

Sommario

INTRODUZIONE	5	
NOTA METODOLOGICA	11	
IDENTITA' SOCIALE	14	
CURRICULUM		14
IL CONTESTO NORMATIVO		15
LA MISSION		17
ASSETTO ISTITUZIONALE		19
GESTIONE DELLA COOPERATIVA	25	
LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA		25
LA DISTRIBUZIONE DELLE RESPONSABILITÀ		25
ORGANIGRAMMA		29
I collaboratori		30
Servizio di prevenzione protezione e sicurezza sul lavoro (l. 81/2008)		31
DESCRIZIONE ATTIVITA' DISTINTE PER AREA	37	
AREA EDUCATIVA		37
AREA FORMATIVA		46
RENDICONTO ECONOMICO	57	
CRESCITA DELLA COOPERATIVA NEGLI ULTIMI 10 ANNI		57
ANALISI DEL VALORE DELLA PRODUZIONE		58
ANALISI DELLA COMMITTENZA		61
ANALISI DEL COSTO DELLA PRODUZIONE		62
ANALISI DEI MARGINI DELLA PRODUZIONE		64
LO STATO PATRIMONIALE		65
LE RELAZIONI SOCIALI	69	
I PORTATORI DI INTERESSE (STAKEHOLDER)		69
SERVIZI EDUCATIVI/FORMATIVI E UTENTI COINVOLTI		71
LA MAPPA DELLE COLLABORAZIONI CON COOPERATIVE ED ALTRI ENTI/ASSOCIAZIONI		73
LE RISORSE UMANE		75
La composizione della base sociale		75
Distribuzione occupati al 31/12/2008		75
Numero di Part-Time		76
Tipologie part-time anno 2008		76
Personale totale nel triennio*		76
Distribuzione per età anno 2008		77
Distribuzione per titoli di studio anno 2008		77
Distribuzione dei lavoratori per mansione anno 2008		78
Distribuzione dei lavoratori per mansione anno 2008		78
Nazionalità differenti anno 2008		79

Anzianità media di servizio anno 2008	79
Indicatori di turnover	79
Modalità operative di contenimento del turn over	80
Il volontariato	81

ASPETTI DEL TRATTAMENTO LAVORATIVO 89

LA RETRIBUZIONE	87
ASSENZE DAL LAVORO NELL'ULTIMO TRIENNIO RETRIBUITE AL 100%	87
COSTI DELLA MALATTIA DELL'ULTIMO TRIENNIO RETRIBUITA AL 100%	88
L'ASSENTEISMO	88
COSTI DELLA MATERNITÀ DELL'ULTIMO TRIENNIO RETRIBUITA AL 100%	89
FERIE RESIDUE E RECUPERI	89
SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO BREVE PER I SOCI E DIPENDENTI	90

LA PARTECIPAZIONE 97

ESSERE SOCIO	95
ATTIVITÀ LAVORATIVA SENZA UTENZA	96
ATTIVITÀ DI FORMAZIONE	97
FORMAZIONE INTERNA PER SOCI E DIPENDENTI TRIENNIO 2006, 2007, 2008	98
IL FONDO SVILUPPO	102
INIZIATIVE PUBBLICHE	102

APPENDICE 109

IL BENESSERE ORGANIZZATIVO NEL NON PROFIT

Introduzione



INTRODUZIONE

(tratta da: Autogestione, Cooperazione Sociale, e Reti Solidali di Leonardo Callegari)

La *crisi finanziaria, economica e occupazionale* che investe le democrazie occidentali a capitalismo maturo, tra le quali l'Italia, evidenzia il fallimento di un modello culturale e produttivo tutto basato sullo sviluppo indefinito, senza riguardi per l'ambiente, nè per la coesione sociale e tantomeno per una qualità della vita non misurabile con l'unico indicatore del PIL (prodotto interno lordo).

Il progressivo disancoramento dal piano di realtà della produzione, del lavoro, delle relazioni solidali in nome dell'arricchimento speculativo, della finanza derivata, di un consumo materiale che non riempie il vuoto esistenziale di fasce sempre più ampie di ceto medio, si accompagna, adesso, al senso di smarrimento di molte persone che si trovano disoccupate, senza più garanzie, con l'angoscia di un futuro incerto.

Ancora più *pesantemente la crisi colpisce tutti coloro che* si trovano ai margini della società. soggetti che vivono forti problematicità di natura soggettiva, familiare e sociale, che non hanno un lavoro, che sopravvivono di assistenza e di espedienti, con lo spettro di un perdurante stato di indigenza, senza speranze cui appigliarsi.

