La signora Maria di Giarre e le istituzioni pubbliche: l'insostenibile leggerezza della politica "a sportello"

ADAPT - Scuola di alta formazione sulle relazioni industriali e di lavoro
Per iscriverti al **Bollettino ADAPT** *clicca qui*
Per entrare nella ***Scuola di ADAPT*** *e nel progetto* **Fabbrica dei talenti**
scrivi a: selezione@adapt.it

Bollettino ADAPT 16 settembre 2019, n. 32

Con due tweet pubblicati la sera del 9 settembre scorso, il Ministero del lavoro e l'Inps davano notizia di aver "ripristinato l'assegno sociale alla signora Maria Rita Reale". La mattina del giorno stesso il marito della signora si era recato nell'ufficio dell'Inps di Giarre (Catania) minacciando di darsi fuoco per protestare contro il ritardo di quattro mesi nel pagamento della pensione della moglie.

Suona di per sé strano leggere il nome e il cognome di un cittadino comune, vittima di un disguido burocratico ("Il blocco dei pagamenti si era verificato a seguito della mancata comunicazione del cambio di residenza dei due coniugi fra il Comune di Mascalucia e quello di Scaduto") nella nota pubblica di un'istituzione dello Stato. Tanto più che non si è trattato di una vicenda dal grande clamore mediatico (poche le veline in rete anche giorni dopo) e considerato che, comunque, **Inps e Ministero del Lavoro avevano dato pubblica notizia della loro premura ancor prima che il caso potesse suscitare più largo interesse**.

Difficile resistere però alle potenzialità dello storytelling. Tant'è che **la notizia è stata oggetto anche di uno dei primi tweet del neo-ministro del Lavoro e della Politiche Sociali Nunzia Catalfo**, già presidente della Commissione Lavoro del Senato con il precedente Governo. D'altronde l'esponente del Movimento Cinquestelle lo aveva preannunciato sullo stesso social: "Ascolto, azione e operatività saranno le tre parole d'ordine del mio lavoro da Ministro nell'esclusivo interesse dell'Italia e dei suoi cittadini". Ecco quindi il tweet immediatamente successivo, rilanciato anche da Pasquale Tridico: "Sono intervenuta e con l'aiuto del Presidente @PTridico la vicenda si è risolta positivamente. I cittadini prima di tutto".

A ben vedere **non si tratta di una novità assoluta nella comunicazione pubblica di una autorità. Semmai si potrebbe dire che siamo di fronte all'esasperazione di due tendenze** comuni ai leader politici e non solo. La prima è **l'iper-prossimità ai cittadini, agli elettori, o comunque ai più diretti portatori di interesse**. Prossimità che si può esprimere con obiettivi e in forme e contenuti molto diversi. Basti pensare alle telefonate di Papa francesco a operai, agricoltori, giornalisti, famiglie, rimbalzate poi in rete e sulle pagine dei giornali. Oppure al "Matteo Risponde" di Matteo Renzi. O anche alle espressioni identitarie da uomo medio del leader della Lega Matteo Salvini, fatte di selfie con pizze a mezzanotte e scorpacciate di nutella.

Ma tra tutti questi esempi, **il caso più recente suscita qualche dubbio di opportunità**. Nel caso del Pontefice, oltre che una evidente valenza comunicativa, quei gesti hanno una loro pertinenza con il compito pastorale. Il caso di Salvini è invece quello di un uso strettamente personale di un personal media, dove l'autorità e le istituzioni non sono nemmeno evocate (almeno non in quei post). Il caso di Inps e Ministero invece risulta più controverso anche adottando il punto di vista proprio della "pensionata di Giarre", che in questo caso ben si presta a rappresentare una versione sicula della "casalinga di voghera". Basta infatti il titolo di cittadino comune per **chiedersi se sia compito di un ministro o del presidente di un istituto come l'Inps** (l'ente previdenziale più grande d'Europa) **occuparsi di quanto avviene al livello di dettaglio delle singole pratiche amministrative**. Come se le organizzazioni complesse da loro dirette non fossero composte di funzionari pubblici e professionisti incaricati di occuparsi di questioni del genere.

