



Lombardia

2a

CONFERENZA REGIONALE

SUI

SERVIZI

comunicazione di

Valeriano Formis

LA RIPRESA

“Questa conferenza deve quindi indicare i primi passi da compiere su questa strada, primi passi di un cammino che finora è stato incerto, perché mentre la strada è tracciata e definita il cammino si fa con l’andare, un passo dopo l’altro e possibilmente tutti insieme” (1a Conferenza Regionale Sui Servizi, Relazione del Segretario Regionale L. Battisti, 2 dicembre 1988).

Impostare la nostra attività elaborativa e progettuale, partendo dalle ultime righe della relazione di Battisti, ha un duplice scopo: agganciarsi simbolicamente a quell’evento, immaginando un filo di continuità che copre questo lungo arco temporale, recuperare e valorizzare quelle intuizioni che hanno resistito all’usura del tempo.

Lo scopo della nostra assemblea, che si inserisce nel percorso che verrà portato a sintesi con la Conferenza Nazionale, è quello di:

- ripercorrere le ragioni politiche , organizzative ed ideali del nostro impegno sui servizi;
- compiere alcune valutazioni sullo sviluppo quantitativo e qualitativo dell’attività nella nostra regione, valorizzando le esperienze ed evidenziando i punti critici;
- individuare i punti di attacco per impostare, in una logica progettuale e integrata la nostra iniziativa futura;
- delineare la tipologia dei rapporti tra i livelli ed effettuare proposte organizzative per superare doppioni e sovrapposizioni, nonché le situazioni di perenne precarietà organizzativa, assegnando pari dignità all’attività dei servizi rispetto alla vita dell’organizzazione.

LA SVOLTA

Sia pure con una certa approssimazione, poiché anche negli anni precedenti la sensibilità era aumentata, la forte ripresa organizzativa e qualitativa sui servizi può essere fatta coincidere con il Congresso del 1985; a conferma di ciò la relazione nella prima Conferenza regionale richiama la Mozione N° 57, nella quale s’impegna l’organizzazione, anche attraverso “centri unificati dei servizi” , a sviluppare le esperienze e garantire la diffusione dei servizi, allo scopo di supportare l’azione di proselitismo.

Il riavvio del nostro impegno può essere fatto risalire ai primi anni 80, ed è concomitante al declino della prospettiva unitaria e l’emergere di forti divaricazioni strategiche tra le grandi centrali confederali, che impone la ripresa della visibilità organizzativa e il rilancio dei presupposti di identità, anche attraverso l’estensione degli ambiti di tutela.

L'ATTIVITA'

I dati riportati nei fascicoli rappresentano la fotografia della nostra regione; il loro significato va però oltre il dato quantitativo, sia perché la tipologia di alcuni servizi non è evidenziabile con criteri prevalentemente quantitativi, ma soprattutto per la carenza di dati aggregati sul numero delle adesioni realizzate loro tramite.

L'organizzazione dei dati risponde anche alla necessità di disporre di un consuntivo, di effettuare ulteriori disaggregazioni allo scopo di evidenziare i punti critici, di avere una base di partenza e di riferimento con la quale raffrontare i risultati futuri

I risultati conseguiti sono il frutto del forte impegno delle Unioni, le quali hanno attuato efficacemente il dettato statutario, che assegna loro il ruolo esclusivo nella progettazione, realizzazione e gestione, attraverso la costituzione di un vero e proprio "sistema servizi", demandando alle strutture superiori il compito di coordinamento e di supporto alla diffusione dell'attività.

Significative dell'esperienza lombarda sono le scelte di coordinare l'offerta dei servizi, attraverso la predisposizione di "pacchetti", e di allargare l'area dei vantaggi all'iscritto mediante convenzioni con banche e strutture commerciali nei più svariati settori merceologici.

Anche la collocazione di tale attività nell'area no-profit è un dato acquisito in quanto il criterio che presiede le scelte di predisporre ed erogare servizi non riguarda tanto la profittabilità quanto la loro utilità per la gente che rappresentiamo.

La collocazione nell'ambito dell'attività no-profit è riconducibile ai seguenti parametri:

- i servizi sono resi disponibili per tutta la popolazione;
- gli eventuali margini sono completamente reinvestiti nell'attività;
- sono promossi da strutture costituite formalmente e che si avvalgono anche dell'apporto di volontari.

Il dibattito in corso nel paese per dare una precisa configurazione economica giuridica e sociale al terzo settore ci vede interessati e partecipi, considerata anche l'esperienza e il livello di sviluppo raggiunto in altri paesi e le previsioni di crescita che potrebbe avere nel nostro, in rapporto al rinnovamento del sistema di protezione sociale.

Il professor Zamagni assume questo terzo polo come strategico per il passaggio da un modello liberista ad uno societario, dove l'intervento statale garantisce una base riconosciuta di benessere, mentre è lasciata alla libera espressione della società civile la soddisfazione di tutti gli altri livelli di benessere

Con riferimento alla esperienze dei territori è acquisita la consapevolezza che le ricadute positive sull'organizzazione, in termini di adesioni, di rappresentanza e radicamento nella società, sono correlate alla qualità dell'offerta.

L'intervento in questo campo va quindi valutato non solo in rapporto alla necessità di offrire prodotti competitivi ai nostri iscritti, ai lavoratori e ai cittadini, ma anche come strumento per sviluppare e gestire processi di accumulazione e quindi introducendo nel sistema elementi di democrazia economica.

