

**3° CONGRESSO CISL  
MONZA BRIANZA LECCO**

# **PROTAGONISTI DEL CAMBIAMENTO**



## **Relazione Organizzativa**

a cura di Annalisa Caron

Segretaria CISL MONZA BRIANZA LECCO



**24 e 25 Febbraio 2022  
Teatro San Rocco di Seregno**

## IL CONTESTO

Questo momento più che una vera e propria relazione vuole essere uno sguardo d'insieme, una foto panoramica, fatta di tanti scatti che raccontano la vita della nostra organizzazione negli ultimi due anni.

Si tratterà pertanto di uno sguardo parziale ma è quanto possiamo raccontare come nuova Segreteria.

Può essere scontato ma non si può che partire da come la pandemia ci abbia costretto a chiudere, per la prima volta nella nostra storia, tutte le sedi. Una scelta di responsabilità per la sicurezza di tutti. Sono stati pochi mesi... ma la percezione che ne abbiamo avuto è stato di un periodo lungo senza orizzonte, senza certezze.

La chiusura, decisa quasi improvvisamente, ci ha costretti a rivedere totalmente le nostre modalità operative, il nostro modo di essere e fare. Serrande abbassate, cancelli chiusi sì, ma pur sempre attivi, con tutti i problemi e gli imprevisti che questo ha comportato nella gestione delle richieste degli iscritti e degli utenti (via mail e per telefono). Non eravamo certo preparati a quello che è successo ma ci siamo tutti impegnati a fare del nostro meglio.

Per chi è abituato a gestire in presenza il proprio lavoro non è stato facile adattarsi. Sostituire la consuetudine all'altro, fatta di relazione e gestualità, con telefonate e asettiche email non è proprio il massimo per degli operatori sociali. L'aria pesante, la cappa di angoscia che gravava su quei giorni, le ansie e i dubbi sulle diverse misure introdotte quasi a raffica dai diversi DPCM, ci hanno messo di fronte ad un incremento esponenziale di chiamate e quindi di richieste, mettendo a dura prova un'organizzazione non attrezzata, anche dal punto di vista tecnico-strumentale, ad un evento di tale portata.

In un contesto, in una situazione così lontana e avulsa da quella a cui siamo stati abituati, abbiamo ri-organizzato il nostro modo di lavorare e quindi di essere a fianco delle persone. Abbiamo potenziato la comunicazione attraverso il nostro sito e abbiamo sviluppato canali di comunicazione fra di noi per poter dare a tutti il massimo in termini di risposte. I numeri del lavoro svolto, soprattutto in alcuni servizi, lo testimoniano in modo evidente.

La ri-apertura, poi, è stata a sua volta un nuovo e vero e proprio stress-test.

Dapprima con un'intensa fase propedeutica con la preparazione e riorganizzazione di tutte le sedi nel rispetto delle norme e del distanziamento così da garantire la salute e la sicurezza degli operatori, dei collaboratori e dell'utenza; poi l'apertura vera e propria, che ha coinciso con l'avvio a pieno regime della campagna fiscale, la gestione di tutte le misure COVID presso gli uffici di Patronato e della procedura di emersione dei cittadini stranieri. Tutto ciò ha richiesto un grande sforzo collettivo con il potenziamento delle accoglienze, la programmazione degli

accessi per appuntamento, cercando ogni modalità per garantire i servizi e dare risposte alle molteplici richieste.

Il trascorrere dei mesi successivi è stato scandito dalla recrudescenza del virus che ha imposto a tutti noi i suoi ritmi: con chiusure mirate, sanificazioni e riprogrammazione degli appuntamenti. Non sempre si è riusciti a coprire le assenze e ad attenuare i conseguenti disagi. Di fronte a emergenze quasi quotidiane, con momenti di preoccupazione e tensione, abbiamo sempre cercato di fare del nostro meglio anche se abbiamo ben presente le criticità e alcuni limiti della nostra struttura: le code in accoglienza e le difficoltà, più volte evidenziate, di contatto con alcuni servizi.

L'aria di normalizzazione che inizia a spirare, preannunciata dall'abbandono dell'obbligo della mascherina all'aperto, non deve tuttavia farci abbassare la guardia. L'obiettivo della tutela della salute deve rimanere prioritario per garantire una ripresa certa e sicura. Contestualmente si impone una riflessione rispetto all'organizzazione futura. Dobbiamo valutare cosa di positivo abbiamo acquisito e introdotto nell'era Covid per rendere più accessibili i nostri servizi e le nostre sedi garantendone l'efficacia e l'efficienza. Anche su questi due ultimi termini, efficacia e ed efficienza, sarebbe utile soffermarsi insieme: cosa significano oggi per un soggetto sociale come la CISL?

Fra gli aspetti da non riporre nel cassetto c'è, senz'altro, il portato della trasformazione digitale a cui abbiamo assistito: la pandemia da un lato e il processo di digitalizzazione del paese e della pubblica amministrazione dall'altro, ci chiedono di sviluppare, parallelamente ai canali tradizionali, nuove forme di relazione con gli iscritti.

