



**Fabi - Fiba/Cisl - Fisac/Cgil - Silcea - Sinfub - Ugl Credito - Uilca
R.S.A. Unicredit Banca – Emilia Est-Romagna**

LA SFIDA

Nei **documenti prodotti dal Gruppo Unicredit** si parla di capacità di comprendere e dialogare con il territorio, di necessità di investire sulla qualità dei prodotti, delle persone e dei processi, di miglioramento della reputazione, di professionalità e orientamento commerciale, di semplicità di linguaggio e di autorevolezza territoriale, di maggiore formazione, di eccellenza e di maggiore stabilità nelle relazioni con i clienti.

Per governare la complessità di questi processi, si fa appello ad attività di **ascolto**, a un'esigenza di maggiore **comunicazione**, alla capacità di lavorare in **team**, di creare una **identità culturale** unica nel Gruppo, di **coinvolgere e motivare** i dipendenti, di migliorare le opportunità di **crescita** e maggiore **specializzazione** dei ruoli, con più ampie autonomie nella gestione dei clienti.

Succede però che nel corso delle frequenti riunioni, in cui vengono radunati titolari di filiale, consulenti, ecc., in particolare la più recente avvenuta a Bologna presso la Direzione Commerciale il 16 febbraio scorso, i modi, le parole usati e i concetti espressi **non sono coerenti** ai valori sopraelencati.

Purtroppo **siamo costretti ancora una volta a ribadire** che contano anche i toni, che le parole sono importanti, e pesano. Lo abbiamo già detto e scritto ripetutamente in altre occasioni, ottenendo in cambio risposte che minimizzavano quelle incresciose situazioni, o addirittura le giustificavano, riportandole in quella zona franca che coprirebbe, secondo i rappresentanti aziendali, le relazioni fra il manager e i suoi collaboratori, in cui evidentemente sono banditi **correttezza e rispetto**.

I lavoratori non possono accettare i complimenti per i risultati del passato esercizio, se un minuto dopo vengono **scaricati** sulle loro spalle il peso delle ansie e delle frustrazioni manageriali sul futuro, delle difficoltà prodotte dalla crisi economica e dei rischi delle scelte strategiche dell'azienda, addebitabili peraltro alle strategie che i livelli manageriali adottano.

La carota si trasforma in bastone, e con pochi passaggi di tono e di persona vengono messi in discussione (l'ordine è casuale):

- a. **il posto di lavoro**: viene mostrata una diapositiva su lavori particolarmente umili e umilianti, che ammonisce i presenti su un probabile prossimo futuro se non si raggiungeranno i nuovi obiettivi, così discrezionali e sfidanti che sembrano posti al di fuori della realtà, così vitali che dal loro raggiungimento dipende la salute della banca e dei suoi azionisti;
- b. **l'impegno**: la richiesta di un orario di lavoro di fatto illimitato invade qualsiasi aspetto della vita privata di ciascuno;
- c. **la responsabilità**: il gioco dello "scaricabarile" ci insegna che le colpe sono sempre di qualche sottoposto, per cui alla fine quello che serve è trovare qualcuno che sta un po' peggio di noi;
- d. **la professionalità**: l'autonomia "imprenditoriale" di ciascun dipendente di banca è proporzionata all'invadenza e alla quantità dei sistemi e degli strumenti

di controllo della propria attività, alla pesantezza delle pressioni che si subiscono quotidianamente, in barba a qualsiasi accordo, a mezzo mail, chat, sms.

Non vogliamo dilungarci sui devastanti effetti collaterali prodotti su clienti e lavoratori dai sistemi premianti, dai budget discrezionalmente decisi e modificati in corso d'opera.

Non vogliamo ripetere che in caso di forzature nelle procedure o nei regolamenti poi la responsabilità è personale, quindi è nostra.

Non vogliamo reiterare la lista delle cause che appesantiscono i ritmi e i carichi di lavoro, che rendono così stressanti e difficoltosi i rapporti con i clienti. Con gli organici a disposizione, nessuno può fingere di non sapere quanto sia difficile uscire dalla filiale per azioni di sviluppo, abbandonando colleghi sull'orlo di una crisi di nervi, e lasciando montagne di pratiche sulle scrivanie, dai mutui più complessi fino agli affidamenti più semplici.

I cosiddetti "**Messaggi Chiave**" dei road show convocati dall'A.D. del Gruppo, che costituiscono gli orientamenti del processo di cambiamento, sono ridotti a pure astrazioni, che vengono soffocate in questo gioco di ruoli, studiato per una più **redditizia ed efficiente** gestione del personale.

La domanda che poniamo ai dirigenti responsabili anche di questa Direzione Commerciale, la stessa che viene rivolta anche nelle altre zone territoriali del Gruppo, è se **per "creare valore sostenibile per i nostri azionisti" sia consentito rendere insostenibile il clima interno, silendo la relazione con i collaboratori a un semplice alternarsi di bastoni e di carote (sempre che anche queste ultime non si rivelino alla lunga dei bastoni, così, per magia).**

Se questi sono gli strumenti per dare motivazioni ai lavoratori, è giunto il momento di proporre a questa Direzione Commerciale, alla vigilia di un ennesimo grande processo di ristrutturazione, un **obiettivo veramente sfidante**, una scelta strategica di **discontinuità** rispetto al passato: **abbandonate sistemi e modalità di relazione che non sono coerenti con i valori posti alla base del progetto di questo Gruppo.**

Consentiteci un'ultima citazione dell'A.D. del Gruppo: **"i nostri comportamenti faranno la differenza"** solo se coloro che per primi devono farsene portatori daranno **l'esempio concreto** di volere questo cambiamento.

Questo possiamo e dobbiamo pretendere, come lavoratori e come sindacati, denunciando le criticità e le esasperazioni tipiche di un modo di fare banca e finanza di una parte del management, teso ad obiettivi di breve respiro da raggiungere a tutti i costi, in attrito con comportamenti e strategie declamate, che rischiano di restare solo specchietti per allodole.

Oggi molti colleghi sono chiamati a partecipare a un nuovo appuntamento a Modena: è nostra intenzione monitorare i contenuti e i toni di queste riunioni per depotenziarne forzature e condizionamenti.

Assumeremo tutte le iniziative che riterremo più opportune e chiederemo il coinvolgimento di tutti i lavoratori per ricostruire un clima aziendale rispettoso e sereno in cui "grazie mille" non sia soltanto lo slogan di una serata una tantum.

Bologna, 16 marzo 2010

Fabi - Fiba/Cisl - Fisac/Cgil - Silcea - Sinfub - Ugl Credito - Uilca

R.S.A. Unicredit Banca – Emilia Est-Romagna