Personale ad alta fedeltà

personale-ad-alta-fedelta-43ac9276

La **fedeltà del proprio personale** è fondamentale quando si tratta di impresa e di gioco di squadra. In momenti di crisi bisogna restare uniti e, ovviamente, non avere nessuno che remi contro la nostra attività, anzi. Eppure, per semplice disonestà o per inutili ritorsioni o frustrazione, alcune persone non si dimostrano all'altezza del proprio compito e, in modo particolare, frodano e sottraggono merce e incassi, nei momenti di massimo flusso o distrazioni, proprio quando il datore di lavoro è impegnato su altri fronti.

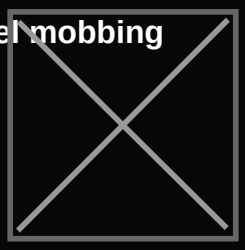
Vedersi 'soffiare' via parte di ciò che si è duramente guadagnato da un proprio collaboratore è davvero avvilente. Si tratta di cose che al giorno d'oggi possono al giorno d'oggi possono essere risolte: problemi rimediabili con qualche accorgimento e con l'ausilio di tanta tecnologia. Con la diffusione capillare ed egemonica della moneta elettronica, tuttavia, sarà sempre più difficile mettere indebitamente mano ai 'portafogli' altrui, a meno di non essere dei provetti hacker.

Apparati a circuito chiuso, microfoni e sensori certamente dissuadono nel commettere sottrazioni fraudolente ma sicuramente non vanno d'accordo con la legge della privacy. Che parla chiaro: la circolare di chiarimenti dell'Istituto Nazionale del Lavoro sentenzia che è vietato installare telecamere di videosorveglianza su luoghi di lavoro senza prima l'accordo coi sindacati.

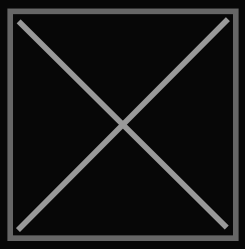
Stanno più sereni negli Stati Uniti, dove, per arginare il fenomeno, viene usato come deterrente un diffuso programma televisivo. Si chiama "Mystery Diners", in Italia presente come "Spie al Ristorante", ed è condotto da Charles Stiles, fondatore della Business Evaluation Service, azienda privata dedita al controllo delle attività di ristorazione. Incentrato sulle indagini in incognito, effettuate tramite telecamere nascoste e persone infiltrate e richieste dai proprietari di alcuni ristoranti per scovare i dipendenti che si comportano in maniera scorretta sul posto di lavoro, il programma è pura fantascienza, se immaginato in un'ambientazione come quella italiana dove spesso ci sono due pesi e due misure, e tante scappatoie.

In Italia? Basta prendere in considerazione quello che è accaduto nella città di Pesaro dove una cameriera di un ristorante nell'Urbinate ha nascosto negli anni un totale di 75mila euro: la 35enne è stata arrestata dai Carabinieri in borghese che si sono finti clienti. Da 10 anni la donna nascondeva sotto un tovagliolo le banconote, che poi accuratamente riponeva nella sua borsa negli spogliatoi. La sera dell'arresto, l'hanno trovata con 400 euro. Il processo è slittato per richiesta di misure alternative alla reclusione. Comunque, il furto di dipendenti sul posto di lavoro è un problema crescente che colpisce tutti: quasi il 95% delle imprese ne è vittima e circa il 75% del personale si dimostra disonesto almeno una volta.

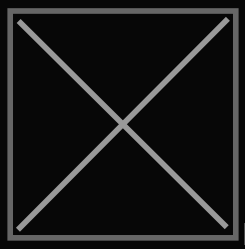
Il perché del furto sta dietro a un'offesa di troppo, una meditata vendetta, del mobbing

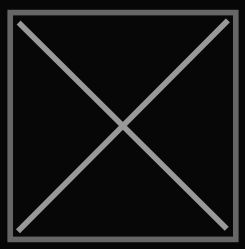


volontario e non. Lo sanno bene quelli di Axerta, e non solo loro, che da anni si occupano dei casi più disparati e difendono imprese e organizzazioni dalle ingiustizie con strumenti giuridici, tecnologici e, addirittura, investigativi. **Giampaolo Marconi**, patron dell'Hollywood di Bardolino, discoteca con ristorante in zona lacustre, spiega che il personale viene seguito "quotidianamente dai titolari grazie anche a un sistema di telecamere a circuito chiuso, e al presidente della società che è il vero e unico delegato al controllo".

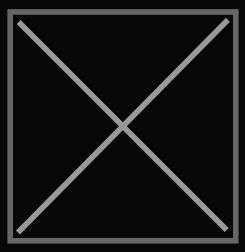


Nelle vicinanze c'è Aqualux, dove l'Hotel Manager **Lara Udovini** parla di "reclutamento, negoziazione e programma formativo della direzione; è stata intensificata l'implementazione di videocamere. Il costo aziendale di un controller, in una realtà di piccole dimensioni, è eccessivamente elevato rispetto a quello che potrebbe essere il valore di ciò che verrebbe ingiustamente/illegalmente sottratto".