Non sono mancate e non sono totalmente sopite alcune valutazioni critiche sulla opportunità dell'impegno diretto dell'organizzazione su questo settore; esse hanno riguardato essenzialmente il processo decisionale che ha portato alla promozione di UNIONVITA; in realtà però i rilievi più sostanziali riguardano non la forma bensì la sostanza.

Le difficoltà evidenziate non hanno impedito il consolidamento in molti territori di una presenza di responsabili, mentre è in pieno svolgimento la sottoscrizione delle polizze infortuni da parte degli associati; il dibattito sul ruolo della compagnia e sul suo rapporto con la Cisl non va mortificato, è però importante e decisivo che le decisioni assunte si realizzino e che gli iscritti possano usufruire dei benefici previsti

Lo stesso schema di lettura della funzione può essere utilizzato per ADICONSUM, dove all'attività di informazione e consulenza fa riscontro una azione di promozione culturale, tesa a favorire la consapevolezza del consumatore, nonché l'organizzazione di iniziative atte a condizionare il mercato di determinati prodotti.

In questi anni la struttura si è consolidata con la presenza di una risorsa a livello regionale e la diffusione di punti di riferimento nei diversi territori; le difficoltà di sensibilizzazione sono notevoli, anche perché manca nel nostro paese una cultura ma soprattutto manca un quadro legislativo, al passo con altre esperienze, che sensibilizzi e tuteli il consumatore

Anche la funzione del SICET può essere letta con lo stesso schema, infatti all'assistenza individuale fa riscontro la propensione verso la "contrattazione collettiva", l'attività è sempre più un mix di tutela individuale e vertenzialità collettiva.

Nel SICET, come in altre strutture, è in pieno svolgimento il dibattito teso a ridefinire il suo ruolo e il posizionamento; è importante che le conclusioni definiscano le condizioni, per le quali l'adesione alla Cisl da diritto ad usufruire del servizio, confermino modalità operative sinergiche, individuando contestualmente forme di autonomia organizzativa, che esaltino la specificità dell'attività, allo scopo di favorire visibilità e maggiore apertura verso il mercato esterno.

Un approccio diverso va riservato all'ISCOS, poiché non configurabile come servizio con ricadute immediate nei confronti degli iscritti.

Il "valore aggiunto" dell'Istituto è connaturato ai valori della solidarietà e fratellanza, richiamati nel Preambolo formulato all'atto di nascita della Cisl; l'attività culturale e realizzativa ha permesso di concretizzare centinaia di progetti partendo dai bisogni e in collaborazione con partner locali; la continuità e lo sviluppo futuro è legato al concreto supporto delle strutture sia nell'individuazione dei progetti che nel reperimento delle risorse.

Sui servizi del tempo libero, dopo un periodo di relativo disimpegno, che non ha impedito a diverse strutture di proseguire e di sviluppare le loro attività, in rapporto alla costituzione della Federazione Italiana Tempo Libero (FITeL), si è riproposto il problema del ruolo dell'ETSI e della sua collocazione.

Il coordinamento per cooperazione enfatizza le reti, le sinergie, la flessibilità, il coinvolgimento e la socializzazione, ed è realizzabile se:

- è presente un elevato e sostanziale coinvolgimento nei processi decisionali;
- sono progettati meccanismi di continua crescita professionale;
- si riconoscono i fabbisogni organizzativi di feedback, di valutazione e di modificazione dei processi;
- le funzioni sono non solo un momento tecnico ma espressione di valori condivisi, che influenzano il comportamento individuale e collettivo.

Ovvero essere una organizzazione connotata dalla capacità di ascolto, aperta alle innovazioni, attenta al clima organizzativo, che incoraggia forme di competizione emulativa, la cui stabilità è imperniata sulle condivisione degli obiettivi e sulla relazione tra le persone.

La declinazione pratica dei presupposti delineati richiede di impostare un percorso organizzativo, attraverso la costituzione del “Coordinamento Regionale dei Servizi”, con il compito di indirizzare le attività, promuoverne il rafforzamento, definire i programmi formativi, omogeneizzare le esperienze, impostare politiche di marketing, decidere l'utilizzo delle risorse destinate alla solidarietà, all'interno delle delibere degli organi.

Questo ambito dovrà acquisire veste formale quale condizione per superare la precarietà e diventare momento di pari dignità rispetto all'insieme dell'organizzazione.

Andranno promossi progetti specifici nell'ambito dei vari servizi, allo scopo di pianificare l'attività, utilizzare efficacemente le risorse, sensibilizzare le categorie, affinché svolgano un'efficace analisi dei bisogni e della domanda, formalizzino la presenza del delegato ai servizi e promuovano in rapporto con le UST interventi formativi ad hoc per i delegati, verifichino le ricadute in termini di proselitismo; disponiamo di una rete di persone la cui potenzialità è ancora da scoprire.

L'attività formativa, gestita in rapporto col nazionale, dovrà continuare, per rafforzare il “profilo di manager sociale”, che deve caratterizzare operatori e dirigenti dei servizi.

Infine proponiamo che la Conferenza sui Servizi assuma connotazione istituzionale prevedendo la sua collocazione nell'ambito degli appuntamenti statutari.

La comunicazione, data la sua schematicità, non ha esaurito la necessità di approfondimento; compito del dibattito è di apportare esperienze, elaborazioni, spunti di innovazione, per fornire il contributo qualificato, che la nostra regione può sicuramente esprimere, alla prossima Assemblea nazionale.