



FORMAZIONE E REALTA'

Non vi è mai capitato di notare i personaggi coinvolti nei nostri corsi aziendali di formazione inquadrati in una pubblicità o in un video su YouTube?

Non è un mistero, ma forse poco sottolineato, che la maggior parte di chi recita in molte lezioni, **di mestiere siano attori e non bancari**: quasi che la cosa più importante per ottenere i successi commerciali richiesti sia recitare bene la propria parte, infiocchettando bene il prodotto in vendita.

Si badi bene che non stiamo affatto dicendo che i suddetti prodotti (tanti, forse troppi, da ricordare a puntino) non siano validi e non vengano incontro alle esigenze della clientela, quanto che il messaggio principale, per quanto riguarda la formazione, **sia una uniformità reattiva dei comportamenti** (di fronte a questa situazione mi comporto così, in quest'altra situazione in un altro modo, ecc....ecc.), che può scadere facilmente nel manuale del commesso venditore.

D'altra parte, abbiamo la quasi totale **esternalizzazione e riduzione ad appalto** dell'ambito formazione aziendale, una volta fiore all'occhiello sia di Banca Intesa (in specie Cariplo), che di Istituto San Paolo.

L'ambito "scenico" si riallaccia poi al tema delle **pressioni commerciali**: le simulazioni di incontri commerciali sotto l'occhio attento del Capo Area (o, a volte, gli incontri commerciali reali) sono sempre più frequenti e possono facilmente degenerare in pressione psicologica volta a stabilire mancanze comportamentali dei colleghi coinvolti.

Vi è poi un altro ambito venuto alla ribalta recentemente e cioè l'influenza della fruizione dei corsi di formazione sulla misura dei premi percepiti dai colleghi.

A prescindere dal fatto che il sistema premiante in questione sia criticabile a priori, perché mette le filiali l'una sopra l'altra e prefigura la prevalenza dei risultati sul lavoro remunerato in base al tempo, si aggiunge a questo la novità di quest'anno: **la penalizzazione che i colleghi ricevono nell'assegnazione dei premi** perché non sono riusciti a fruire dei corsi di formazione nei tempi previsti. In particolare, sono **815** i colleghi che non riceveranno il premio d'eccellenza perché non hanno completato la formazione obbligatoria; **2200** quelli che lo vedranno decurtato del 30% perché non l'hanno completata nei tempi previsti.

Quest'ultimo è un provvedimento giunto in corso d'opera (era prevista inizialmente l'esclusione dal premio in caso di mancata fruizione) e non tiene conto dei contrattempi che possono verificarsi nella vita di ognuno e che magari per un periodo impediscono di

dedicarsi alla formazione con tranquillità. Riteniamo questa **penalizzazione francamente inaccettabile**, per colpe che non possono essere imputabili ai colleghi “inadempienti”. Per questo è assolutamente necessario prevedere **un ristoro risarcitorio!**

Bisogna anche rilevare che l’elevata frammentazione del sistema formativo in molti micro-corsi, su argomenti anche molto lontani dal proprio ambito lavorativo (ma si sa la banca persegue un modello di bancario tuttologo e onnisciente, inapplicabile nella realtà) favorisce le dimenticanze e i ritardi, stante anche la mancanza, a cui la banca ha promesso di porre rimedio (in ritardo!) con un sistema di segnalazione e monitoraggio della situazione sui corsi effettuati e quelli mancanti.

Era così complicato rendere disponibile in tempo un “cruscotto” di monitoraggio?
Dopo tutti i soldi spesi per le iniziative più inutili?

Un’ultima considerazione: una banca che si vuole definire etica e attenta alle diversità di genere e di ogni genere **non può creare divisioni e discriminazioni** per pochi giorni di ritardo nella fruizione di questi corsi, altrimenti questa volontà antidiscriminatoria rischia di essere parziale o di essere smentita dalla realtà effettuale.

Auspichiamo, quindi, se non un ripensamento, almeno la possibilità di discutere in modo globale l’aspetto della formazione nella predisposizione del **piano formativo 2023**.

Con particolare riguardo anche alle **modalità di fruizione** della stessa, che non possono essere quelle di sbirciare i contenuti nei tempi morti tra un cliente e l’altro, ma, invece, quella di usufruirne in ambiente protetto, sia aumentando le **giornate di formazione da casa** per tutti, sia ritornando ai classici **corsi in aula**, che permettono interazione e qualità dell’apprendimento.

C.U.B.-S.A.L.L.C.A. Gruppo Intesa Sanpaolo

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

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

F.i.p. 3.5.2023