

ORGANIZZAZIONE STUDIO

La guerra dei Cud

di **Michele D'Agnolo**

È noto che molti studi commerciali italiani offrono sia prestazioni contabili e fiscali che di carattere lavoristico. I clienti, soprattutto se di piccola dimensione, preferiscono usufruire di un **servizio completo**, tutto sotto lo stesso tetto. Contabilità e buste paga, consulenza fiscale e del lavoro devono essere erogate senza soluzione di continuità.

Vista la sempre maggiore difficoltà tecnica dell'amministrazione del personale, ed il continuo bisogno di aggiornamento, alcuni colleghi si sono organizzati con un **outsourcing** ad un consulente del lavoro esterno. Gli studi di dimensione minima, con clienti di esigenze semplici, hanno invece generalmente degli **operatori polivalenti**, in grado di passare da una busta paga ad una dichiarazione iva senza batter ciglio. La maggior parte degli studi strutturati ha, invece, creato un'area specifica dedicata all'amministrazione del personale, che si affianca all'area contabile/fiscale, a quella eventualmente dedicata alle persone fisiche, a quella dedicata alla consulenza tributaria e societaria, e a quella delle perizie e procedure concorsuali.

Spesso, purtroppo, l'area paghe non sembra andare particolarmente d'accordo con il resto dello studio. Sono sempre sclerati. Sembra sempre che gli sia morto il gatto. Anche se sono ultracinquantenni, sembrano un covo di *teenager* alle prese con i propri problemi adolescenziali. Non segnano assiduamente i tempi di lavoro. Hanno spesso momenti di nervosismo, e sono quasi sempre di cattivo umore. Meglio non frequentarli i primi quindici giorni del mese: potrebbe nuocere gravemente alla salute.

La convinzione di ogni titolare di studio è quello di avere casualmente incontrato dei piccoli dr. House. Bravi, anzi insostituibili tecnicamente, ma un filo problematici sul piano della socialità e della comunicazione. Frutto di un mondo in cui le competenze erano scarse e la richiesta molta, per cui il dipendente si sentiva legittimato ad "alzare la cresta"? Caratteri difficili incrociati casualmente?

In realtà, le ragioni che portano le "maghe delle paghe" alla continua tenzone con le "vestali della partita doppia" si perdono nella notte dei tempi. Volendo continuare benevolmente a scherzare, il soprannome ci sarebbe anche per i maschietti. Gli "ineffabili contabili" che si fronteggiano con gli "indovini dei cedolini".

Per certi versi il confronto di cui si discute ricorda la lotta senza tempo tra i clan scozzesi. Si narra che molti secoli fa gli ÓConnor rubarono agli ÓNeal una pecora. O forse un cavallo. Magari erano due. Fatto sta che, da quel momento, non si sono mai più rivolti la parola. E quando si incrociano nel corridoio, si guardano in cagnesco.

Le motivazioni reali di questa polemica sono molto diverse.

Innanzitutto, **quando mettiamo alcune persone in una stanza e altre in un luogo diverso, siamo noi per primi che abbiamo creato dei clan.** Volenti o nolenti, il mostro è opera nostra, come del resto tutto ciò che prende corpo nella Piccola Bottega degli Orrori dei nostri studi professionali. Il *management* dello studio professionale assomiglia molto alla religione. Si può peccare sia per azioni che per omissioni, e addirittura con il pensiero.

Ricordo quando facevo il militare. Sotto la naia, alle parate, eravamo tutti ragazzi della stessa età e con gli stessi problemi. Eppure noi marinai odiavamo profondamente i fanti, i bersaglieri, i paracadutisti e così via.

Per ovviare a questo inconveniente **occorrerebbe poter ruotare di tanto in tanto il personale,** tra i reparti, in ottica di *job enrichment*, o almeno creare dei momenti di condivisione delle diverse problematiche organizzative.

Ma la cosa che scatena più di ogni altra incomprensioni di ogni genere è la **diversa stagionalità dell'attività.** E così, mentre gli uni completano l'acconto Iva e si godono le vacanze di Natale, gli altri sono asserragliati in studio a ricalcolare i conguagli. Mentre gli uni confezionano la autoliquidazione Inail gli altri tirano il fiato prima della volata di bilanci e dichiarativi. E così via. E quando l'aria è tesa, basta una scintilla per far scattare faide secolari. Gianna passa le note contabili a Maria, ma gliel mette sempre in alfabetico invece che per numero ditta. Secondo me lo fa apposta per darle fastidio, sarà il commento al vetriolo della compagna di stanza. In verità, le due non si sono probabilmente mai accordate sui termini di consegna. Ma l'equivoco continua.

