
Quel valore aggiunto

Autore: Caterina Ruggiu

Fonte: Città Nuova

Quando, sedici anni fa, fui assunta in un istituto bancario di una dinamica città di provincia del Nord Italia, non immaginavo che, nel breve volgere di una stagione, l'azienda avrebbe subito una così profonda trasformazione, sia nella conduzione e negli obiettivi, che nei rapporti con i colleghi e i clienti. Fare da intermediaria tra il mondo dei risparmiatori e quello dei produttori, tramite la raccolta e l'impiego dei capitali forniti dai primi e richiesti dai secondi: questa definizione di banca data dallo Zanichelli corrispondeva al mio sentire e agli studi di natura economica, finanziaria e giuridica che tanto mi avevano appassionata negli anni giovanili. Fare soldi con i soldi. Tale sembrava, invece, l'unica ragione del nostro lavoro. Si tendeva ormai a vedere il collega non come un alleato, ma come un potenziale concorrente, che per la sua abilità, o furbizia, poteva portarti via i clienti migliori. Avvertivo il disagio che si era creato all'interno del personale. Erano minati alla base quei rapporti interpersonali di collaborazione, ed anche di sana competizione, che costituiscono il sale di una giornata lavorativa dietro gli sportelli di una banca. Il nuovo sistema organizzativo portava ad una progressiva perdita di valore del lavoro di gruppo e all'esasperazione dell'iniziativa individuale. Mi domandavo come far breccia in un complesso così totalizzante e coinvolgente. Mi guardai attorno, cercando, tra i tanti, almeno una persona che condividesse le mie perplessità. Per fortuna, avevo approfondito in quel periodo un rapporto di collaborazione e di amicizia con una collega, avendo avuto modo di starle accanto in un momento doloroso della sua vita, per la perdita di un familiare. Si era abbonata a Città nuova, e con lei dividevo l'impegno di praticare la Parola di vita. Ci aiutava ogni mattina, prima di iniziare, approfittare di un momento di pausa per rinsaldare il nostro rapporto e ricordarci delle situazioni che avevano quel giorno maggior bisogno della nostra attenzione, spesso persone in difficoltà che attendevano una risposta. Ci accorgemmo che quei momenti ci disponevano poi ad affrontare con positività le fatiche della giornata. Nel contatto quotidiano con la mia collega e con persone della mia città con le medesime disposizioni d'animo, che lavoravano anche loro in banca, mi sentivo aiutata a vivere la mia esperienza con più coraggio e, direi, controcorrente. Il clima lentamente mutò. Si cominciò a respirare un'aria diversa, di fiducia reciproca. Da parte mia, mi adoperavo per prevenire le fratture che potevano sorgere tra colleghi per avere i clienti migliori. Nella suddivisione dei clienti, accettavo che venissero affidate a me principalmente parrocchie, associazioni no profit, professionisti con scarso reddito... Le grane insomma. Inaspettatamente, i rapporti di fiducia costruiti con questi clienti mi permisero, fra l'incredulità dei miei colleghi, di raggiungere il budget annuo che mi era stato assegnato. Il 2007 in particolare fu un anno difficile: i traguardi fissati dall'azienda erano molto alti, e tutti i settori si erano dati da fare per raggiungerli senza perdere tempo. Con la mia collega ci eravamo accorte che la coordinatrice di un settore era stata fortemente ammonita dal responsabile commerciale per l'andamento negativo registrato. Se mi fossi trovata al suo posto? L'umiliazione di quella collega mi toccava personalmente. Così le dissi che ero disposta a cederle clienti e volumi raccolti, anche se per me rappresentavano una certa tranquillità nel raggiungimento dei risultati finali. Qualche settimana dopo, in seguito al rapporto costruito con un'azienda, nell'ascolto delle sue difficoltà, inaspettatamente arrivai a concludere un'operazione di una somma che da sola mi consentiva addirittura di superare il budget annuo previsto. Costatai così che il centuplo, il sovrappiù promesso dal Vangelo a chi cerca il regno di Dio e la sua giustizia, era arrivato puntualmente e in modo sovrabbondante. L'ottobre scorso, ci siamo trovati tra bancari del settore per fare il punto della situazione. Io ero tranquilla: sapevo di aver già raggiunto gli obiettivi che mi erano stati assegnati. Ma non era per tutti così. C'era chi manifestava la necessità di disporre di qualche cliente in più, chi avrebbe avuto bisogno di un aiuto ancora più

consistente, pena il fallimento. Io, a quel punto, avvertii che non potevo trincerarmi dietro la tranquillità raggiunta. Chiesi anche consiglio a una collega di un'altra banca. Pure lei mi confermò che i limiti per agire erano molto stretti. Ma c'era una soluzione: spettava a me ora aprire di nuovo le mani e, per quanto usufruisca di un orario ridotto a causa delle mie condizioni di salute (ho avuto un trapianto al rene), cedetti l'operazione di milioni di euro conclusa qualche tempo prima. Cedere quei risultati significava soprattutto per me staccarmi dal pensiero di quanto lavoro mi avesse richiesto quella pratica, di quante tensioni avessi assorbito per facilitare la convergenza degli interessi da ambo le parti. E poi rimettermi in gioco, a pochi mesi dalla fine dell'anno... Tutto questo dava a quel gruzzolo un valore inestimabile. Dopo qualche giorno, passai dal direttore e gli esposi le mie intenzioni. La proposta lasciò tutti alquanto perplessi, venne posta al vaglio e, alla fine, accettata. Toccavo con mano, una volta di più, che solo l'amore può scardinare alla base un sistema incentivante (come è sottolineato in tutti i documenti e comunicati di servizio), competitivo sino all'exasperazione (come invece risulta nella pratica), perché un altro collega fece il gesto di passare anche lui a un altro un'operazione che stava concludendo con successo. Qualche giorno dopo, in una riunione territoriale, il fatto venne riportato in forma anonima come valore aggiunto che una filiale aveva saputo dare al proprio settore. Quel valore aggiunto che, anche dietro gli sportelli di una banca, nasce dal mettere l'uomo al primo posto, e non il profitto.