By: Marcelo Braga – CC BY 2.0

Il mattino arriviamo al lavoro con ansiosa e stressante curiosità di sapere cosa saremo obbligati a fare quel giorno. L'unica certezza è sapere che dall'alto non ci lasceranno il tempo di pianificare il lavoro, quello vero.

Quasi ogni giorno infatti siamo costretti a ricercare in maniera sfrenata la vendita di uno specifico prodotto stabilito sul momento. Non conta che sia economicamente controproducente, che il cliente abbia esigenze diverse, che si perda tutti tempo prezioso o che sulla scrivania ci sia altro di più urgente da fare.

Ciò che conta sono i numeri e le percentuali perché i nostri manager è questo che guardano ed è su numeri e percentuali che poi tanti "yes man", privi di buon senso, fanno carriera.

I comportamenti schizofrenici dilagano (*schizofrenia= disturbo caratterizzato da sintomi psicotici e dalla persistenza di sintomi di alterazione del pensiero e del comportamento. I sintomi più comuni includono deliri paranoidi e pensieri o discorsi disorganizzati*). Si regalano prodotti pur di piazzarli e fare "numero", si trascurano le richieste dei clienti perché non combaciano con i loro diktat e si è costretti a contattare gli stessi clienti così tante volte da rischiare l'abbandono per stress pur di raggiungere le percentuali che per loro contano così tanto.

L'attività di piazzatura indiscriminata di prodotti, al limite del rispetto della deontologia e dell'etica professionale, impone agli operatori a contatto con la clientela di lavorare in un delicato equilibrio tra l'osservanza delle norme e il raggiungimento del budget, facendosi carico personalmente dei rischi operativi e delle relative responsabilità.

Naturalmente l'azienda, nei vari incontri con le OO.SS., nega di mettere in atto indebite "pressioni commerciali", definendole come "legittime attività di ordinario monitoraggio e pianificazione del lavoro", censurando di volta in volta oggettivi comportamenti scorretti come INIZIATIVE DEL SINGOLO MANAGER; il tutto incorniciato da manuali sull'Etica del lavoro, sulla compliance, sul centralità del cliente.

La pressione commerciale è aumentata a dismisura e viene effettuata con metodi assimilabili allo stalking (= *comportamenti reiterati di tipo persecutorio, realizzati dal soggetto persecutore nei confronti della sua vittima: si tratta di un insieme di condotte vessatorie, sotto forma di minaccia, molestia, atti lesivi continuati e tali da indurre nella persona che le subisce un disagio psichico e fisico e un ragionevole senso di timore*) e con cadenza plurigiornaliera. La conta degli atti di vendita viene effettuata sulla base di budget individuali che aumentano a dismisura e che non tengono affatto conto delle persone che sono a lavorare, nel numero e nel tipo di lavoro e neppure dei risultati che si raggiungono. Le legittime assenze dal lavoro, che siano programmate, per malattie o per disposizione dell'azienda (corsi), non sono contemplate, anzi viene richiesto ai colleghi assenti, con obiettivi budgettizzati, di recuperare quanto non prodotto nei giorni e/o ore di assenza.

E' evidente inoltre che, mentre gli obiettivi si moltiplicano, la forza lavoro diminuisce a vista d'occhio, con organici che si assottigliano di mese in mese anche sulla base di calcoli fumosi (ISEO) che vengono modificati dall'azienda in base all'esigenza del momento. Le call conference hanno raggiunto cadenze quasi giornaliere sottraendo tempo a quell'operatività senza la quale nessun risultato può essere raggiunto.

Rileviamo poi la gravità del fatto che, a seguito della nuova portafogliazione della clientela, ci sono numerosi colleghi che

da family sono passati a “Valore” senza aver avuto formazione su prodotti e applicativi e perfino colleghi che da supporto operativo si sono ritrovati, a loro insaputa, a far parte delle linee commerciali, senza che sia stato loro comunicato, ma con un budget sugli atti di vendita. Non è sufficiente cambiare la maglia alle persone affinché possano svolgere un lavoro totalmente diverso; la necessaria formazione non c’è affatto stata e non ci sono stati neppure colloqui con gli interessati. Tutto questo è estremamente grave e si ripercuote sulle persone e sul clima di filiale; se un collega non è in grado di fare una cosa perché non è stato adeguatamente formato, bisogna che intervenga un altro -come sarebbe corretto fare in un normale ambiente di lavoro nell’ambito del gioco di squadra – ma questa attività non solo non gli viene “contata”, quindi è come se non avesse fatto niente in quel tempo o avesse addirittura trascurato di proposito gli obiettivi a lui assegnati. Ci riempiono la testa con parole come “squadra”, “gruppo” e “affiatamento”, ma nei fatti ci fanno correre su corsie individuali ad ostacoli.

Se i risultati non arriviamo vuol dire che è ora di cambiare gioco… e allenatori!

RSA MPS MARCHE

Fabi Fiba/Cisl Fisac-CGIL Uilca