Vorrei però spezzare una lancia in favore delle persone che si occupano di amministrazione del personale. Il loro lavoro è molto complesso sul piano tecnico, ma lo è ancora di più sul piano emotivo. Molto di più di quello contabile. I contabili sono abituati a ricevere il cliente generalmente non più di una volta al mese, e a subire telefonate volte a determinare se una spesa è deducibile o detraibile. Altre conversazioni sono dedicate a richieste di chiarimenti relative ad una prima nota mal tenuta, ad un prelievo inspiegabile o ad una fattura illeggibile. **Ma quando un datore di lavoro chiama il reparto amministrazione del personale, è sempre per un problema.** Quando gli ho chiesto di fermarsi un'ora in più per finire una commessa, il lavoratore mi ha fatto una pernacchia. Gina si è infortunata, adesso sono solo in negozio con mille persone in fila alla cassa, cosa faccio? I miei dipendenti Mario e Gianni sono venuti alle mani. Non ho i soldi per pagare gli stipendi, che faccio? E quando chiama il dipendente, la situazione non migliora. Posto che il rapporto di lavoro dipendente è un rapporto contro natura, non c'è una telefonata che non sia carica di urgenza e di emotività.

Inoltre, non si sa bene per quale motivo, il reparto paghe ha sempre da fare e non riesce mai ad aiutare gli altri. A volte si ha l'impressione che si trincerino dietro la loro materia, esoterica per la maggior parte dei commercialisti. Ti aiuterei volentieri, ma dobbiamo finire l'invio dei modelli 007. Cosa sono? È troppo complicato per spiegartelo. È "trop secret". Lasciami lavorare

o li faccio scadere, senza dirti nemmeno quali.

Non di rado, negli uffici dove esiste una funzione di centralino o *front office*, l'ufficio paghe tende ad abusarne, creando ulteriori dinamiche interne. E così quelli delle paghe si fanno spesso negare al telefono, trincerandosi dietro un tassativo ed ermetico "non ci sono per nessuno", salvo inalberarsi quando scoprono che non gli abbiamo passato il direttore dell'Inps, che li cercava con urgenza. Oppure si negano per così tanto tempo da costringere la buon'anima che risponde al telefono - lei sì in odor di santità- a improvvisare una relazione di aiuto. **Meglio evitare, la consulenza del lavoro non si improvvisa.** E complice qualche errorino fatto in buona fede, il cattivo umore si diffonde come la peste in tutto lo studio. Oppure i nostri *payroll officers* quando scoprono le comodità della segreteria, si fanno fare un sacco di servizi che nemmeno il titolare dello studio oserebbe chiedere, esercitando sofisticate tecniche nonnistiche.

Anche se abbiamo capito che ci sono oggettive difficoltà e che, grazie a Dio, non c'è nulla di personale, è evidente che in questo quadro, **la collaborazione diventa davvero difficile.** Eppure di temi interdisciplinari ce ne sarebbero, eccome! Quante volte accade che il cliente chieda in contabilità o in consulenza tributaria di cambiare la delibera dei compensi amministratore, eppure come nei meandri del Ministero della Paura il cedolino continua ad uscire immutato. Oppure le modifiche ai soci e agli amministratori, che fanno scattare aliquote previdenziali estorsive, e sanzioni terrificanti, e che l'ufficio paghe scopre sempre per sentito dire. Perché i fiscalisti non ci pensano, o forse preferiscono evitare il contatto. **Queste interazioni andrebbero mappate e proceduralizzate.** La frattura è così profonda che potrebbe aver inciso perfino sui provvedimenti normativi e sulla prassi. Perfino il 770 e i Cud (oggi rimasti orfani della d finale) si sono dovuti piegare alla necessità di dividere il mondo del lavoro dipendente da quello del lavoro autonomo. In un momento in cui i modelli di dichiarativo venivano a gran voce unificati, il 770 si è addirittura diviso in due: una parte per i fiscalisti, e l'altro per l'area paghe. Come abbiamo potuto vedere, quelli delle paghe sono un pò come Jessica Rabbit. Non è colpa loro se li disegnano così. E con molta pazienza e un pò di *management*, torneranno allineati col resto della squadra.