



UIL CREDITO ESATTORIE  
E ASSICURAZIONI

VIA LOMBARDIA 30 - 00187 ROMA - TEL. 06.4203591 - FAX 06.484704

---

**UFFICIO STUDI – ROMA**

Aderente a UNI Global Union

**PROTESTE E PROPOSTE:  
IL RUOLO ECONOMICO DEL SINDACATO**

**(Note a margine del Documento Sindacale:  
“Per un modello di banca a servizio dell’occupazione  
e del Paese”)**

PERCORSI DI APPROFONDIMENTO

Contributo al dibattito

Ufficio Studi UILCA

SETTEMBRE 2014

E-mail: [ufficio.studi@uilca.it](mailto:ufficio.studi@uilca.it) - Web: [www.uilca.it](http://www.uilca.it)

## 1. L'IPOTESI *EXIT-VOICE* ED IL RUOLO ECONOMICO DEL SINDACATO

Risalgono a più di trenta anni fa i primi studi in ambito economico-sociologico sul ruolo centrale del Sindacato nel *raccogliere organicamente e coordinare* osservazioni e critiche di singoli lavoratori su aspetti problematici che, di volta in volta, emergono nel rapporto di lavoro (1).

Il Sindacato, in altri termini, tra i propri ruoli, ricopre anche quello fondamentale di "canale di raccolta" delle osservazioni critiche dei lavoratori che operano nei diversi contesti operativi aziendali; rilievi indirizzati sia a migliorare il rapporto di lavoro singolarmente considerato, sia – più in generale – l'efficienza aziendale.

Nella letteratura economica si parla a tale proposito di *ipotesi exit – voice* (defezione – protesta): "*Il Sindacato è un agente dei lavoratori e dà loro una voce: se i lavoratori non sono contenti possono usare il sindacato per comunicarlo al datore di lavoro senza paura di ritorsioni*" (2). Ritorsioni che, ovviamente, potrebbero condurre all'allontanamento volontario o imposto del lavoratore stesso dall'azienda (*exit*).

Può oggi apparire banale sottolinearlo ma questo ruolo innovativo e costruttivo del Sindacato rappresenta un importante elemento di "progresso" per tutto il sistema industriale e finanziario. Si deve particolarmente ad Albert O.Hirschman, non certo un economista marxista ma un grande *maître a penser* della sinistra *liberal* americana, l'aver individuato come "*mano a mano che un'economia evolve, l'azione individuale non è più un mezzo sicuro per conseguire gli stessi obiettivi individuali*". Tali obiettivi infatti "*possono meglio essere raggiunti mediante un'azione collettiva...*"(3). Affinché singole e concrete istanze *individuali* trovino uno sbocco *collettivo* in grado appunto di coordinarle ed indirizzarle

adeguatamente è dunque indispensabile – seguendo la linea di pensiero tracciata da Hirschman – che all'*autoriflessione individuale* (termine da lui stesso utilizzato) segua la *voice*, la protesta, purché collettivamente organizzata. La *voice* è pertanto *“espressione di un’identità collettiva, contestualizzata in un sistema di regole, diritti ed aspettative ad essa collegate”* (4).

In tale contesto – è a nostro avviso opportuno aggiungere – il Sindacato viene pertanto ad offrire concretamente alla collettività un “bene pubblico” e non solo un “servizio privato” di difesa di diritti individualmente considerati. Così si legge in uno dei più accreditati testi di Economia del Lavoro che hanno affrontato tali tematiche: *“Il Sindacato, per la natura stessa di bene pubblico del servizio che offre, ha la funzione di raccogliere le preferenze (e le lamentele) dei singoli lavoratori e di convogliarle direttamente all’impresa che utilizza tali informazioni per scegliere una migliore organizzazione delle risorse umane e migliorare l’efficienza produttiva”* (5).

