



## NON E' TUTTO ORO QUELLO CHE BRILLA

Le asfissianti pressioni commerciali, l'arroganza e la prepotenza dei "capetti", le quotidiane difficoltà nel riuscire a fornire un servizio accettabile ai clienti sono motivo di profonda insoddisfazione per moltissimi colleghi che lavorano in Rete. Le condizioni di lavoro peggiorano costantemente e non c'è ormai da tempo alcun segno di una inversione di tendenza. Non pochi colleghi non vedono altra via d'uscita se non quella di cambiare mansione e in quest'ottica la richiesta di un trasferimento ai Servizi Centrali è l'unico strumento che i pochi fortunati possono agire per affrancarsi da **una quotidianità insopportabile**, se non addirittura causa di problemi psicologici e spesso anche fisici.

Ma è proprio vero che nei Servizi Centrali "si sta meglio"?

Per la natura stessa delle attività svolte centralmente, è ovvio che uscire dal mondo delle filiali attenua l'ansia della prestazione commerciale ed elimina gli stress collegati al rapporto sempre più conflittuale con la clientela, ma ormai da alcuni anni **anche per i lavoratori di sede le condizioni di lavoro hanno cominciato a peggiorare e, contrariamente alla narrazione aziendale, l'insoddisfazione è sempre più tangibile**. Quell'attenzione "alle persone" sbandierata dai vertici aziendale è smentita ogni giorno dalla realtà che molti colleghi stanno vivendo e le segnalazioni che ci arrivano evidenziano un malessere sempre più diffuso: **sembrano non esistere più paradisi nei quali rifugiarsi**.

Pur non pubblicabili integralmente, molti colleghi ci segnalano "*i ritmi ossessivi ed asfissianti dell'ufficio*" e ci rappresentano una realtà nella quale risulta **difficile raggiungere un equilibrio tra tempi di lavoro e vita familiare**. Un lavoratore ci scrive: "*durante il weekend, ormai, ho solo il tempo di riposare (in prevalenza) ed attendere alle faccende che durante la settimana ho dovuto necessariamente accantonare*" e "*anche durante la giornata lavorativa*" sembra impossibile attuare quelle millantate flessibilità che dovrebbero garantire una migliore qualità della vita. La realtà è invece rappresentata con "*pensieri che, prepotenti, si fanno spazio nella mia testa, assieme alla rabbia ed alla frustrazione*".

Ma come si è arrivati a questo punto?

Un primo aspetto è collegato alle **politiche industriali che stanno svuotando interi uffici sia quantitativamente, che qualitativamente**. Ecco come un altro lavoratore vive l'esodo dei suoi ex-colleghi: "*non posso fare a meno di evidenziare quanto sia inconcepibile pensare di far uscire da strutture (come quella in cui attualmente mi colloco) caratterizzate da professionalità specifiche, già cariche al limite del sopportabile, persone con esperienza (anche) ventennale, immaginando di poterle sostituire, in un rapporto di uno a due, con*

risorse prese da contesti completamente diversi e quindi, assolutamente non in grado, se non dopo mesi o anni di servizio, di prendere in carico il lavoro lasciato da chi va via".

Se in Rete ancora qualche soldino extra arriva ed esistono degli abbozzi di percorsi di carriera, per i lavoratori di sede, secondo una collega "è invece spesso evidente la differenza dell'importo in busta paga tra chi va e chi resta. La pretesa è ovviamente di far pagare a quelli che "stanno in mezzo" il (salato) conto. Per sopperire a questi problemi, cosa c'è di meglio che far lavorare "a gratis" i quadri direttivi? Eh già, basta approfittare del fatto che il loro straordinario non si paga.

In pratica, a questi ultimi è riservato il compito di prendersi sulle spalle il lavoro delle risorse mancanti, quando già non se ne può più. Non basta. La cosa più divertente (si fa per dire) è che a fronte di questo, di aumenti della retribuzione, manco a parlarne".

Per chi prova a **difendere la propria professionalità, richiedendo un riconoscimento**, la litania è la solita: "c'è il Covid", "ma di che ti lamenti, ancora grazie che hai un lavoro", "ancora un aumento? Lo hai avuto appena 8 anni fa...", "ma non sarà che guadagni un po' troppo, non ti vergogni di fronte a colleghi che aspettano da tanti anni (per converso, quelli di cui sopra...)".

Come ciliegina sulla torta emerge anche un **problema generazionale** perché (ci scrive un altro collega con esperienza): "A fronte di questo scenario desolante, devi poi fare anche i conti (spesso) con l'aggressività e l'arroganza di quei giovani frustrati dai freni ai percorsi di carriera, spesso senza sufficiente esperienza e qualità, ma spinti ad un atteggiamento di ostile sopraffazione nei confronti dei colleghi ed adulazione assoluta nei confronti del capo".

