RELAZIONE INTRODUTTIVA ALL'ASSEMBLEA TERRITORIALE DI ROMA CAPITALE E RIETI DEI QUADRI, ISCRITTI a SLP CISL del 16/02/2017

Care Amiche e Cari Amici, Benvenuti!

Partiamo da noi, che ogni giorno mettiamo PASSIONE e UMANITA' nel lavoro, perché ne conosciamo l'importanza e la rilevanza sociale.

Siamo NOI, Quadri di Poste che in quest'ultimo decennio, abbiamo governato la barca, ogni giorno, anche quando le Strategie erano in elaborazione o in aggiornamento, perché rese obsolete dalla realtà!

NOI Quadri, come tutti i "postali" siamo stati protagonisti del cambiamento e non semplici esecutori. Lo riconosce l'Azienda, con la sua Comunicazione Istituzionale ossessivamente affissa in ogni spazio aziendale, anche a discapito delle bacheche sindacali.

Ed ancora in tema di Comunicazione: Ve lo ricordate il recentissimo SPOT "IL FUTURO DAL VOLTO UMANO", dove il robot protagonista s'incuriosisce dell'evoluzione di Poste Italiane e vi trova anche qualcosa che a lui manca. L'UMANITÀ'. Questo spot non vi fa sorgere le seguenti domande:

Prima domanda: Chi la determina?

Seconda Domanda: Perché i lavoratori dell'azienda "dal volto umano" sono oggetto di una gestione "dis-umana"?

Terza Domanda: Perché c'è una così scarsa valorizzazione del Capitale Umano a disposizione?

Quarta Domanda: Cos'è più importante del LAVORO, in un'impresa in evoluzione che offre servizi alle persone, da far ignorare la lezione di manager e accademici delle risorse umane?

La lezione, per chi non la conoscesse, è la seguente "La via per una MAGGIORE REDDITIVITÀ E PRODUTTIVITÀ passa una maggiore INCLUSIONE DEI PROPRI DIPENDENTI".

NOI di SLP CISL sappiamo che LA QUALITÀ DI OGNI ORGANIZZAZIONE DIPENDE DALLA QUALITÀ DELLE SUE PERSONE. E LA QUALITÀ ed il BENESSERE delle PERSONE FAVORISCE ANCHE IL LAVORO DI SQUADRA, CHE NE AMPLIFICA I RISULTATI rendendo l'insieme ben maggiore della somma delle singole parti. Anche un articolo del gennaio 2017 di LETTERA P ne parla.

Oggi, invece, tutti noi rileviamo il DISAGIO della CATEGORIA e dei QUADRI IN PARTICOLARE, siano di territorio o di staff. Disagio che deriva dall'aver banalizzato il contributo di questi lavoratori, le esperienze e le competenze che mettono a disposizione, facendo venir meno i ruoli e gli spazi di autonomia contrattualmente

definiti, depauperando la naturale voglia di fornire idee e contributi sul lavoro. In molti contesti aziendali i funzionari devono essere meri esecutori di ordini, senza se e senza ma …

Nel territorio lo spazio di autonomia è mortificato dai continui adempimenti obbligatori, dalle COI, dal pullulare di piani d'azione /canvass non sempre coerenti tra loro, dall'incessante pressione su "quanto si è fatto/venduto" che vede come protagonisti i report ed i riscontri da fornire in ogni istante e con ogni mezzo, anche al di là delle procedure, degli accordi sindacali che li sovraintendono.

Siamo arrivati al punto che tali report e gli oneri a corredo dei processi di vendita, di produzione, di assistenza della clientela sono così "dominanti" da essere il nodo di ogni settimana lavorativa. Quanto sopra descritto, fotografa il tentativo aziendale di misurare ogni attività con indicatori quantitativi, anche non condivisi. Così si rischia di sottovalutare gli aspetti qualitativi, come la soddisfazione dei clienti interni e finali od il numero di conflitti evitati. Queste continue interruzioni (mail, messaggi, telefonate), sommate alle riunioni di allineamento, di addestramento e motivazione ampliano l'orario lavorativo settimanale ben oltre quello contrattualizzato.

Se vi si aggiunge un sistema incentivante volutamente ondivago ed orientato ai risultati da conseguire a tutti i costi, non si possono produrre, sui nostri territori, che:

UN PESSIMO CLIMA AZIENDALE dove dominano ANSIA E STRESS.

