



uilca notizie

Periodico di informazione UILCA - Intesa - n. 41 - luglio 2005

APPRENDISTI IN BANCA

L' immissione di giovani nelle strutture lavorative e comunque in ogni ambito sociale contribuisce a dare un segnale di sviluppo, scalzando i timori che, una società con aspettative decrescenti come quella italiana, sta rappresentando in tutti i suoi ambiti: mancanza di coraggio e paura del nuovo.

E' materia di valutazioni sociologiche quanto una società malata diventi una gerontocrazia che non cede il passo ai giovani.

Ma il rapporto dei giovani con la società si è evoluto in modo differente nel corso delle diverse trasformazioni sociali. Prima i giovani erano gli eroi romantici... i cavalieri... Mentre i vecchi erano i saggi. Poi l'oscurantismo sessuofobico della chiesa ha insegnato a diffidare da questo eroe senza legami familiari.



La sua emancipazione sociale, come per le donne poi, è passata attraverso la sua indipendenza economica e quindi in assenza di lavoro, la cultura occidentale sta negando al giovane ed alle donne l'autonomia, l'indipendenza.

In compenso la giovinezza che tradizionalmente finiva con il matrimonio, dura oggi all'infinito (senza sicurezza lavorativa non si costruisce un nucleo familiare autonomo) ed i ragazzi non sono mai agenti sociali importanti.

La società li tiene in considerazione prima come consumatori e poi come soggetti politici.

Dedica a loro un mercato, pubblicità per loro, facendo leva sul loro narcisismo per vendere.

Ma le garanzie di reddito accettabili non ci sono e non si investe sul loro sviluppo. Non saranno certo le sperimentazioni di microcredito verso di loro che li tragheranno da un futuro precario ad un futuro stabile.

La contraddizione di questa nostra cultura occidentale è quella di continuare a mantenere la centralità del lavoro per poi negarlo ora a chi lo cerca.

Le implicazioni sociali, sociologiche, psicologiche di questa generazione di ragazzi "non emancipati" nel senso economico del termine, sta per stravolgere molti punti di riferimento, dalla loro permanenza in famiglia come eterni fanciulli, ma fino ad un'età inoltrata (avete visto il film Tanguy per esempio?), all'impossibilità di progettare un futuro che preveda di avere figli, alla voglia di fuga verso altri Paesi che garantiscano lavoro e stabilità.

Secondo Jean Claude Schmitt la giovinezza è una zona di confine, mobile e transitoria, che si protrae all'infinito nelle nostre società malate, ma che non ha neppure inizio nelle società ancora più malate, dove il lavoro minorile raggiunge punte di totale drammaticità.

Il Sindacato è in prima linea perché non si avverino le più fosche previsioni.

Anche questo piccolo cenno di ripresa occupazionale è un modo per battere il trend italiano.

Il 23 giugno è stato sottoscritto in ABI l'Accordo che permetterà di assumere nelle aziende di credito giovani con il contratto di Apprendistato.

Si tratta di una delle previsioni contenute nella Legge Biagi, che nel settore del credito viene recepita come "Apprendistato Professionalizzante", finalizzato cioè ad inserire ragazzi e ragazze, ai quali viene garantito un percorso formativo di qualità per il raggiungimento delle seguenti figure professionali:



ADDETTO OPERATIVO: svolge nell'ambito delle strutture di presidio del mercato, le attività operative, contabili e di supporto commerciale affidategli, contribuendo ad assicurare il buon funzionamento dell'unità di appartenenza.

Contribuisce a garantire la qualità del servizio al cliente in coerenza con le direttive aziendali.

ADDETTO ALL'ATTIVITA' COMMERCIALE: svolge a supporto del gestore, ove presente, le attività riferite alla gestione della clientela di riferimento al fine di conseguire, anche attraverso appropriati livelli di servizio, gli obiettivi assegnati nell'ambito degli indirizzi e delle politiche commerciali dell'azienda.

OPERATORE BANCA TELEFONICA: accoglie ed evade, attraverso il canale telefonico, le richieste a carattere dispositivo/informativo della clientela, avvalendosi all'occorrenza delle indicazioni ricevute dalle altre strutture, promuove servizi e prodotti coerentemente secondo le direttive ricevute dall'azienda. Contribuisce alla qualità del servizio al cliente.

ASSISTENTE OPERATIVO CLIENTELA IMPRESE: svolge a supporto del gestore le attività operative/amministrative, riferite alla gestione della clientela di riferimento, contribuendo al raggiungimento di un adeguato livello di servizio.

ASSISTENTE OPERATIVO PRIVATE: svolge le attività operative e contabili affidategli contribuendo al buon funzionamento procedurale ed amministrativo dell'unità di appartenenza: supporta i gestori nell'attività di loro pertinenza.

ADDETTO ALLE ATTIVITA' DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DELL'AZIENDA: svolge attività prevalentemente operative in strutture centrali collegate alla gestione dell'azienda (es. risorse umane, legale, bilancio, marketing, pianificazione e controllo).

