

[dal sito Fisac Intesa Sanpaolo](#)

20 marzo 2019

È passato poco più di un mese da quando l'azienda "ha girato la chiave" ed è partito il nuovo modello di servizio, con la conseguente nuova portafogliazione dei clienti imprese, la creazione dei team Aziende nelle filiali Retail e la creazione dei "Team Specialisti Estero".

Anche a Torino, in piazza San Carlo, è "nato" un Polo Estero dedicato all'Area Torino e Provincia.

La situazione è questa:

- quattordici colleghi sono stati assegnati al polo,
- di questi quattordici, solo sei hanno esperienza pregressa di attività estero,
- di questi sei, cinque hanno aderito all'esodo.

Questi i puri numeri. Proviamo adesso a fare qualche ragionamento.

Lo specialista estero per lungo tempo è sembrato una specie in via di estinzione, una specie di panda senza nemmeno il beneficio della tutela del WWF. Solo il Sindacato da anni ha ripetuto allarmi tanto più insistenti quanto più inascoltati. Adesso siamo arrivati quasi al punto di game over. L'azienda sta rincorrendo, con un mostruoso ritardo, una riorganizzazione che andava studiata attentamente e che, soprattutto, doveva partire molto tempo fa.

Già di per sé essere "specialista" di qualcosa implica il fatto che non ti sei improvvisato e che la conoscenza della materia è approfondita. Fare lo "specialista estero" non è un mestiere che si impara con qualche settimana di affiancamento, è un mestiere che ti cucì addosso anno dopo anno, con formazione, approfondimenti, tempo e fatica.

L'azienda stessa, durante vari incontri con le Segreterie di Gruppo, ha prima dovuto ammettere il grave ritardo con cui si è mossa per gestire il mancato turn over di anni e anni in questo "mestiere" e poi riconoscere che la costruzione da zero di una professionalità così complessa richiede almeno tre o quattro anni di lavoro e una notevole quota di formazione strutturata e specifica. Sembrava un'assunzione di responsabilità seria (per quanto colpevolmente tardiva) e orientata alla ricerca di soluzioni concrete.

Qual è invece la situazione concreta del polo di Torino? Anche qui facciamo un punto specifico:

- zero corsi in aula fisica,
- zero corsi in aula a distanza,
- zero training on the job (affiancamento strutturato su temi specifici con un inizio e una fine programmati e dedicati prevalentemente al passaggio di informazioni e conoscenze secondo un processo lineare e in modo completo, piuttosto che allo svolgimento della singola pratica),
- gestione sporadica di "affiancamenti" generici (che per loro natura tendono a passare informazioni spesso confuse e incomplete), solo quando la mole di lavoro li rende possibili e basati su un principio di volontarismo dei colleghi esperti e sulla disponibilità a barcamenarsi di quelli in apprendimento.

I patti non erano questi. Dove sono finite quelle belle intenzioni? Non è più accettabile leggere dell'importanza della formazione nelle slide aziendali e nei convegni: è ora che alla formazione venga davvero riconosciuta la

centralità che merita, per rispetto dei colleghi e dei nostri clienti.

Chiediamo quindi per i colleghi del polo estero l'attivazione immediata del serio piano di formazione strutturata teorica (aule fisiche e aule a distanza) e pratica (training on the job) che la stessa azienda aveva definito come necessario per recuperare il tempo perduto.

E chiediamo anche, per non ritrovarci esattamente nello stesso punto alla fine degli esodi, che la squadra degli specialisti estero venga rafforzata fin da ora con l'ingresso di nuove risorse da formare oggi per domani, e non viceversa!