LA CONTINUA GESTIONE DI PROBLEMI LEGATI AD ETICITÀ E CONFORMITÀ della proposizione commerciale in rapporto al profilo di rischio dell'utente. Recenti sono le esperienze delle polizze index-linked o quelle dei fondi immobiliari, come le iniziative di "mantenimento" della clientela per ridurre la perdita di fiducia. Poste, per ora e per fortuna, è ancora un luogo sicuro dove depositare i propri risparmi. Teniamo, però, tutti a mente l'adagio di Jean Paul Sartre "LA FIDUCIA SI GUADAGNA A GOCCE E SI PERDE A LITRI".

L'ossessivo orientamento al risultato inficia anche i budget degli UP ed i budget dei venditori entrambi assegnati con logiche incrementali rispetto al passato e non tenendo conto delle variabili economico-territoriali. La discrezionalità impera, così da avere ad es. budget uguali per uffici postali aventi diverso cluster, diverso bacino di competenza e diverse dotazioni di uomini e risorse.

Dal sovra-impiego delle risorse tipico del territorio, si passa alla Direzione Generale e si nota come l'organizzazione attuale attribuisce in modo poco razionale lavoro e responsabilità!

Tra il personale di staff vi troviamo pochi lavoratori sovra-responsabilizzati, anche fittiziamente con incarichi non in organigramma e moltissimi lavoratori sottoimpiegati. E qui vi sono lavoratori ALIENATI, ESPROPRIATI DEL PROPRIO VALORE A CAUSA DELL'EMARGINAZIONE DALLE LORO MANSIONI ABITUALI, che vorrebbero esser attivamente impegnati. Citando un amico che è in sala, ALTO È IL RISCHIO DI ESSER CANCELLATI, ZERO INIZIATIVE, RESPONSABILITÀ, INFORMAZIONI, COMPITI, MAIL DI INGAGGIO. I carichi di lavoro, ritornano su dirigenti in cerca di legittimazione, alcuni così inesperti (poiché tre anni prima erano aree operative); o in altri casi i compiti sono ceduti a consulenti "di basso spessore" che producono solo slide. In altre fattispecie il lavoro è parcellizzato in mille compiti da assegnare ai meno esperti perché più orientabili e meno dialettici. Ciò avvicina la gestione delle risorse umane, a quella dei pezzi di ricambio, che hanno un loro ciclo di vita ed entro questo tempo occorre utilizzarli al massimo.

E' in molte strutture della direzione generale che si sono sperimentati modelli organizzativi alternativi (così da avere più dirigenti che valutano gli stessi funzionari secondo la mansione svolta), team di lavoro "parificanti", dove i compiti sono operativi

e dove non contano le competenze, la padronanza di norme e processi, la conoscenza di mercati complessi. Rileva solo la disponibilità a svolgere attività a gettone!

Siamo ben lontani dai team inter-funzionali delle aziende digitali, dove ogni risorsa apporta il suo talento a servizio degli altri e dove al centro vi è la PERSONA.

Anche in viale Europa valgono le regole del territorio sull'orario dei quadri, le settimane di lavoro con l'orario "esteso" ad infinito, ti garantiscono la benevolenza dei capi, un po' di visibilità, ma mai una compensazione oraria o monetaria. E se per errore togli 5 minuti all'orario settimanale, si avviano gli interventi gestionali, la richiesta di spiegazioni, si vaticinano effetti sulla meritocratica! Urge trovare soluzioni contrattuali di primo o secondo livello e far redigere sul tema dell'orario una policy chiara e sostenibile! Si spera che lo SCIOPERO NAZIONALE DELLE PRESTAZIONI STRAORDINARIE e aggiuntive proclamato per mercato privati dal 13 marzo al 12 aprile p.v. porti i suoi frutti!