Così, mentre L'Inps è impegnata da tempo in una **intensa e lodevole pratica di PA social**, che la vede gestire la comunicazione interattiva con i contribuenti anche su twitter (attività filtrata dall'hashtag #inpsinascolto), **i vertici dell'Inps e del Ministero suggeriscono invece che l'organizzazione abbia bisogno del loro intervento congiunto per risolvere un singolo disguido tra uffici comunali**.

Certo, **sarebbe improprio imputare a Catalfo e Tridico un'intenzionalità in questo senso**. I "genitori" del reddito di cittadinanza, non hanno dato sinora segni evidenti di protagonismo e sono stati impegnati a svolgere compiti ardui nei loro rispettivi uffici. Nondimeno, **seguendo il precedente ora ci si potrebbe aspettare lo stesso intervento diretto per ogni giovane al**

quale Garanzia Giovani non ha offerto un'opportunità di formazione o lavoro entro 4 mesi o al singolo lavoratore a tempo determinato sostituito (e non stabilizzato) alla scadenza del contratto a causa del Decreto Dignità. La mossa insomma setta un parametro di riferimento per verificare l'adempimento della promessa di prossimità proclamata dal Ministro.

L'obiettivo primario della narrazione dell'intervento personale è invece un altro. **La persona-autorità che veste i panni del funzionario solerte, mostra capacità di ascolto e rapidità di intervento, evoca una narrativa da supereroe al contrario**. Simile a quella del "presidente operaio" tentata a suo tempo da Berlusconi, o a quella dell' "avvocato del popolo" di Giuseppe Conte. Non però metaforica, ma effettiva. Il leader diventa non lo solo la mente, ma anche il braccio di una complessa organizzazione. **Si dimostra lontano dal palazzo e dalle cattedre e letteralmente "a fianco dei cittadini", agli sportelli**.

Questo tipo di retorica resta espressione di un'impostazione neo-populista. E chi con l'insediamento del nuovo governo si affretta a parlare di superamento del populismo dovrebbe fare attenzione a uno dei suoi tratti distintivi: la ricerca programmatica di un rapporto diretto e "normale" con i cittadini, rapporto che in questo caso si spinge al superamento delle strutture di servizio.

Da qui la seconda tendenza: quella alla personalizzazione delle istituzioni. Fatto che trascina con sé un netto slittamento della comunicazione istituzionale. Una storia iniziata perlomeno con il governo Renzi, quando il Ministero del Lavoro era stato colto in errore sul calcolo dei nuovi rapporti di lavoro a tempo indeterminato dei primi 7 mesi del 2015 (calcolo inusuale e che denotava un utilizzo *ad hoc* della reportistica). Con la conduzione di Luigi Di Maio poi l'account ufficiale del Ministero del Lavoro aveva cominciato a riportare fedelmente le citazioni più trionfalistiche e autopromozionali provenienti dal dicastero e aveva varcava la soglia dell'impersonalità parlando come un "Ministero in prima persona".

All'appello delle organizzazioni che usano lo *storytelling* in senso stretto, quello che fa nomi e cognomi, mancano ad oggi **i sindacati, che pure potrebbero usare la leva della narrazione esemplare senza risultare goffi**. I profili social delle tre confederazioni maggiori operano già in

questa direzione condividendo quotidianamente le iniziative delle federazioni e dei sindacati territoriali. Una strategia che può essere però integrata dal racconto delle innumerevoli storie locali di assistenza ai lavoratori, i quali diventerebbero facilmente i testimonial della tutela di interesse collettivi. A patto che questa tutela sia realmente diffusa. E che a rivendicarne il merito non siano i segretari generali con un Tweet.

Francesco Nespoli

ADAPT Research Fellow

@Franznespoli