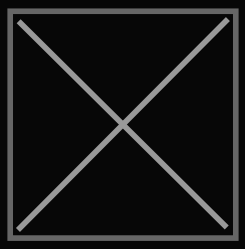
**Marco Faccilongo**, General Manager di SHG Grand Hotel Milano Malpensa illustra il suo concetto di sorveglianza: “La complicità tra i dipendenti nelle politiche e nelle strategie adottate dall’impresa per evitare situazioni spiacevoli è basilare e ha come obiettivo la diffusione dell’identità e dei valori della società”. Prevenzione, quindi, e si crei engagement tra le risorse. “Trattare il dipendente come un vero e proprio cliente è un buon modo per creare stima reciproca. La parola alla base delle relazioni umane è knowhow aziendale e ha un potere immenso. Non potrei fare il mio lavoro se dovessi adottare mezzi, strategie di controllo per monitorare e controllare il mio staff”.



Paolo e Francesco Battaglia con il brand Costez gestiscono hotel, dj bar, meeting point in Franciacorta, e lo show club a Telgate (BG). “Teniamo sempre gli occhi aperti, sapendo che il successo dei nostri locali dipende anche o soprattutto dal personale. Stressare il personale con un controllo troppo assiduo probabilmente sarebbe controproducente”.



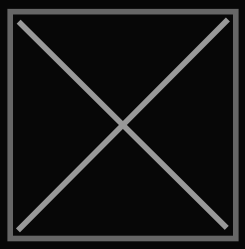
Lello Mascolo del SoSushi & Sound di Milano dice che con un locale di piccole dimensioni il controllo è facilitato: “Costantemente controlliamo gli acquisti e le uscite dal magazzino, abbiamo anche una telecamera interna”.



Lina Danese gestisce da tempo il ristorante e pizzeria Bowling Seventies di Cerasolo (RN) e sottolinea l’esigenza della passione e di un gioco di squadra: “Chi decide di lavorare mentre gli altri si divertono ha una marcia in più. Molti lavorano con me da anni. La fiducia è tutto. “Chi sceglie di lavorare con noi spesso ha cinque piatti in mano, la musica alta nelle orecchie e un bambino che lo urta rischiando di far cadere tutto, ma resta sorridente”.



Carlo Luardi e **Federico Culpo** gestiscono il Cost, meeting point di Milano. “In un locale come il nostro il servizio è su misura e molto curato, e la presenza in sala dei titolari e del direttore, è fondamentale.



Il personale ha bisogno di affiatamento”, conclude **Giuseppe Grasso**, titolare del Jazz Cafè di Milano e della catena di uramakerie nippo-brasiliane Bomaki. “Sviluppiamo il rapporto umano con ogni singolo dipendente per creare un ambiente lavorativo unitario, collaborativo e familiare che renda più produttivo e sereno il business che portiamo avanti. Siamo tutti coinvolti nel far funzionare bene ogni aspetto del lavoro quotidiano: dalla gestione del magazzino al rapporto con la clientela, e per questo dobbiamo essere una squadra che agisce ognuno in supporto dell’altro. Essendo oramai in tanti, abbiamo anche un consulente del personale interno che si occupa di ogni aspetto burocratico e amministrativo, così come abbiamo anche un responsabile che gestisce i turni e le richieste di ogni dipendente che opera nell’ottica di assecondare il più possibile le esigenze di ognuno”. L’approccio è quello del dialogo: “Ascoltiamo, cerchiamo di capire e prendiamo provvedimenti in base alla gravità della cosa. Abbiamo delle telecamere poste in punti caldi del locale agendo nel pieno rispetto della legge e del Codice della Privacy e confidiamo che agiscano anche come deterrente”.

È stato anche introdotto un controllo random sulle borse del personale. “Se ne occupano i nostri addetti alla sicurezza ed è ben accolto da tutti i nostri collaboratori. Questo, dopo che in passato ci sono stati alcuni furti dal magazzino. Per le mance, sono gli stessi dipendenti che designano uno di loro come responsabile che le distribuisce fra tutti ogni tot di tempo (sempre deciso in modo

autonomo, ndr). In questo modo gli diamo fiducia responsabilizzandoli”.

COSA DICE LA LEGGE

Secondo una sentenza della Corte di Cassazione (la n. 1634/2019), la massima sanzione non si applica qualora un dipendente venga sorpreso a rubare beni aziendali. L’imputabilità della giusta causa di licenziamento va valutata con rispetto dei criteri di proporzionalità relativi alla gravità della colpa e intensità della violazione della buona fede contrattuale. Se l’esiguità dei beni sottratti non è di per sé sufficiente per comminare la sanzione massima da parte del datore di lavoro, di per sé sproporzionata rispetto al fatto, risulta fondamentale la gravità della condotta posta in essere dal lavoratore.

La valutazione in ordine alla ricorrenza della giusta causa e al giudizio di proporzionalità della sanzione espulsiva, deve essere operata con riferimento agli aspetti concreti afferenti alla natura e alla utilità del singolo rapporto, alla posizione delle parti, al grado di affidamento richiesto dalle specifiche mansioni del dipendente, al nocumento eventualmente arrecato, alla portata soggettiva dei fatti stessi, ossia alle circostanze del loro verificarsi, ai motivi e all’intensità dell’elemento intenzionale o di quello colposo.

INFO
www.axerta.it
www.ponzi.it
www.dogma.it
www.infedelta.net
www.investigazioniares.it

Il decalogo per affrontare i furti del personale