

## LA COMUNICAZIONE: come e che cosa ?



Un autentico sviluppo aziendale non si misura esclusivamente in termini di meri dati contabili, e non può prescindere da una cultura organizzativa che promuova comportamenti coerenti con i valori espressi nei Codici di Condotta interni.

Purtroppo si continua a rilevare un ulteriore decadimento del clima aziendale e delle condizioni vita e di lavoro delle persone. In

particolare lo **stile di comunicazione diffuso nel Gruppo** è sempre più **di tipo aggressivo ed impositivo e spesso si traduce in episodi di vera e propria maleducazione**. Un fattivo confronto tra management e lavoratori, in questo Gruppo, sembra ormai definitivamente "morto e sepolto" sotto gli ulteriori colpi d'una isteria dilagante, conseguenza della contingente difficilissima situazione nei mercati finanziari e d'una economia che stenta a ripartire. Con estrema preoccupazione si deve rilevare su questo tema un atteggiamento, in qualche maniera "negazionista", da parte da Datoriale; certamente di cattivo auspicio rispetto ad un invece necessario cambio culturale.

### **Purtroppo non di solo stile si tratta: i contenuti preoccupano ancor di più!**

Le crisi si affrontano con una vera innovazione nei prodotti, con condizioni in linea con il mercato, con organici adeguati alla necessaria azione commerciale, con una semplificazione dei processi produttivi, con un effettivo adeguamento procedurale e non per ultimo, con un clima in azienda che sviluppi rispetto delle persone, coinvolgimento e condivisione.

Giungono segnalazioni che durante varie riunioni vengano esercitati anche **forti richiami al rispetto della normativa**, facendo intendere che comportamenti difforni saranno sanzionati con provvedimenti disciplinari estremi. Se da una parte **non si può che concordare sulla necessità di una diffusa conformità normativa, dall'altra è necessario ricordare a questi relatori, che l'esercizio del potere disciplinare non spetta a loro**. Non è sufficiente la minaccia del licenziamento: **serve creare un contesto normativo ed operativo semplice, chiaro, adeguato in termini di risorse per cui la conformità risulti diretta conseguenza**. Va anche rilevato che ormai è diventata una triste consuetudine adibire risorse a nuovi incarichi di tipo commerciale senza la ben che minima preventiva formazione e senza un adeguato periodo di affiancamento. Il rischio operativo sembra essere di interesse solo quando ci sono delle contestazioni disciplinari da fare? Per risolvere realmente i problemi non ci si può limitare a prendere in considerazione solo gli effetti di una questione, ma ne vanno attentamente ricercate ed esaminate le cause. Le soluzioni concrete e durature, a differenza dei palliativi, vanno cercate in primis nella premesse che orientano i comportamenti.

Altro tema molto in voga nelle citate riunioni è il richiamo a comportamenti corretti nel perseguire gli obiettivi commerciali. Viene, più o meno esplicitamente, fatto riferimento ad episodi disdicevoli in cui sono state adottate "scorciatoie" per centrare il Sistema Incentivante, senza far mancare anche in questo caso la minaccia di sanzioni disciplinari gravi quali il licenziamento. Le OO.SS. ritengono - pur ovviamente condividendo la necessità che vengano posti in essere comportamenti corretti - che sia indispensabile una operazione di coerenza. Da anni infatti le scriventi non mancano di segnalare che un Sistema Incentivante siffatto favorisce tali comportamenti. Il Gruppo

però non ha mai voluto abbandonare l'orientamento intrapreso. D'altra parte, negli anni precedenti, atteggiamenti distonici rispetto al buon senso ed ai valori dichiarati della cultura aziendale, sono stati proprio proposti ed incentivati proprio da coloro che ora minacciano sanzioni, tragicamente vittime anch'essi, assieme ai c.d. "furbetti", del vero problema: l'eccesso di dipendenza dal **sistema incentivante**. **Al suo raggiungimento si uniforma quasi tutto, senza chiedersi se vi sia una vera corrispondenza con un effettivo beneficio aziendale**. La disdicevole vicenda di settembre 2015 relativa alla raccolta di numeri di cellulare e mail della clientela, nata male, tra l'altro senza alcun interesse rispetto al tema della privacy, e poi abortita in maniera indecorosa, ne è palese esempio.

Altro tema toccato in varie riunioni è l'**orario di lavoro** a cui i **Responsabili di Filiale o Manager** dovrebbero attenersi: **ore 08-20!** Con possibili azioni di **controllo sulle timbrature!** Non serve sprecare parole nel commentare, è evidente che si è completamente persa la cognizione che le regole devono essere rispettate da tutti. Il delirio da onnipotenza non giova in una situazione dove sarebbero richiesti atteggiamenti responsabili. Si invitano i lavoratori a continuare a svolgere il loro lavoro con la diligenza del buon padre di famiglia, tenendo ben presente che ognuno di noi ha delle responsabilità anche nei confronti dei propri cari.

**Insomma non basta più affermare con enfasi, nelle innumerevoli riunioni, che chi non si allinea "andrà a casa"! E' ora di finirla con la miopia del "bastone"!**

Le OO.SS. da tempo sostengono sia necessaria una **svolta culturale**, prima che organizzativa, che vada nella direzione di una **qualità di vita in azienda, sviluppando condivisione e senso di appartenenza, e creando condizioni di lavoro che favoriscano il raggiungimento dei necessari obiettivi reddituali**.

Le OO.SS. ritengono che sia ormai improrogabile avviare veramente il confronto sui temi recentemente presentati alla Delegazione Datoriale che ricordiamo essere:

- **Carichi di lavoro** (organici, orari di sportello, organizzazione del lavoro, procedure, formazione, etc.);
- **Conciliazione vita/lavoro** (part/time, mobilità, flessibilità, permessi per gravi motivi etc);
- **Salute e sicurezza** (stress da lavoro correlato, problematiche sulle Agenzie per Te, ristrutturazioni di filiali fatiscenti, pulizie ordinarie e straordinarie etc.) Su questo tema è necessario però affrontare più in dettaglio la **questione stress lavoro correlato**. Premesso che già da tempo le OO.SS. hanno richiesto l'attivazione della c.d. fase di "valutazione approfondita" in riferimento al procedimento di valutazione dello stress lavoro correlato secondo le disposizioni di cui al D.lgs. 81/2008, senza peraltro ricevere alcun riscontro; nel contempo però il Gruppo investe molte risorse in svariate iniziative di analisi di clima: **si dimostri volontà di cambiare facendo ciò che è previsto dalla Legge!**;
- **Accordo di clima** (metodi di indirizzo commerciale, abuso della reportistica, comunicazione coerente con Codice etico e di comportamento etc.);

Le OO.SS. ritengono indispensabile un deciso "cambio di passo" da parte datoriale per riportare alla normalità questa disdicevole situazione, riservandosi ogni azione atta alla tutela dei lavoratori (oltre che del buon senso). Si invitano i lavoratori a segnalare alle OO.SS. ogni episodio nel quale vengano adottati comportamenti lesivi della dignità delle persone, delle norme contrattuali nonché dei Codici di Comportamento ed Etico. Si raccomanda in queste segnalazioni, tempestività e quel livello di dettaglio necessario affinché questi episodi possano essere evidenziati alla controparte in maniera estremamente circostanziata.

Parma, 2 marzo 2016