Molti sono i cattivi esempi del passato, aiutati anche dal Jobs act e dalla sua estensiva interpretazione, che abbiamo denunciato, fronteggiato o contrastato con proposte, azioni e soluzioni, anche parzialmente accolte:

a) IL PROGETTO DI RIQUALIFICAZIONE QUADRI del 2014 tramutatosi da momento di formazione a momento di persuasione verso il prepensionamento o verso una job rotation forzata. Grazie all'azione di SLP CISL, il progetto è stato mitigato, dando a tutti la possibilità di re-inserirsi in un normale contesto lavorativo.
b) LA GESTIONE DI PCL/SDA/POSTEL DELL' INFAUSTA ERA GIACCHI. Il suo premiare le cordate con i relativi danni che hanno lasciato o stanno ancora producendo, in termini di caos organizzativo, fatturato, posti di lavoro stabili gettati alle ortiche (connessi ai Servizi Integrati di Notifica o ai servizi logistici per l'e-commerce). E noi ci ricordiamo che questi scienziati, prescelti per appartenenza e obbedienza, in puro stile Prima Repubblica, hanno da buoni predoni abbandonato la nave "PCL", cercando altri forzieri… mentre le risorse più competenti nel settore postale logistico e pacchi sono state utilizzate come "tappabuchi"; prima occorreva allocarli ad es. in PCL per gestire il marketing dei pacchi o per rilanciare il DM e poi bisognava cederli alle società controllate e poi ancora occorreva farli rientrare dal distacco, senza più una posizione o un carico di lavoro stabile.
c) IL VECCHIO SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI, derogato ed eluso al punto tale che ne sono derivati

monitoraggi straordinari delle competenze in MBPA, SI/Postecom e PCL; Abbiamo fatto cultura in categoria, facendo vedere come gli obiettivi assegnati (de-mansionanti, irraggiungibili, banali come le ferie da consumare) possono falsare il processo valutativo e soprattutto il percorso di carriera; abbiamo contrastato la soggettività nei giudizi, a volte armonizzati ad arte per dar fiato alla discrezionalità del sistema premiante, abbiamo sottolineato il momento di valutazione come luogo ove si rinnova il patto di fiducia tra valutatore e valutato, abbiamo valorizzato la formazione che scaturiva da una buona analisi dei punti di forza e delle aree di miglioramento, una formazione meno su catalogo e più basata sul concetto di continuo arricchimento del valutato.

d) LA DISCREZIONALITÀ CON LA QUALE SONO STATI "MANEGGIATI" I RISULTATI DELLO SKILL UP (ad es. in MBPA su molte aree territoriali), che hanno determinato per molti account commerciali, appena gratificati e che vantavano ottime performance di vendita nel medio periodo, la sostituzione del loro portafoglio assegnato, con un insieme di clienti da far rifiorire in termine di relazione e vendite. Come SLP CISL abbiamo "scortato" questi venditori, attivando percorsi di tutela collettiva e individuale, lungo tutto il 2016. Questi venditori "attenzionati" (a volte accusati anche di scarso rendimento) hanno mostrato responsabilità e volontà

di rimettersi in gioco, hanno rivitalizzato clienti dati per persi, hanno piazzato offerte innovative per il target delle PMI, dimostrando infondati i giudizi "adulterati" dello SKILL UP commerciale.

e) LE CONCESSIONI INCOERENTI E DISCREZIONALI DEGLI STRUMENTI DI CONCILIAZIONE VITA-LAVORO TRA DIVERSE FUNZIONI/DIVISIONI, A PARITÀ DI MANSIONI AGITE. Siamo stati al fianco di molte donne, operose e professionali al lavoro e pilastro nella gestione della famiglia e nell'assistenza familiare, che sono state costrette a sentire giudizi superficiali sulla conduzione della loro vita familiare da parte di altre donne (di risorse umane!). Queste donne hanno "lottato" con il nostro supporto per:

- Ottenere il part-time
- Un regime orario più flessibile
- Un'adeguata valutazione del loro contributo lavorativo.

f) RAZIONALIZZAZIONI SOCIETARIE. DAGLI ACCORPAMENTI IN AFC, ALLE CESSIONI DI RAMI D'AZIENDA E ALLE LIQUIDAZIONI DI SOCIETÀ COME POSTECOM E POSTETRIBUTI. Su questo tema siamo stati sempre presenti ascoltando i lavoratori per contrastare le occasioni di demansionamento. Siamo sempre stati proattivi sollecitando il confronto nell'ambito delle relazioni industriali. Abbiamo pungolato l'azienda verso

comportamenti trasparenti nel ricollocamento delle risorse, con allocazioni in linea con le competenze e conoscenze in possesso di ciascun quadro, certi che i team di lavoro collegati a servizi ad alto valore strategico, ad es. perché crocevia dei futuri servizi digitali, non debbano esser polverizzati per non recare danni, in primis a POSTE.