ADDETTO ALLE ATTIVITA' DI SUPPORTO AREE SPECIALISTICHE DI BUSINESS: svolge attività prevalentemente operativa nelle strutture centrali del business creditizio/finanziario (ad es. crediti finanza).

ADDETTO AD ATTIVITA' AMMINISTRATIVA E/ CONTABILE: svolge le attività operative e contabili affidategli contribuendo al buon funzionamento procedurale ed amministrativo dell'unità di appartenenza.

ADDETTO AD ATTIVITA' INFORMATICHE E/O TELECOMUNICAZIONE: svolge attività connesse all'elaborazione di dati, al funzionamento all'assistenza e alla manutenzione dei sistemi informatici e di telecomunicazione adottati in azienda.



CHE CLIMA CHE FA

Quarta puntata



DOMANDA

Durante la pausa pranzo...

Cosa fai?

- A Ti porti avanti con il lavoro perché alle 20 hai un impegno privato improrogabile;
- B Guardi i programmi sulla Web TV così ti rilassi;
- C Chiami i clienti che non hai trovato nella mattinata..... forse a quell'ora "loro" sono in pausa...



NUOVE RSA

Costituita in CASSA di RISPARMIO di ASCOLI PICENO
la RSA UILCA a San Benedetto del Tronto.
Auguri di buon lavoro alla Segretaria RSA Antonella POLI.



RICEVIAMO E... VOLONTIERI PUBBLICHIAMO



idee... e PERSONE

L'ultimo numero del nostro house organ, Idee e Persone, mette in evidente risalto l'intenzione della classe dirigente della nostra banca di cambiare registro nella gestione del personale. A partire dallo scritto d'apertura a firma dell'Amministratore, echeggiato e diligentemente dettagliato poi dai successivi interventi, si sottolinea come l'apporto delle persone che lavorano in banca sia stato e sarà sempre più importante per raggiungere mete più elevate di sviluppo e qualità.

Per mobilitare questo indispensabile apporto la banca intende valorizzare il "capitale umano" attraverso iniziative di nuovi sistemi di valutazione del potenziale, di "motivazione delle risorse", di "formazione e sviluppo delle competenze", di "coaching" e di attenzione dei capi – capi-allenatori, dice il CEO - all'ascolto quotidiano delle "loro risorse".

Nei tre anni che hanno contraddistinto la gestione Passera, abbiamo visto dispiegarsi la tradizionale ricetta dei tagliatori di rami secchi. Queste ricette si basano sulla vendita dei gioielli di famiglia e del patrimonio immobiliare, sui prepensionamenti e sui licenziamenti, sul taglio dei costi, soprattutto a scapito del personale, dei clienti e dei fornitori, sulla riduzione del credito. Ciò mentre i bonus e le stock options della classe dirigente crescono in proporzione al malessere generato ad un'ampia categoria di persone.

Per aver successo, l'applicazione della ricetta richiede di far credere che si sia alla bancarotta, al fallimento e che siano richieste misure d'emergenza volte a legittimare le misure che si prenderanno. Occorre poi stabilire una catena di comando e controllo estranea al tessuto sociale aziendale, legata da un comune progetto e da un patto di convenienza economica (le stock options, i bonus), accompagnata da un'atmosfera di terrore, di mobbing pervasivo tendente a spezzare qualsiasi resistenza da parte di tutti gli esclusi dal grande progetto di risanamento contabile.

La strategia della ricetta contrappone quindi gli interessi di pochi, principalmente gli azionisti e la sua elite dirigenziale, all'interesse dei più, sottolineando un concetto di impresa non-sociale, paleo capitalista, brutalmente padronale.

La nostra banca viene da una storia simile: in tre anni abbiamo perso migliaia di colleghi, attraverso le cessioni di sportelli e/o aziende, il ricorso alla mobilità, l'accesso al fondo obbligatorio. L'efficienza complessiva è stata forzata dalle riduzioni di organico, non accompagnate da una rivisitazione degli strumenti e dei metodi di lavoro, a scapito della qualità, dei livelli di servizio ai clienti, dello stress individuale e del controllo interno. Prodotti, procedure e sistemi a supporto rimangono quelli degli anni '90, ancora malamente integrati. La formazione erogata si è limitata a corsi di vendita sulle assicurazioni, sui prodotti strutturati, sui mutui, sui prestiti personali, sulle modalità di promozione telefonica. Si contrabbanda come formazione del puro addestramento finalizzato alla vendita di prodotti, prodotti che gran parte dei colleghi allo sportello non conosce a fondo.

Pur pungolando, anche con pressioni improprie, il personale di sportello a vendere di più, a vendere quello che fa i ricavi della banca oggi più che l'interesse dei clienti per il futuro, l'elite dirigenziale della banca ha compreso che con questi metodi siamo arrivati al capolinea. Più di così, con questi metodi, il limone non si può spremere. La vecchia ricetta ha dato tutto quello che poteva dare.

