



NON DI SOLO BUDGET SI VIVE !...

Per qualche tempo è sembrato che, seppure per gradi e in modo non omogeneo, si iniziassero ad intravedere alcuni segnali a testimonianza della dichiarata volontà aziendale di intraprendere un percorso di cambiamento della cultura manageriale per sintonizzare i metodi di indirizzo dell'azione commerciale con una gestione sostenibile delle risorse umane.

A giudicare dalle numerose segnalazioni giunte alle OO.SS. relativamente al deleterio accentuarsi della modalità manageriale "battitore di tamburi", caratterizzata da comportamenti che violano gli accordi Nazionale e di Gruppo sulle politiche commerciali e organizzazione del lavoro, **è in atto una grave marcia all'indietro.**

Sono all'ordine del giorno i "monitoraggi fai da te" con l'imposizione di restituire quotidianamente variegata reportistica a consuntivo, la divulgazione di classifiche comparative sugli andamenti dei dati - strumento "motivazionale" che instilla frustrazione e senso di inadeguatezza tra chi si trova più in basso -, **l'utilizzo pervasivo di un linguaggio allarmistico e ansiogeno**, spesso inquisitorio.

Ancor meno opportuni sono i richiesti riscontri telefonici serali in merito agli esiti degli appuntamenti giornalieri, un metodo di controllo per alimentare un'indebita pressione psicologica facente impropriamente leva sull'autostima. L'utilizzo persistente e di ampia portata di strumenti di monitoraggio e di rilevazione dei dati non approntati centralmente, eccessivamente frequenti e le inutili ripetizioni ad essi associate non può essere interpretato solo come il frutto di sporadiche iniziative individuali: di fatto si configura come un comportamento organizzativo.

In aggiunta, anche il mosaico della comunicazione sta assumendo a tratti una evidente incoerenza: da un lato la comunicazione istituzionale rimarca pubblicamente i risultati prestigiosi raggiunti in corso d'anno, mentre dall'altro, pressoché contestualmente, figure di vertice nella Rete, dipingendo un quadro cupo e deficitario rispetto al conseguimento degli obiettivi premono il pedale delle pressioni commerciali trasmettendo tensione a dosi massicce.

Il ritorno di fiamma di modalità manageriali vessatorie, che deteriorano il clima lavorativo e **rischiano di ripercuotersi sulla salute e sulla conformità dei comportamenti di chi subisce le direttive**, con potenziali conseguenze negative a livello disciplinare, di legge e reputazionale non può essere assolutamente giustificabile dal "mal di budget" ed è totalmente stigmatizzato dalle scriventi Organizzazioni Sindacali.

Più in generale, le OO.SS. sono fermamente convinte che una cultura manageriale imperniata sul mero perseguimento del budget risulti non compatibile con modelli organizzativi che contemplino la promozione del benessere nel contesto di lavoro ed una crescita sostenibile basata sulla responsabilità sociale d'impresa.

Le OO.SS. - **che peraltro non hanno condiviso il sistema incentivante - ricordano che la prestazione di lavoro subordinato è una prestazione di mezzi e non un'obbligazione di risultato**, e che il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali, ultimamente esplicitati anche tramite budget individuali ai Gestori Premium, di per sé non può determinare una valutazione negativa e non costituisce inadempimento dei doveri contrattuali. A tal riguardo giova tenere presente che il colloquio infrannuale, nel quale viene valutata la performance del lavoratore, deve rispondere a criteri e logiche precise e uniformi. Chi ha il compito di coordinare e di valutare deve fornire feedback oggettivi

(osservabili) al collega, chiedendo e ricevendo a sua volta un feedback di ritorno, favorendo un clima di collaborazione onesto, trasparente e costruttivo.

Con l'accordo sulle politiche commerciali, le parti hanno condiviso l'obiettivo di realizzare un cambiamento culturale che metta fine alle "cattive" abitudini, conciliando le legittime esigenze commerciali dell'Azienda con un maggiore rispetto personale e professionale nei confronti dei lavoratori.

Questo cambiamento culturale non potrà mai realizzarsi, tuttavia, senza un autentico impegno da parte dell'Azienda, alla quale spetta la responsabilità di promuoverlo a tutti i livelli, coinvolgendo le proprie funzioni commerciali e verificandone stabilmente la coerenza e la correttezza dei comportamenti.

LE SEGRETERIE DEL GRUPPO BANCARIO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

Fabi - First Cisl - Fisac Cgil - Uilca - Unisin