri e per questo, autorizzati ad umiliarli;

ho visto chi, per la carriera, era un ducetto coi subalterni ma così ossequioso con i superiori da non contraddirli mai. Se questi dicevano: < oggi c'è il sole >, usciva senza ombrello sotto il diluvio;

ho visto emergere forme di intimidazione verso lavoratori "scomodi" al fine di "addomesticarli" per piegarli alla volontà del rampante di turno;

ho visto responsabili della direzione territoriale e coordinatori commerciali travalicare ruoli e competenze e, forse per la frustrazione di non aver compiuto il sultano con risultati che invece non arrivavano, cedere al rancore, alla voglia di trovare un capro espiatorio per poi, una volta trovato, ghetizzarlo e confinarlo in prestazioni lavorative isolate, quasi a stigmatizzarne la cancellazione dal sistema produttivo; un isolamento fisico e relazionale come punizione per il mancato riconoscimento delle qualità messianiche del loro verbo, come messaggio di non considerazione del suo lavoro e della sua persona; un cordone sanitario per impedire il diffondersi di chissà che pernicioso malattia, per impedire che vedesse e sentisse quali mirabili tecniche di

vendita avrebbero voluto che fossero usate con i clienti; oppure, più banalmente, per basse pulsioni di umana miseria, come l'antipatia per la distanza ideologica o amicale;

ho visto dirigenti improvvisare motivazioni anche per gli atti peggiori, così da dare agli stessi una parvenza di legittimità;

ho visto forzature, che qualche "capo" voleva divenissero prassi, sulle vendite di prodotti a budget a chi rinnovava o richiedeva un affidamento;

ho visto i portafogli di clienti e trovato, in molti di questi, anche la totalità di prodotti emessi o collocati dalla banca stessa - quando si dice un buon prodotto!-;

ho visto che i clienti peggiori, quelli con rating bassi se non in default, erano i migliori acquirenti di polizze e questo mi ha fatto pensare al "S'ils n'ont plus de pain, qu'ils mangent de la brioche!" della regina Maria Antonietta;

ho visto e sentito lo scoramento e il senso di impotenza dei lavoratori, la loro pena, la paura di chi sente di navigare in un mare in tempesta e sa di non potersi fidare del capitano;

Questo ho visto, fino a che, finalmente, non ho varcato... la soglia della mia banca.

Qui tutto era diverso.

Un clima così giocoso da farmi dubitare di essere a Disneyland.

Giochi a premi, giochi di squadra; punti da guadagnare, classifiche da scalare, e sempre all'insegna dell'allegria e del divertimento.

Tutto ciò, per volontà dei nostri manager, consapevoli di come un buon clima aziendale influenzi positivamente non solo l'efficienza, le relazioni interpersonali, la fiducia verso l'organizzazione stessa, ma, soprattutto, il conseguimento degli obiettivi strategici.

Ed è grazie a questa consapevolezza se abbiamo i grandi capi che:

- ci incoraggiano, dando loro per primi l'esempio, ad andare oltre l'interesse individuale a beneficio di quello della banca e

della clientela;

- creano un clima favorevole alla condivisione delle idee e accettano ben volentieri suggerimenti ma anche critiche;
- favoriscono, con le loro azioni, i rapporti interpersonali, creando una buona armonia tra tutti e quel senso di appartenenza che fa di noi una comunità coesa;
- si impegnano affinché le caratteristiche di ciascuno siano valorizzate e ci fanno sentire tutti importanti, trasmettendoci sempre messaggi di incoraggiamento;
- utilizzano sempre toni e modi garbati con una comunicazione aperta ed empatica;
- riconoscono i bisogni, le aspirazioni e le capacità di tutti.

E' questa armonia che ci ha fatto superare tutte le difficoltà e che oggi ci spinge a guardare con fiducia al futuro.

Grazie a nome dei lavoratori tutti e... **HASTA LA VICTORIA SIEMPRE.**

Viterbo, 4 febbraio 2014 La segreteria