

Buongiorno!

Sono Elvira Marcozzi ed ho 56 anni, a settembre 57. Può sembrare una introduzione alquanto insolita ma è stato il motivo per cui ho inteso trattare l'argomento della mia tesina: *"Evoluzione del mercato del lavoro nel mondo del credito tra passato e futuro con gli occhi del presente"*.

Come ho detto: ho 56 anni e in questa aula potrei essere la mamma di molti, tanto che quando mi dissero che avrei partecipato a questo master, mi sono detta: ma perché io? Perché non farlo fare a qualcuno che ha davanti una lunga vita lavorativa, in fondo tra qualche anno potrei andare in pensione ed ancor prima, se nella mia azienda si firmasse un accordo di esuberi.

Ma Eraclito diceva: *"Non c'è nulla di immutabile, tranne l'esigenza di cambiare"*.

A dire il vero molti dei cambiamenti dei decenni trascorsi li ho vissuti in prima persona e, credo, che l'esperienza accumulata debba essere un punto d'appoggio per i giovani, al di là delle parole lette sui libri di storia o di economia politica.

Quando nel 1982 mi dissero che sarei diventata "cassiera" mi insegnarono a quadrare la cassa: il famigerato ragionieristico "dare/avere" doveva concludersi con un pareggio e il mio unico compito era quello di avere in cassa tante lire (allora vi erano le lire) quante le operazioni di entrata ed uscita imponevano esserci.

Ma un bel giorno preannunciarono che sarebbe uscito un tesserino plastificato che inserito in una macchinetta e dopo aver digitato un codice segreto avrebbe permesso ai clienti di utilizzare i loro soldi anche nei giorni festivi: il bancomat.

Inizialmente tutti, bancari e clienti, nutrivano nei confronti di tale tesserino un totale scetticismo: se da una parte, i clienti temevano la sicurezza e la segretezza dei loro rapporti bancari, dall'altra noi dipendenti ci domandavamo se le aziende avrebbero ancora avuto bisogno di noi cassieri e, quindi, quale fine avremmo fatto.

Quanta acqua passata sotto i ponti!

A quasi vent'anni di distanza il bancomat, pur essendo un tesserino che risiede nei portafogli di quasi tutti, è uno strumento superato da carte di credito e da carte multi funzione; ma era una delle prime innovazioni tecnologiche che avrebbero cambiato il modo di fare banca: da un rapporto fisico a un rapporto virtuale.

Oggi, rispetto ad allora, è sempre più costante, veloce e, direi, innovativo il ricorso alla tecnologia. Ne è un esempio BNL e Banca Intesa che negli ultimi mesi hanno presentato progetti per l'introduzione di robotica o digitalizzazione con conseguente riduzione del personale.

E qui si apre l'altro tema che ha caratterizzato il settore del credito: riduzione del personale.

In questi anni accanto all'introduzione di nuove forme di tecnologia che riducono il ricorso al fattore umano, si è dovuto fare i conti con la forte crisi economica, conclamata in Italia dal 2008, e con disposizioni di legge, vedasi la legge Fornero, che hanno innalzato l'età pensionistica di uomini e donne con un inasprimento rapido dei requisiti per la pensione

tanto che molti autori, parlando dei lavoratori in servizio, parlano di “anziani dentro, giovani fuori”.

Nel frattempo, il settore ha dovuto affrontare quello che molti definiscono “metamorfosi culturale”: infatti già agli inizi degli anni ottanta, raccogliendo l’impulso delle istituzioni comunitarie, il legislatore era intervenuto per liberalizzare il mercato bancario e negli anni novanta si era conclamata una situazione di concorrenza crescente, che impose agli istituti di credito di ridisegnare la propria organizzazione e ridefinire le strategie per aumentare l’efficienza e la competitività. Ne è conseguito una ricerca di aumento delle dimensioni aziendali e la diversificazione dei prodotti e servizi ma soprattutto la riduzione dei costi e per “costi” sono sempre stati individuati quelli relativi al personale.