## **LE SEDI**

Nonostante il clima di incertezza che ci circonda, un caposaldo del nostro agire e del nostro esserci non è certo venuto meno, anzi. Mi riferisco al radicamento sul territorio: ovvero trasformare in azione e lavoro quotidiano il nostro essere vicino alle persone anche in senso fisico. Le sedi non sono uffici... sono luoghi di incontro, di conoscenza e di prossimità. Non sono fatte solo da mura, di reti, stampanti e computer ma soprattutto di persone e di relazioni (fra generazioni diverse, fra categorie e servizi, fra organizzazione e iscritti), quindi di opportunità.

Da questo forte presupposto ci siamo mossi per dare risposta alla richiesta, al bisogno di maggiore spazio e maggiore presenza sulla zona di Seregno espresso da alcune categorie e dai servizi. Il cambio della sede è stato anche il frutto di una congiuntura sicuramente fortunata e positiva (alienazione della vecchia sede e contestuale acquisto della nuova) che ci ha consentito

di dare gambe e prospettiva ai processi di riorganizzazione. Un investimento importante in termini di risorse che ci consente di rafforzare la nostra presenza e quindi i legami con il territorio.

Nello stesso solco, si è potuto dar corso, grazie al decisivo contributo della FNP, all'acquisto della nuova sede di Merate. Proprio in queste settimane fervono i lavori per la sistemazione e l'adeguamento degli impianti per renderla operativa prima dell'inizio della nuova campagna fiscale. Ci auguriamo che questa coraggiosa scelta di futuro possa consolidare e rilanciare anche in questo contesto la nostra presenza garantendo una maggiore accessibilità, una migliore razionalizzazione degli spazi per una più ampia capacità di risposta a vantaggio delle iscritte e degli iscritti.

Le sedi devono essere luoghi dove sviluppare una coesione forte e matura fra tutti coloro che a diverso titolo le frequentano, per concorrere insieme al risultato finale. Si deve pertanto evitare il pericoloso rischio per il quale lo spazio da opportunità si trasformi in luogo di conflitto dove la coesione e di conseguenza anche il nostro lavoro diventa difficile e faticoso.

## **MODALITÀ ovvero come stiamo insieme nell'organizzazione?**

Nelle due precedenti istantanee abbiamo ritratto / riportato per grandi linee due questioni come la gestione delle "emergenze" e degli investimenti che richiedono non solo un impegno organizzativo ma anche un consistente impegno di risorse economiche.

In questi due anni, con i vari progetti legati al potenziamento delle accoglienze, allo sviluppo della nuova sede di Seregno per terminare poi con l'attuale sfida rappresentata dall'Assegno Unico, è stata avanzata in esecutivo la proposta di rispondere alle sfide in modo concreto, cercando soluzioni specifiche e aggiuntive a quanto già in essere proponendo che il maggior costo venisse poi re-distribuito fra confederazione e categorie.

Ringraziamo le categorie per questa dimostrazione di lungimiranza, solidarietà e confederalità e ci auguriamo che anche per il futuro si possa procedere in questa direzione garantendo un oculato uso delle risorse per un risultato soddisfacente per tutti gli interlocutori coinvolti a partire dalle nostre iscritte e dai nostri iscritti.

"La pratica della confederalità implica un'integrazione funzionale valoriale e strategica fra le diverse dimensioni" credo che questa frase, presa a prestito, riassuma bene e in poche parole il terreno su cui dobbiamo crescere insieme.

## L'ORGANIZZAZIONE

Lo sguardo ultimo di questa relazione va alla reale “forza motrice” di questa Organizzazione.

Dalla relazione congressuale del Segretario Regionale FNP prendo indebitamente a prestito questa frase: “Le organizzazioni sono un giacimento di risorse di relazioni e competenze che consentono di affrontare anche le situazioni più complesse e le crisi più profonde”.

Da una prospettiva confederale tale giacimento non può essere che la squadra di persone che a diverso titolo operano nell'accoglienza, nell'amministrazione e nei servizi tutti, senza distinzione fra ragioni sociali.

Come segreteria siamo chiamati ad una responsabilità complessiva nei loro confronti. Non possiamo pensare solo a sedi piacevoli, funzionali e accoglienti. Ma dobbiamo prenderci in qualche modo cura di tutti coloro che rendono accogliente una sede sindacale o un servizio, che rendono possibile quell'agilità operativa su cui muove la nostra capacità di risposta alle nuove sfide. Non si può solo chiedere adesione asettica a valori e principi. Si deve poter creare occasione di partecipazione, crescita professionale e umana nel solco di quei valori che da settant'anni continuano per la loro forza a generare la partecipazione e l'identità della nostra organizzazione.