L’impatto pervasivo e benefico del Sindacato non solo sul mercato del lavoro ma sull’intero tessuto produttivo del Paese (incrementi della produttività; riduzioni delle defezioni dei lavoratori più professionalizzati e trasferimento volontario degli stessi in paesi con retribuzioni più significative; definizione di relazioni stabili tra tutti gli *stakeholders*, etc.) pare purtroppo oggi essere in Italia sottovalutato da molte rappresentanze imprenditoriali – tra queste l’ABI – concentrate solo ed esclusivamente sulla riduzione dei costi operativi e sul restringimento degli organici. Le critiche (*voice*) dei lavoratori, raccolte e valorizzate dal Sindacato anche attraverso specifici documenti propositivi, trovano spesso da parte imprenditoriale un’accoglienza tiepida e distratta. Eppure – come è stato osservato – *“la voce del Sindacato, nel ridurre il malcontento e l’insoddisfazione dei lavoratori, ha come effetto quello di ridurre il tasso di separazione, minimizzare i costi di selezione*

*e addestramento, promuovere l'impegno e la collaborazione sul lavoro e favorire l'investimento in capitale umano" (6).*

L'ipotesi *exit-voice*, peraltro assai considerata ed utilizzata in ambito di tutela dei consumatori (per cui il consumatore insoddisfatto dell'acquisto di un bene prodotto da una certa impresa "defeziona" e si rivolge ad un'impresa concorrente) o di istruzione pubblica/privata (per cui il genitore insoddisfatto del servizio offerto da una scuola pubblica si rivolge ad una scuola privata), non è altrettanto presa in debita considerazione per quanto attiene il mercato del lavoro e – come vedremo tra breve – in particolare il mercato del lavoro bancario. Si preferisce perfino da parte imprenditoriale l'uscita dal lavoro di operatori altamente professionalizzati piuttosto che accoglierne le motivate critiche fatte proprie e pubblicamente espresse dalle Organizzazioni Sindacali che li rappresentano.

## **2. L'IPOTESI EXIT-VOICE E IL DOCUMENTO SINDACALE "PER UN MODELLO DI BANCA AL SERVIZIO DELL'OCCUPAZIONE E DEL PAESE"**

Torniamo a riflettere sull'*ipotesi exit-voice* e sul Sindacato come espressione di "bene pubblico" in quanto canalizzatore di istanze individuali in proposte collettive. L'*exit* e la *voice* – si è giustamente sottolineato – diventano in questo modo il Giano bifronte del comportamento umano. *"Laddove l'exit è un comportamento individuale, la voice è un comportamento collettivo in quanto, anche nei casi in cui è espressa individualmente, trae la sua logica d'azione da una concezione collettiva di valori e di giustizia sociale interiorizzata dal soggetto che protesta perché vede lesi i suoi diritti e le sue aspettative"* (7). Un aspetto ancora più importante, da un punto di vista etico e di rapporto tra impresa e lavoratori, va

evidenziato. Affinché la *voice*, la protesta, sia realmente costruttiva e feconda di risultati per l'intera economia del Paese – questo il messaggio esplicito nel pensiero di Hirschman – è necessario che vi sia *loyalty* (senso di lealtà) di entrambe le parti. Desiderio di partecipare entrambe al “bene pubblico” rappresentato dalla crescita economica. E' la *loyalty* reciproca che induce gli agenti dello “scambio” (imprese/lavoratori) a non “defezionare” (*exit*), lasciare il campo, chiudere i battenti, ritirarsi.