Va da sè che una crisi di siffatte proporzioni non può essere delimitata al sistema economico produttivo e gestita solo con misure di ingegneria istituzionale che nel tempo possano ripristinarne la funzionalità, differendo il problema delle persone che non sanno come vivere adesso, in attesa di tempi migliori, nel presupposto consolatorio che "la ripresa" prima o poi dovrà arrivare, come sempre è arrivata.

La crisi è già sociale, e ancor prima culturale, di concepimento di un modo di essere del nostro sistema capitalistico che non riesce più a dare risposte soddisfacenti, oltre ai tre quarti dell'umanità più povera e sfruttata, alle stesse popolazioni dei paesi più ricchi e sviluppati, fino ad ora privilegiate e poco preoccupate delle condizioni di paesi lontani, del terzo e quarto mondo.

A livello globale, un primo effetto della crisi è sicuramente di riduzione del differenziale esistente tra popolazioni di continenti diversi che hanno vissuto e, pur tuttavia, continuano a vivere in condizioni profondamente dissimili, mantenendo un divario che evidentemente non potrà essere colmato con una estensione impossibile del fallimentare modello capitalistico di sviluppo illimitato, pena la distruzione del pianeta.

Dovranno essere i paesi più ricchi ad adattarsi a condizioni di vita meno dissipative e più parsimoniose, contrastando la pervicace iniquità che tende a mantenersi tra quote ristrette di popolazione che detengono in misura sproporzionata gran parte della ricchezza nazionale e quote crescenti di popolazione in progressivo arretramento e impoverimento.

**fallimento di un
modello culturale
e produttivo**

**La crisi è già
sociale**



I governi nazionali e locali non possono rimanere indifferenti

E' quanto avviene in Italia, con una stratificazione di profitti, rendite, retribuzioni che, complice la imperante elusione ed evasione fiscale, allarga la forbice innanzitutto tra lavoro dipendente, da una lato e imprenditoria, lavoro professionale e management, dall'altro, con divaricazioni inconcepibili ed immorali, specialmente in fase di crisi, al cospetto della povertà materiale di molte persone e famiglie.

E' una situazione, questa, che non può rimanere quiescente a lungo, crea tensioni sociali, come già sta avvenendo, che possono deflagrare in conflitti di più ampia portata.

I governi nazionali e locali non possono rimanere indifferenti. A prescindere dal colore politico dovranno investire per sostenere le persone che perdono il lavoro o non l'hanno mai avuto e le famiglie con servizi di welfare adeguati, non minimizzando la spesa sociale in quanto erroneamente ritenuta improduttiva.

Le imprese, pure, dovranno fare la loro parte, non solo chiedendo aiuti economici pubblici per stare sul mercato, fare investimenti, rilanciare la produzione, senza porsi il problema di dare risposte occupazionali nelle comunità d'insediamento, evitando delocalizzazioni selvagge e conversioni del capitale in speculazioni finanziarie.

La società civile, le aggregazioni intermedie associative, di volontariato, comunitarie diventano in questi frangenti risorse preziose per mantenere la coesione sociale, costruire reti solidali e di prossimità a sostegno delle persone più in difficoltà.

La cooperazione

Tra società civile, mercato, produzione e finalità pubbliche di welfare sussidiario si colloca la *cooperazione*, in generale, e quella *sociale*, in particolare, con il suo peculiare apporto a sostegno della mutualità di chi, lavoratori, consumatori, cittadini misurano la propria individuale debolezza, che solo in una compagine solidale può trovare maggior tutela e rappresentanza.

La domanda che ci si pone, al riguardo, è: può la cooperazione, specie sociale, nella fase di crisi che stiamo attraversando, rinnovare il suo ruolo storico e la sua mission in favore delle soggettività più esposte, creando occasioni autogestite di mutualità solidale, spazi di libertà dal bisogno e di relazione qualitativamente migliore, tra le persone, con le espressioni aggregative di società civile, con i governi locali e con le imprese più socialmente responsabili?

ruolo promozionale delle pubbliche amministrazioni

Crediamo di sì, a condizione che si possa fare affidamento su un ruolo promozionale delle pubbliche amministrazioni, a livello di enti locali, capace di azione politica in favore delle fasce deboli, con il coinvolgimento dal basso delle parti più vive, imprenditoriali, associative, di volontariato dei territori di riferimento, ricostruendo comunità elettive in grado di generare inclusione, coesione sociale, lavoro, nel rispetto dell'ambiente.