Anche nelle sedi la figura dei Coordinatori di Attività è sempre più funzionale ad un disegno organizzativo nel quale **cooperazione e lavoro di squadra non corrispondono più alle nuove direttive**. Le quali tendono a far emergere chi è più prono ai voleri dei diretti responsabili, chi obbedisce e basta, come sostiene un'altra collega: "per ottenere l'incredibile risultato di far quadrare il cerchio, si individuano dei veri e propri "kapò", ai quali attribuire il compito di tenere a bada la massa e dare esecuzione al volere del padrone senza tentennamenti o ostacoli (e, soprattutto, senza MAI mettere in dubbio gli ordini). Spesso, troppo spesso, tra i "giovani arrivisti" di cui sopra trovi i candidati ideali".

**La frattura generazionale emerge di nuovo prepotentemente** perché, come racconta un altro collega d'esperienza, è "difficile trovare infatti figure senior che a fronte di nessun incentivo economico, possano essere interessate ad assumersi responsabilità e carichi spesso pesantissimi. Senza considerare che l'azienda, in termini di prospettive ai lavoratori over 45, fa intendere di ritenerli destinati a ruoli secondari, spesso definendoli apertamente come "già troppo vecchi" e quindi "nulla di più naturale che i COA siano molto spesso individuati tra le aree professionali" dove si possono trovare "esecutori ad ogni costo del volere patronale: ruolo che perfettamente si attaglia alle caratteristiche dei rampanti".

Ovviamente **il pesce sembra puzzare dalla testa** ed infatti "altri personaggi notevoli in questo teatrino dell'assurdo sono poi i "manager", che a dispetto dei lautissimi compensi riconosciuti, impongono una gestione volta il più possibile a ottenere il massimo risultato con il minimo sforzo, per lo più collocando i problemi veri sotto il tappeto, con il consueto sistema "tengo duro finché vado via, tanto poi se la sbrigherà chi arriva dopo".

Perché una simile impostazione possa reggere è necessario che vi siano dei **meccanismi retributivi** che sostengano, o almeno possano dare una motivazione, a chi si presta a questo gioco: *“costoro vengono attratti dall'attribuzione del ruolo che consente loro di addivenire ad un aumento della paga effettiva, ma l'azienda si può riservare in questo modo la possibilità di tenere sempre il lavoratore in pugno (se viene meno il ruolo, si perde evidentemente la retribuzione); in questo modo si realizza perfettamente il malcelato obiettivo e la spinta a retribuire il personale in misura variabile, legata naturalmente al raggiungimento di obiettivi sempre più irraggiungibili”*. In questo contesto lo sbandierato Titling, uno strumento splendidamente unilaterale, appare più una minaccia che una soluzione!

Ma oltre alla “carota” retribuzione **è sempre presente il “bastone”**, perché il rischio di sbagliare è riversato sul personale e c'è sempre *“lo spettro di dover pagare in prima persona e fino alle fine dei propri giorni lavorativi le conseguenze di eventuali errori, sempre più in agguato in ragione di carichi impossibili”*, secondo un altro lavoratore in un ruolo di responsabilità.

In tutta questa situazione **il lavoratore si sente sempre più solo**, considerando che le politiche di gestione del Personale sono completamente asservite alle esigenze dei responsabili e **non sono in grado di porre un argine, neppure alle più evidenti forme di discriminazione e vessazione**.

Ma ovviamente **la critica maggiore va a chi dovrebbe difendere gli interessi dei lavoratori** quando viene sottolineato, in un'altra testimonianza, *“il triste ruolo delle varie sigle sindacali finalizzate a tenere insieme le truppe, pronte ad aiutare amici e parenti o a pretendere un obolo per garantire (spesso solo a parole) una minima tutela nei confronti di un padrone assetato di sangue”*.

Non c'è da stupirsi che praticamente tutti quelli che se lo possono permettere prendano al volo qualsiasi opportunità, pur di abbandonare la nave!

Un dato oggettivo come **l'elevatissima percentuale di adesione all'esodo dovrebbe far riflettere internamente e esternamente sulle reali condizioni di lavoro nel settore bancario** ed invece si assiste ad un desolante spettacolo di servilismo che non fa che aumentare ulteriormente la sensazione dei lavoratori di sentirsi assediati e senza alcuna via d'uscita. In qualcuno emerge addirittura un dubbio: *“che non sia io il problema?”*.

Invece dobbiamo dire no a questa deriva. **E' il sistema ad essere malato, non i lavoratori che ne sono vittima**. Non siamo noi ad essere inadeguati, ma i metodi manageriali che vengono applicati per perseguire risultati irraggiungibili. Cominciare a denunciare è il primo passo per invertire la rotta!

## **C.U.B.-S.A.L.L.C.A. Intesa Sanpaolo**

[www.sallcacub.org](http://www.sallcacub.org)

[sallca.cub@sallcacub.org](mailto:sallca.cub@sallcacub.org)

<http://www.facebook.com/SALLCACUB>

f.i.p. 5.3.2021