Il ruolo della formazione nella transizione verso l'E-Union: il caso First CISL

Seppur con un ventaglio di esperienze ancora diversificato, **anche il sistema di rappresentanza italiano ha cominciato la metamorfosi in *E-Union***.

È il caso della Federazione Italiana Reti dei Servizi del Terziario CISL (First CISL) che ha intrapreso questa sfida già dal 2013 quando, a fronte della necessità di raccogliere firme per presentare la proposta di legge popolare "Un tetto agli stipendi dei top manager", ha sperimentato per la prima volta l'utilizzo dei *social network* e dato avvio ad una campagna con l'*hashtag* #firmafiba. «Il riscontro in termini di coinvolgimento è stato sorprendente», racconta Francesca Rizzi, responsabile dei social network della federazione, che parla di «un vero e proprio "contagio" di entusiasmo all'interno delle varie strutture che si sono incontrate in rete e sostenute nella missione comune». Il tutto conclusosi con un *flash mob* finale a Milano e con la consegna a Roma delle firme raccolte: due momenti di grande visibilità per la categoria, altrimenti inimmaginabile. La First CISL ha potuto così toccare con mano, "sul campo", **la potenza di una rete forte sui *social network* e ha compreso che questa rete deve necessariamente crearsi prima all'interno dell'organizzazione** per poter poi essere trascinante ed incisiva nei confronti di chi non ne fa parte.

Si tratta di considerazioni che hanno spinto la First CISL ad investire sui *social network* e ad organizzare, in un anno e mezzo, circa 50 aule di "alfabetizzazione" al loro utilizzo incontrando più di 600 delegati sia First che Cisl. Giornate che sono servite da un lato a capire, ad esempio, le logiche di utilizzo dei vari *social* che richiedono la creazione di contenuti diversificati a seconda delle differenti caratteristiche e specificità e, dall'altro, a riflettere sul loro utilizzo grazie agli spunti pratici dei delegati sindacali. «La spinta è nata dalla consapevolezza dell'esigenza di crescita in digitale dell'organizzazione **–** afferma Francesca Rizzi – **in quanto il web 2.0 ha cambiato l'aspettativa dei nostri iscritti che oggi richiedono** non solo di essere tempestivamente informati attraverso nuovi canali, ma soprattutto **di contribuire condividendo contenuti che riescano a generare "azione collettiva".** Noi dobbiamo essere in grado di intercettare e gestire questa esigenza e siamo consapevoli che essere presenti con un *account Twitter* o una *fan page Facebook* non significa automaticamente mettere in atto nuove forme di rappresentanza». E in effetti, come mostrano alcuni studi in merito[1], **spesso l'utilizzo di questi strumenti è ancora vincolato alle caratteristiche del Web 1.0 in termini di metodo,**

portata e contenuti. Internet e i "personal media", del resto, permettono al sindacato nuove forme di attivismo[2] e racconto del proprio operato, ma rendono **necessario l'uso di moderni strumenti tecnologici, non sempre di semplice utilizzo.**

L'investimento della First CISL nella formazione dei delegati è servito proprio ad **un avvicinamento più consapevole ai *new media* come strumenti utili per l'organizzazione e il lavoro sindacale,** finora ancora poco sviluppati in questo senso. Durante gli incontri, ad esempio, è emersa spesso l'assenza di conoscenza da parte dei delegati sindacali delle funzionalità dei principali *social network* e, di contro, la presenza di pregiudizi e paure verso mezzi percepiti come invasivi e poco gestibili in termini di privacy. «Le prime giornate di formazione – spiega la Rizzi – hanno messo in risalto i limiti (e qualche volta i danni) del ricorso al web che, se approcciato da "autodidatta", può facilmente essere percepito di semplice utilizzo e **perciò sottovalutato nella sua potenzialità**».