Adesso, per passare dal puro esercizio di taglio allo sviluppo vero, non solo contabile, si debbono mobilitare le persone, investire in formazione, conquistare il loro cuore e la loro mente, renderle "proattive", farle sentire parte attiva di un grande disegno espansivo. Occorre catturare nuovi clienti, far ripartire la crescita dei ricavi, insomma costruire sulla terra bruciata un nuovo mondo.

La presentazione, in chiave innovativa, di approcci che dovrebbero far parte della normale gestione di una grande azienda del XXI secolo, tendenti, almeno all'apparenza, a mettere il valore delle persone che ci lavorano al centro dell'impresa, catturandone la motivazione e trattandole finalmente da persone adulte, è strumentale per costruire una piattaforma dove ricavi ed utili possano continuare a crescere. Da costi da tagliare siamo ora apparentemente riconosciuti come motori della crescita, come determinanti nel nuovo disegno.

Purtroppo però il nostro valore come persone, come individui che necessitano non solo di procedure, comandi, minacce sottili, pressioni e obiettivi, non è stato preso in minima considerazione fino ad ora, anzi è stato calpestato in modo sistematico e scientifico. Eravamo delle eccellenze da smaltire, ora siamo parte della grande famiglia.

Ci chiediamo come mai non sia stato possibile costruire fin dall'inizio della nuova gestione un rapporto con il personale della natura che ora ci viene presentato. Perché tanta violenza, spesso mera esibizione muscolare fine a se stessa, quando avremmo potuto far convergere le nostre originali culture di riferimento in modo pacifico, fondando le basi per una crescita sana, condivisa nei valori e negli obiettivi?

La nostra identità culturale, propria dei tre maggiori Istituti confluiti in Banca Intesa, è rimasta invece in massima parte intatta, anche se per ordine di scuderia occorre dire il contrario. Un risultato però si è ottenuto: siamo tutti ugualmente uniti nella demotivazione e nella frustrazione.

Difficile quindi non temere che la svolta sia solo un cambio di comunicazione, la quale – intendiamoci - rappresenta certamente un miglioramento se non altro formale, ma, fondamentalmente, si tratta di una operazione di facciata.

Come è possibile credere che una classe intera di capi e capetti, selezionata dalla elite dirigenziale sulla base della loro conformità al modello di mobbing pervasivo che è stato dispiegato a partire dal 2002, possa riconvertirsi all'ideale modello del capo-allenatore, sensibile alla motivazione delle sue risorse? E quando mai smetterà di considerarci risorse, cioè mezzi per raggiungere un fine, e non persone adulte, con proprie idee, motivazioni, esigenze e sentimenti?

La ricetta classica del tagliatore di rami secchi prevede che, finito il risanamento contabile, esso se ne vada, satollo, carico di onori e sereno. Pronto per un nuovo remunerativo incarico. E' storicamente noto che una classe dirigente che ha utilizzato metodi totalitari è difficilmente qualificata per un nuovo evo, basato sulla crescita, sul rispetto degli individui, sulla espansione armonica nell'interesse più vasto della società in cui la banca opera. Sono infatti richiesti capacità professionali, talenti e sensibilità che il tagliatore non ha nei suoi cromosomi.

Purtroppo il nostro house organ ci porta una cattiva notizia: l'elite dirigenziale che ora regna sulla banca si sta candidando per continuare a governare, con il volto umano.

Il patto di sindacato degli azionisti che governa la nostra banca non ha mai dimostrato una particolare lungimiranza e capacità di anticipare i problemi, ha reagito quando ormai non se ne poteva proprio fare a meno. Chissà se questa volta è in grado di percepire i nostri segnali, le molte voci di chi la banca la manda avanti, giorno dopo giorno, servendo e fidelizzando i clienti, nel totale disinteresse dei capi, imbullonati alle loro scrivanie, con la testa nei budget?

UNA... PERSONA (che si sente tale!)

A proposito... il giorno 18 luglio verrà presentato alle Organizzazioni Sindacali il nuovo Piano Industriale 2005-2007..... nei giorni 25 o 26 si darà luogo al successivo confronto con il CEO per le osservazioni e gli approfondimenti relativi.

Sarete tempestivamente informati sui principali contenuti...

CASSA SANITARIA



Hai un problema?
contatta i nostri esperti:

Elisa Malvezzi tel 3484053829
elisa.malvezzi@uilca.vr.it

Fabrizio Rinaldi tel 3386242465
uilcaparma@virgilio.it

visita il nostro sito: www.uilca.it/uilcaintesa/

Vuoi ricevere le nostre pubblicazioni? Scrivi a:
uilca.intesa@uilca.it

**PER UNA CASSA SANITARIA PIU' EFFICIENTE, MENO
BUROCRATICA, VICINA ALLE ESIGENZE DEI SOCI VOTA**

LISTA 11 - UILCA



Hanno collaborato a questo numero:

Valeria Cavrini, Deborah Diana, Renato Rodella

www.uilca.it/uilcaintesa/

uilca.intesa@uilca.it



Ciclostilato in proprio ad uso interno