Non crediamo che la soluzione della crisi e la risposta da dare alle persone stia nel libero mercato e/o avvenga solo risanando i conti della finanza pubblica, aumentando la produttività del lavoro e la quantità dei prodotti/servizi da



consumare, diminuendo le spese dello stato sociale e così via.

Anche nel nostro paese si sostiene che il volano dell'economia, una volta riavviato nel rispetto delle compatibilità di sistema, dovrebbe garantire conseguentemente il diritto pieno di cittadinanza anche a coloro che, per cause contingenti, si trovano espulsi dalle imprese o non sono socialmente integrati per problemi di salute, per disabilità psico-fisiche o perché tossicodipendenti, devianti, ex-detenuiti, extracomunitari od altro.

Noi facciamo affidamento più sul fatto che in favore di queste categorie marginali od emarginate, già operano, da tempo, *cooperative sociali* che, in forma complementare alle istituzioni pubbliche di welfare state, erogano servizi socio-sanitari, assistenziali, educativi, secondo criteri di economicità e qualità delle prestazioni, affiancandosi come terzo settore o privato sociale non speculativo, a quello privato, di mercato libero, ora in crisi ed a quello pubblico, in progressiva contrazione.

Anche per questo settore cooperativo sociale dovrebbero valere le regole generali di produttività ed efficienza che governano il sistema nel suo complesso, pur con l'avvertenza della specificità che esprimono le imprese ad esso riconducibili, essendo realtà organizzate secondo scopi di natura solidaristica.

Soprattutto in quanto le cooperative sociali si trovano ad operare in funzione del soddisfacimento di bisogni profondamente umani, che presuppongono una logica di funzionamento produttiva dei servizi ed organizzativa del lavoro essa stessa umanizzata, crediamo possano rappresentare un utile terreno di verifica, una sorta di cartina di tornasole per sperimentare la possibilità di soluzioni associativo-imprenditive capaci di innovazione rispetto alle tradizionali concezioni aziendali gerarchico-funzionali, proprie del nostro sistema capitalistico.

Pur riconoscendone gli aspetti positivi, assieme ai molti limiti, non riteniamo la filosofia di impresa speculativa un baluardo universale di libertà e progresso capace di illuminare con la sua razionalità tutti gli ambiti produttivi e men che meno ci convincono le lezioni di democrazia basate sulla libertà di mercato secondo fini strumentali, socialmente estendibile e generalizzabile, come nuovo principio organizzativo, anche ai rapporti interpersonali.

La situazione di crisi attuale, secondo il monito dell'economista francese Serge Latouche ci dovrebbe consigliare esattamente il contrario: cambiare concezione e modello di sviluppo, adottando modalità di produzione e stili di vita eco-compatibili, che individuino nella coesione sociale, nella parsimonia dei consumi, nella qualità delle relazioni solidali e nella decrescita *un nuovo paradigma esistenziale*, basato su pratiche non eterodirette, decentrate a livello locale, autogestite di organizzazione sociale e lavorativa.

Di qui il tema e l'interesse per le forme, gli strumenti di *autogestione* che nelle imprese sociali di carattere cooperativo possono trovare ospitalità applicativa e verifica sperimentale, con capacità quanto meno dimostrativa su altri possibili modi

cooperative sociali

**sperimentare la
possibilità di soluzioni
associativo-imprenditive**

**un nuovo paradigma
esistenziale**



**L'interesse per
l'autogestione può trarre
nuovo vigore**

di reagire alla crisi ed organizzare un contesto produttivo o di vita associata.

Certo che, con quanto si sostiene di norma nella dottrina più accreditata del management, riproporre in termini riflessivi, ed ancor più nella pratica, l'autogestione può apparire quanto meno superato come oggetto degno di considerazione, se non perfino esporsi all'accusa di riabilitare gli errori di una cattiva coscienza ideologica dura a comprendere le ragioni della sua inattualità.

Eppure è proprio dal fallimento di esperienze storiche, che hanno fatto della certezza dogmatica l'asse portante delle proprie realizzazioni (in nome del comunismo o del socialismo), che l'interesse per l'autogestione può trarre nuovo vigore, con questo od altro nome, soprattutto ora che sempre più si sostiene l'importanza strategica della "risorsa umana", della "qualità totale", della partecipazione del personale per aumentare la produttività aziendale.

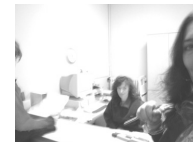
Ma, in particolare, quando l'*autogestione* si accosta ed investe le persone a rischio o in condizione di marginalità/emarginazione sociale (minori provenienti da nuclei familiari problematici, disabili, tossicodipendenti, anziani, ecc.) come nelle cooperative sociali diventa, oltre che una *esigenza funzionale*, una *istanza etica*, una speranza per non cadere nella pacificata illusione, essa stessa ideologica, della definitiva risposta capitalistica, basata sul solo mercato, al bisogno di democrazia, qualità della vita e significati autentici (senso) delle persone.