Si ebbero e si continuano così a registrare riorganizzazioni e operazioni di outsourcing, che consentono, ancora una volta, di ridurre la platea della forza lavoro.

Recentemente poi il settore del credito, sempre ritenuto un settore “intoccabile”, ha fatto registrare crisi aziendali, non ultime banche venete e Carige. Ulteriore motivazione per ricorso alla riduzione di personale.

A tutte queste problematiche, l’Abi e le Organizzazioni Sindacali di Settore, hanno risposto con la sottoscrizione di rinnovi contrattuali ed accordi che si adeguassero al periodo storico che si stava vivendo e cercando di anticipare tempi e situazioni in un mercato in costante evoluzione.

Ne è un esempio il Fondo di Solidarietà: nato già nel 1998, da un accordo tra Abi Organizzazioni Sindacali e Inps, aveva l’intento di supportare quei dipendenti bancari che avrebbero potuto trovarsi in difficoltà lavorativa soprattutto all’approssimarsi dell’età pensionistica. Il Fondo peraltro sarebbe stato ed è tuttora finanziato dalle aziende e da noi dipendenti.

Anche allora, ricordo, che soprattutto noi giovani ci si ‘lamentava’ in quanto non capivamo perché proprio noi, che avevamo davanti ancora una vita lavorativa, dovevamo finanziare quel fondo a supporto di colleghi che, rispetto a noi, godevano già diritti, sia economici (le famose 16 mensilità) sia normativi superiore ai nostri.

Oggi sono io stessa che vedo in quel Fondo il mio futuro.

Quindi pur essendo cambiato il mondo e il modo di far banca, molte situazioni si può affermare che si ripetono: ho sentito più volte all’interno del nostro gruppo i giovani lamentarsi che non hanno più le garanzie che si aveva in tempi passati; in fondo “mutata mutandis” sono gli stessi pensieri e le medesime considerazioni che abbiamo vissuto in tempi passati.

Mi rendo conto che, forse più che in passato, ci si sente in un settore incerto e in continua evoluzione, dove però sono presenti due modi differenti di approccio al lavoro: quello dei lavoratori con più anzianità di servizio e, quindi, con un notevole bagaglio di esperienze maturate “sul campo”, ma spesso in difficoltà rispetto alla velocità dei repentini cambiamenti che si trovano ad affrontare, rispetto a quello dei più giovani spesso critici nei confronti di un modo di lavorare ritenuto ormai obsoleto e convinti che nella tecnologia si possano trovare le soluzioni più idonee ad affrontare e risolvere ogni problema.

Ma all'approssimarsi della chiusura della mia tesina ho letto che in Banca Intesa si sono bloccate le procedure informatiche che per qualche ora, e in alcune zone per alcuni giorni, hanno impedito di poter utilizzare "la banca virtuale" dovendo far ricorso ai dipendenti che avevano l'esperienza e la competenza per correggere e riattivare le procedure "tecnologicamente avanzate". Quindi la vera sfida sta nel riuscire a non disperdere un valore importante come quello dell'esperienza vissuta e, anzi, a farne tesoro applicandola ad una nuova filosofia lavorativa.

C'è da sottolineare tuttavia che il rischio in questa fase è che l'incontro generazionale, anziché un'opportunità, diventi sempre più una sfida tra giovani e ultra cinquantenni generando, conseguentemente, un vero e proprio scontro tra gli stessi giovani, smaniosi di far sì che il loro futuro si trasformi rapidamente in presente e i meno giovani desiderosi di mantenere il livello di benessere raggiunto che li porta a porre in essere comportamenti conservativi e di chiusura che potrebbero definirsi di "egoismo difensivo".

Tucidide diceva "Bisogna conoscere il passato per capire il presente ed orientare il futuro".

Servirà quindi quella che i consulenti definiscono "intelligenza emozionale" cioè la capacità di entrambe le parti di comunicare e condividere idee e progetti, lavorando in simbiosi e mettendo in discussione, se necessario, le proprie posizioni di partenza attraverso l'apertura mentale e la disponibilità al cambiamento.