

*Come scaricare sui lavoratori
le inefficienze di una riorganizzazione inefficace*

“Buuuu”...st!

Da qualche settimana, un numero consistente di colleghi e di filiali sono e saranno coinvolti nel progetto *Boost*: il nuovo (ennesimo) progetto la cui finalità è quella di rafforzare il manager e le squadre delle strutture coinvolte.

In estrema sintesi si tratta di *“generare un cambiamento nei comportamenti quotidiani che consenta di migliorare i risultati commerciali della banca”* e poi *“facilitare lo sradicamento volontario delle abitudini inefficaci”* fino ad arrivare ad **autocertificare le proprie inefficienze o aree di miglioramento**, su una sorta di tabellone, con l’ausilio di ipertecnologici post-it...

Siamo proprio sicuri che questa sia la strada giusta per migliorare gli agognati obiettivi commerciali e di soddisfazione della clientela o è l’ennesimo “pannicello caldo” che nulla può rispetto alle problematiche create da un modello organizzativo che sta mostrando tutti i suoi limiti?

- Vogliamo parlare di un procedure di rete non adeguate nonostante gli sforzi dei lavoratori?
- Vogliamo parlare delle difficoltà in cui versano le succursali che, a dispetto di quanto ipotizzato, spesso restano aperte per più giorni con un solo addetto?
- Vogliamo parlare delle attività che i Poli Direct non possono ancora svolgere e che vedono un flusso di clientela - originariamente profilata per i canali diretti – costretto a rivolgersi ai colleghi nelle agenzie?

- Vogliamo parlare delle continue pressioni, dei report orari da trasmettere ai “manager di prossimità”?
- Vogliamo parlare dello stato di demoralizzazione e insoddisfazione in cui versano la maggior parte dei colleghi vessati da chi fa finta di non conoscere le quotidiane difficoltà con le quali si è costretti a convivere?



Si potrebbe continuare per ore ad elencare i problemi causati da questo **modello organizzativo** che si riflettono sui risultati commerciali, ma invece di provare a ragionare su queste criticità si somministra ai colleghi l’ennesima *formazione comportamentale*, come se la responsabilità dei “non brillanti” risultati fosse dei

colleghi e non delle problematiche sopra evidenziate.

Sarebbe più proficuo che questi lavori di autocertificazione delle inefficienze e delle aree di miglioramento siano svolti dalle figure apicali che hanno la responsabilità di strategie commerciali insufficienti e dell’organizzazione della Rete, carente sotto tutti i punti di vista.

La situazione della nostra Rete commerciale sarebbe ancor più problematica senza l’impegno costante e la professionalità dei nostri colleghi, che certo non hanno bisogno dell’ennesimo atto di sfiducia nei loro confronti: difficile interpretare diversamente un’iniziativa che assume implicitamente (ma neanche troppo) l’idea per cui il problema di fondo siano solo alcune persone ed il modo in cui lavorano.