Partendo da questo punto di vista ed essendo ben consci del periodo straordinario che abbiamo vissuto e stiamo ancora vivendo, abbiamo pensato di tornare alla normalità della vita organizzativa ripartendo da un filo interrotto ... l'ascolto di chi ogni giorno fa organizzazione con la sua presenza e il suo lavoro.

Sapevamo bene che riannodare il filo presentava opportunità e criticità. Significa mettere le mani nella carne viva. Abbiamo pertanto deciso di farci accompagnare in questo percorso di ascolto e di crescita da Massimiliano Colombi e Silvia Brena, che da anni collaborano ai percorsi formativi e di sviluppo organizzativo della Cisl.

Abbiamo proposto a tutte le operatrici e operatori un primo momento di incontro prima del Congresso. Si è proposto loro di ragionare su due quesiti lasciando chiaramente lo spazio e la libertà per ogni ulteriore argomento avessero in cuore di esprimere.

I due quesiti erano i seguenti:

1 – Sguardo verso l'esterno

*Rispetto alle persone che si rivolgono al tuo servizio e pensando ai prossimi sei mesi, quali domande/ questioni problematiche ti aspetti che arriveranno? Quali sono le tue/ vostre principali preoccupazioni?*

## 2 – Sguardo verso l'interno

*In relazione a quanto vedi/ prefigurati, quali sostegni/ aiuti l'organizzazione può potenziare? (strumenti operativi, coordinamento, formazione...)*

Innanzitutto, a voler essere onesti, l'adesione alla proposta ha superato le mie e le nostre aspettative.

Dagli interventi sono emerse criticità sollecitazioni, richieste e proposte. Un racconto collettivo e trasversale di cui cerco di riassumere i tratti salienti:

- 1) In molti interventi sono ricorse, si sono affacciate, parole come fatica, stanchezza. E se il periodo della pandemia è stata per molti dei nostri servizi, delle nostre operatrici e operatori una maratona, come Organizzazione non possiamo voltare lo sguardo altrove. Anzi, forse dovremmo anche riconoscere che dietro questa fatica personale e professionale si cela anche una fatica più complessiva, di tipo organizzativo. Questo senso di affaticamento va compreso e gestito. Possibilmente insieme, come squadra.
- 2) Gli iscritti e l'utenza in generale non pongono tanto nuove domande, ma è cambiata la modalità con cui si rapportano ai servizi. C'è sempre un senso di urgenza, un marcato senso di sfiducia accresciuto forse dal fatto che chi si avvicina molto spesso non è iscritto o non conosce l'organizzazione. Hanno un bisogno, un'esigenza che deve essere soddisfatta niente di più.
- 3) Necessità di una maggiore comunicazione fra le diverse diramazioni dell'Organizzazione e di una maggiore relazione/conoscenza fra chi lavora nei diversi territori, fra Servizi e Categorie. *Bisogno di sentirsi Organizzazione, comunità e non un di cui.*
- 4) Necessità di formazione: la capacità di rispondere alle nuove sfide, alle nuove domande passa per il consolidamento delle competenze professionali.

Cercando di dare una risposta a queste istanze e sollecitazioni proseguiamo il percorso iniziato proponendo a tutte le operatrici e gli operatori due giornate, perché suddivisi in due gruppi, nel mese di luglio per tessere insieme questo filo appena riannodato. Se dovessimo dare un titolo a questo prossimo appuntamento potrebbe essere "So-stare in questo tempo. Fatiche da affrontare e gestire attraverso reti fatte di buone relazioni, fiducia reciproca e nuove prassi organizzative". Un obiettivo alto su cui lavorare insieme con continuità per far crescere e rafforzare la nostra Organizzazione.

Prima di concludere, non posso non fare almeno un cenno, alla nostra principale fonte di sostentamento, il tesseramento. Il trend di decrescita seppur contenuta, che ha caratterizzato

anni resi difficili per la crisi economica prima e il Covid poi, ci deve fare riflettere rispetto al nostro modo di stare nei luoghi di lavoro e rispetto a chi vogliamo rappresentare.

L'età media dei nostri iscritti è piuttosto elevata 47 – 50 anni ed è evidente che per una non trascurabile platea, fatta di molti giovani ma non solo, non siamo sufficientemente attrattivi. Il divario, la distanza fra chi rappresentiamo oggi e chi vorremmo rappresentare ci stimola e ci interroga profondamente.

Anche la tavola rotonda di domani ci aiuterà ad approfondire questo aspetto. Siamo chiamati a uscire dai nostri porti sicuri e già a partire dai prossimi mesi ci impegneremo perché le parole diventino fatti.

Ben consapevoli che i valori che sono a fondamento della Cisl possono ancora oggi affascinare e coinvolgere le persone e in particolare le nuove generazioni, riteniamo utile ripartire dai nostri fondamentali e da quanto di meglio abbiamo appreso in questi tempi difficili per affrontare insieme questi prossimi quattro anni.