



Normalization of deviance

La normalización de la desviación es un sesgo cognitivo y social que ocurre cuando aceptamos pequeñas desviaciones en la norma que, con el paso del tiempo, se vuelven tan habituales que se vuelven imperceptibles.

Este término describe cómo atajos o fallos técnicos se toleran hasta convertirse en la nueva norma institucional ya que el cerebro se adapta a la anomalía si el contexto no cambia.

1- La excepción inicial

Un sujeto se desvía del procedimiento standard, por ejemplo, pidiendo cumplimiento de objetivos mayor o más rápido que el exigido, inventando campañas de venta para satisfacer objetivos personales, perdiendo las formas, ...

2- Ausencia de resultados adversos

El fallo se repite pero no causa un accidente o fallo inmediato. Al salir airosos, la desviación se valida psicológicamente. Mientras los números salgan, todo va bien.

3- Aceptación cultural

Al repetirse la acción sin accidentes, el atajo se vuelve parte de la cultura corporativa y la práctica insegura se vuelve invisible. Hay incentivo para incrementar la presión, la fuerza, el tono, la exigencia porque no hay consecuencias.

4- Consecuencias catastróficas

Cuando cambian las condiciones o el contexto crítico, toda esta desviación acumulada termina detonando en un fallo grave.

Este término, *normalization of deviance* (normalización de la desviación) fue acuñado por la socióloga Diane Vaughn tras analizar el desastroso incidente del trasbordador Challenger.

Afortunadamente, nada de esto tiene que ver con CaixaBank ni con los que ejercen la presión comercial diariamente en oficinas, ¿ verdad?

Recientemente la entidad ha dado un volantazo y ha decidido mover la ventana de Overtone de lo permitido y sancionar lo que hasta hace dos días eran órdenes directas (verbales), el resultado es un creciente número de auditorías, expedientes, sanciones en el cobro de variable, pérdida de cargo,...

Pero ha dejado fuera de foco una cuestión muy importante, ninguna de estas sanciones afecta fuera del ámbito de oficina.

El MyBox de Schrodinger, muerto en oficina pero vivo y dando dinero a la empresa, pero solo desde la DAN hasta el accionista.

¿ Se ven afectados económicamente los DAN con respecto a las anulaciones por incumplimiento en la contratación realizados por auditoría en su zona?, ¿ y las Territoriales por su *culpa in vigilando*?, ¿ se retiran el importe de esas anulaciones también del cobro de dividendos por parte de los accionistas?

Como dice Lester Freamon en la maravillosa *The Wire*, "*empiezas a seguir el dinero, y no sabes donde diablos te va a llevar*". En esta nueva caza de brujas que ha emprendido CaixaBank contra su plantilla, en lugar buscar a los responsables y verdaderos beneficiados de este tinglado, la entidad se centra únicamente en el

menudeo de seguros, poniendo el foco en el MyBox y no en MyBonus (SuBonus).

La desviación es tan instrumental y cultural en CaixaBank que hasta cuando se produce un cambio en las condiciones y se pretende retomar el camino de la rectitud, se perpetúan las condiciones que favorecieron la desviación, conduciendo irremediabilmente a la repetición perpetua del ciclo.

Para conseguir resetear el sistema y que se produzca una nueva normalización de la norma, HAY QUE SEGUIR EL DINERO...y auditar también ahí, quizás así cambien las cosas.

	CONFEDERACION GENERAL DEL TRABAJO Sección Sindical CaixaBank www.cgtaixabank.com Twitter: @CGT_CAIXABANK Instagram: @CGT_CXB Telegram: CGT CAIXABANK info@cgtaixabank.com		
	Para afiliarte a CGT Mádanos un correo a: info@cgtaixabank.com		
	CGT el sindicato que hace falta		