Bisogna invece prendere atto che le piattaforme digitali rappresentano un mezzo di comunicazione tanto complesso quanto indispensabile per il sindacato così come lo sono stati giornali, radio e TV, con la differenza che oggi sulla rete può essere attore protagonista e non secondario. Le comunità online che prendono vita su questi canali permettono un confronto costante e rappresentano dunque un'occasione per progettare modelli di rappresentanza più aderenti alle istanze dei lavoratori. Per questo Francesca Rizzi racconta che la creazione di **un'utenza "consapevole"** è stato il principale obiettivo delle giornate di formazione. «Posso dire che **in breve tempo l'"investimento" sta iniziando ad attecchire**. La nostra rete digitale sta prendendo forma: **ad ogni aula cresce di un piccolo pezzo la nostra community ed inizia a muoversi online all'unisono**. È grazie a questo lavoro di costruzione interna di network che si stanno creando nuove e più evolute possibilità comunicative e di visibilità per l'organizzazione».

Il confronto con i delegati sindacali è stata inoltre l'occasione per mettere in luce come **la rete possa consentire di realizzare un'organizzazione sindacale moderna** e rispondente alle esigenze emergenti della società, ossia **non più piramidale e gerarchica ma circolare, basata sullo scambio e sulla costruzione comune.** In questo disegno di ristrutturazione secondo la Rizzi **«un'organizzazione sindacale ha a disposizione un elemento fondamentale: le persone».** Non quindi un "prodotto da vendere", ma una "rete naturale" vastissima composta da

iscritti, delegati, simpatizzanti. «Al contrario delle imprese – osserva – che sono forti nelle strategie di comunicazione, spesso organizzazioni e associazioni fanno fatica a "filtrare" la loro posizione in un messaggio comunicativo efficace, ma in compenso dispongono di un enorme pubblico potenziale. Noi ci stiamo impegnando per sviluppare la capacità di utilizzo degli strumenti informatici necessari per raggiungerlo».

La strada intrapresa è quella giusta. Le migliori linee di indirizzo internazionali suggeriscono del resto che **in un futuro prossimo il sindacato deve essere in grado di "co-costruire" con i lavoratori un moderno sistema di rappresentanza e per far ciò un grande apporto può arrivare dai *social network* e dalle nuove tecnologie**[3] (*big data, sentiment analysis, social tools*, ecc.), **che offrono proprio quella possibilità di incontro-ascolto-confronto costante,** di feedback dal basso da cui partire per ragionare insieme sul futuro del lavoro. Per questo, secondo Francesca Rizzi **«è il momento di insistere sulla formazione di una nuova classe di sindacalisti[4], che sappia padroneggiare con strategia le piattaforme digitali»**. A nostro avviso un ruolo centrale deve essere svolto dai responsabili della comunicazione delle sigle territoriali e di categoria, chiamati ad un utilizzo innovativo di questi strumenti e a trasmetterne logiche e competenze di base ad ognuno dei singoli rappresentanti sindacali, veri protagonisti della rappresentanza 2.0.

L'esperienza avviata della costruzione del network digitale CISL è un inizio importante, ma la strada è appena tracciata. **Il sindacato deve diventare in grado di governare la sua comunicazione** per non subire la disintermediazione, nello stesso tempo, mettere in atto nuovi modelli di azione. Deve cioè trasformarsi in *e-union,* adottare in maniera sistematica e coordinata le tecnologie digitali. **Tutto ciò presuppone organizzazione e preparazione, ecco perché è necessario insistere con un programma di formazione e aggiornamento di dirigenti e delegati.**

Francesca Brudaglio

Scuola di dottorato in Formazione della persona e mercato del lavoro

ADAPT, Università degli Studi di Bergamo

@FBrudaglio

Scarica il PDF

[1] Hodder A., Houghton D., *Union use of social media: a study of the University and College Union on Twitter,* New Technology, Work and Employment, 2015

[2] Per spunti pratici sul tema si veda *Unite Guide to Campaigning on the Web* e *The Campaigning Union*; per una disamina generale sulle forme 2.0 di attivismo, Gerbaudo P., *Tweets and the Streets: Social Media and Contemporary Activism*, 2012.

[3] Mettling B. M, *Trasformation numérique et vie au travail – Recommandation n. 31/32*, Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, 2015

[4] È questo l'intento del progetto sperimentale di network digitale avviato a livello nazionale dalla Cisl con il "gruppo pionieri-attivisti". Per un approfondimento si veda Benvenuti A., *Network! Dai social alla rete digitale*, Edizioni lavoro, 2015