Noi di SLP CISL, dalla Segreteria tutta… agli attivisti, passando per le *RSU* vi siamo vicini quotidianamente ma siamo anche consapevoli delle SFIDE che si delineano all'orizzonte. VOGLIAMO:

a) Favorire l'occupazione, quella stabile, anche nelle nuove forme del Lavoro Agile che si stanno affacciando in MP e che assicurano prossimità alla clientela, tenendo conto dei rischi derivanti dalla deregolamentazione e dal loro mancato presidio;
b) Aiutare l'attuazione di processi di formazione continua, volti a riconvertire mestieri resi obsoleti dalla Rivoluzione Digitale in atto;
c) Monitorare con attenzione i prossimi processi di job rotation e le tendenze al decentramento del personale di staff.
d) Sensibilizzare tutti gli stakeholder sui rischi connessi al 2° step di Privatizzazione di Poste. Condividiamo e supportiamo le OSSERVAZIONI del sottosegretario al Ministero dello Sviluppo economico, con delega alle Comunicazioni: Poste è

un'azienda strategica, sia per presidio territoriale sia perché per essa vi passa circa un quarto del debito pubblico italiano! Gli organici attuali ed i servizi di natura universale e sociale saranno i primi ad esser sacrificati sull'altare dei profitti da girare agli investitori istutuzionali.

e) Pungolare in tutte le sedi l'azienda, per farla uscire dall'avvitamento dovuto all'inefficace revisione del recapito postale e dal basso profilo preso nell'intercettare la crescita dell'e-commerce.

f) Sollecitare lo sviluppo interno (per i lavoratori) ed esterno (per i nostri clienti) di nuovi servizi di welfare, sulla scorta del ruolo propositivo e di mediazione svolto per l'Assistenza Sanitaria, così da trovare risposte ai bisogni di una società che va invecchiando e nello stesso tempo nuovi ricavi, anche dal ramo assicurativo-assistenziale, come testimoniato dall'esperienza dell'operatore postale francese.

g) Vigilare sull'effettiva attuazione il nuovo sistema di valutazione e sulle relative ricadute. Siamo favorevoli ai concetti d'integrità, di leadership inclusiva, di sviluppo dei nuovi talenti, di promozione dei comportamenti che abilitano motivazione e collaborazione, così come inseriti da RUOS tra gli obiettivi degli attuali valutatori. Ci auguriamo che i nostri manager non vogliano far fare brutta figura a Poste se la si

rapporta alle esperienze di Vodafone Italia o del leader nella logistica per la grande distribuzione.

h) Attivare nuove modalità di comunicazione mono e bi-direzionale con i nostri iscritti e simpatizzanti, per rimanere in contatto là dove e quando serve.
i) Immaginare e potenziale i servizi di ASSISTENZA agli iscritti che possano fornire soluzioni nella vita di tutti i giorni.

SE dalle buone intenzioni, vogliamo passare alle concrete azioni, DOBBIAMO, NOI TUTTI, prendere coscienza e rivendicare il ruolo di Quadro. Una CATEGORIA CONSAPEVOLE HA PIU' PROBABILITA' DI ESSER MEGLIO RAPPRESENTATA!

E' NECESSARIO UN ULTERIORE SCATTO IN AVANTI NELL'AGGREGAZIONE E PARTECIPAZIONE, solo così SLP CISL potrà essere "una rete d'influenza" volta a tutelare e proteggere gli ambiti lavorativi che ci stanno a CUORE. Dobbiamo copiare la natura ed esser propositivi, operosi e uniti verso IL BENE COMUNE, COME LE FORMICHE.

Così citando la poesia "Rivoluzione" di Gianni Rodari.

Ho visto una formica
in un giorno freddo e triste
donare alla cicala
metà delle sue provviste.

Tutto cambia: le nuvole,
le favole, le persone…
La formica si fa generosa…
E' una rivoluzione.

Se saremo uniti come le formiche potremmo immaginare la vera 'RIVOLUZIONE' che consiste innanzi tutto nella SOLIDARIETÀ, e potremmo inoltre fornire alle CICALE AZIENDALI, quelle che vivono per singole stagioni, le nostre provviste, ossia le proposte ed idee a tutela del ns. LAVORO, come responsabilmente SLP CISL ha sempre fatto ed intende continuare a fare!