Stupisce non poco che tali problematiche e tali esigenze non abbiano avuto la dovuta ospitalità all'interno del pur corposo e dettagliato “Rapporto ABI 2013 sul mercato del lavoro nell'industria finanziaria” (Bancaria Editrice, 2013) e stupisce ancor più la tiepida accoglienza riservata da ABI al recente documento delle OO.SS. del settore creditizio dal titolo “Per un modello di banca al servizio dell'occupazione e del paese”: chiara e dettagliata esposizione del ruolo innovativo che oggi, pur in presenza di una lacerante crisi economica, possono assumere le banche italiane, valorizzando e non emarginando le risorse umane presenti al loro interno. Si legge, ad esempio, a pag. 5 del citato Documento sindacale: “Si tratta di ipotizzare una strategia di immediata riscoperta e riqualificazione delle competenze sul credito per presidiare l'unico vero processo che non può essere intermediato da altri operatori: il processo creditizio”. A nostro avviso, tale sottolineatura rappresenta una limpida espressione di *loyalty* (à la Hirschman, appunto) nei confronti del sistema economico-finanziario-Italia ed una sorta di clausola di salvaguardia rispetto all'incombente *disintermediazione bancaria* su cui – come Ufficio Studi UILCA – abbiamo più volte indagato.

Così pure, segno di *loyalty* verso l'intero sistema-Paese e di responsabile concretizzazione delle legittime istanze individuali dei lavoratori (*voice*), quanto si legge nel Documento sindacale citato (pag.13) a proposito della

necessità improrogabile di potenziare, nei piani industriali delle singole banche, i diritti di informazione, consultazione e controllo. *"Questi diritti rappresentano i primi gradini del percorso di valorizzazione del lavoro che sta alla base della partecipazione dei lavoratori all'impresa (...) nell'ottica di garantire l'interesse generale dei lavoratori e del Paese"*.

C'è solo da augurarsi che l'ABI prenda in dovuta considerazione questo sforzo congiunto operato dalle Organizzazioni Sindacali dei lavoratori del credito e della finanza perché le banche riacquistino realmente la fiducia dell'utenza e rappresentino un imprescindibile volano per la crescita dell'intero Paese.

## NOTE

- (1) Si fa qui riferimento ai lavori pionieristici di A.O.Hirschman, *Exit, Voice and Loyalty*, Harvard University Press, 1970 (tr.it. *Lealtà, Defeazione, Protesta*, Bompiani, 1982); di R.B.Freeman, *The Exit-Voice Tradeoff in the Labor Market: Unionism, Job Tenure, Quits and Separations*, *The Quarterly Journal of Economics*, june 1980; di R.B.Freeman-J.L.Medoff, *What Do Unions Do ?*, Basic Books, 1984.
- (2) G.J. BORJAS, *Economia del Lavoro* (ed. it.), Francesco Brioschi editore, 2010, pp.379/381.
- (3) Così in E.SCREPANTI – S.ZAMAGNI, *Profilo di storia del pensiero economico-Gli sviluppi contemporanei*, Carocci ed., 2004, pag.107; vedasi anche pp. 194-196.
- (4) L.POMA, *La dimensione ermeneutica dell'economia in Albert O.Hirschman*, 1993, rintracciabile su web.
- (5) Si veda il paragrafo: *Il ruolo delle istituzioni: gli effetti di "exit" e "voice" dei lavoratori*, in BRUCCHI LUCHINO, *Manuale di Economia del Lavoro*, Il Mulino, 2001, pp. 209-210. Sulle diverse impostazioni teoriche in tema di ruolo economico del sindacato (Hicks, Dunlop, Ross, Pencavel, et alia) rimandiamo all'esauriente seppure datato lavoro di E.MARCHETTI, *La teoria economica del sindacato e la prospettiva europea*, *Economia & Lavoro*, maggio/agosto 2000, pp. 109/130.

- (6) BRUCCHI LUCHINO, op. cit., pag. 209. Per quanto attiene al tema del diritto di critica dei lavoratori, si veda l'attento studio di M.MANISCALCO e A.BIONDI, *Limiti del diritto di critica del lavoratore e conseguenze in caso di superamento*, Ventiquattrore Avvocato, Il Sole 24 ore, maggio 2014, pp. 48/56; che contiene anche una ricca rassegna giurisprudenziale assai utile per quadri sindacali.
- (7) L.POMA, art. cit.