In quest'ottica può assumere ancora valore interrogarsi su quali forme e modalità di regolazione dei rapporti sociali, produttivi, interpersonali è opportuno rivolgersi per ricercare, nell'esperienza incerta e contingente (ma anche per questo libera) della propria esistenza il senso, l'appartenenza e la riappropriazione, quanto più autonoma, della vita individuale ed associata.

Il presidente

Leonardo Callegari

Nota Metodologica



NOTA METODOLOGICA

Il bilancio sociale descrive le attività ed i risultati raggiunti dalla cooperativa in modo multi-dimensionale. Attraverso di esso non viene dato rilievo solo al risultato economico (monetario) ma si vogliono rilevare i comportamenti che hanno un effetto sociale, si vogliono rendere confrontabili e comunicabili i risultati della cooperativa in termini di “performance sociale”.

performance sociale

Attraverso il bilancio, che presuppone l’esplicitazione di obiettivi e finalità della cooperativa, si vuole:

- dare conto delle attività svolte, dei risultati ottenuti, degli effetti prodotti considerando i punti di vista dei diversi portatori d’interessi, e le dimensioni sociale, culturale ed economica;
- verificare la coerenza tra obiettivi dichiarati e risultati ottenuti;
- valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi programmati;
- rafforzare la fiducia ed il senso di appartenenza dei soci e dipendenti grazie ad una migliore comunicazione interna chiarificatrice della volontà che la cooperativa esprime.

Se il bilancio sociale è in grado di soddisfare le intenzioni sopra esposte rappresentando in modo corretto il valore non monetizzabile delle attività svolte diviene un importante strumento di governo della cooperativa perché offre informazioni utili ai processi decisionali e permette di incrociare dati economici e dati sociali. Ciò è indispensabile per il mantenimento degli equilibri interni ad una cooperativa sociale.

importante strumento di governo della cooperativa

Il bilancio sociale, nella sua compiutezza e pratica annuale, è uno degli elementi che sostanzia il Modello Attivo della Qualità Relazionale proposto dalla società ARIS Formazione e Ricerca di Perugia.

Secondo tale modello, il “sistema di qualità” deve essere orientato dai principi e valori che animano le organizzazioni non profit evidenziando i plusvalori culturali e valoriali che le stesse esprimono nel loro apporto ai sistemi di welfare.



modello M.A.Q.Re.

Il modello M.A.Q.Re. ha voluto valorizzare le caratteristiche della nostra cooperativa ponendo al centro del sistema le relazioni fra:

- utenti e loro familiari;
- operatori nel loro rapporto con l'utente;
- i committenti che programmano e finanziano i servizi erogati;
- le imprese sociali che organizzano i servizi sociali e connettono le esigenze di utenti operatori e committenti.

L'organizzazione del presente scritto è coerente ai criteri normalmente utilizzati nella costruzione dei bilanci sociali comprendendo gli elementi essenziali:

- identità: storia, missione, valori, obiettivi, organizzazione
- operatività: utenti/servizi, base sociale, organi sociali, sicurezza
- rete: interlocutori, portatori d'interesse, progetti, iniziative, fornitori, committenti
- conto economico: produzione e distribuzione della ricchezza

Identità Sociale

IDENTITA' SOCIALE

CURRICULUM

La cooperativa C.S.A.P.S.A. (Centro Studio Analisi di Psicologia e Sociologia Applicate) si è costituita a Bologna nel 1977 per operare nel campo socio-sanitario attraverso i contributi teorici delle discipline psicologiche, pedagogiche e sociologiche.

La progettazione e la gestione di "servizi alla persona" nell'area socio-educativa, la prevenzione e la riabilitazione dei minori a rischio di devianza e di esclusione sociale e disabili psicofisici minorenni e giovani adulti rappresentano le attività storiche dell'organizzazione.

Dal 1999 la cooperativa è accreditata presso la Regione Emilia Romagna

Dal 1999 la cooperativa è accreditata presso la Regione Emilia Romagna come ente di formazione professionale ed in questa veste organizza corsi indirizzati alle varie tipologie del disagio: disabili in uscita dalla scuola dell'obbligo, giovani esclusi dai tradizionali circuiti formativi, immigrati. Quello della formazione iniziale è un ambito di intervento tradizionale verso il quale la cooperativa ha consolidato nel tempo la sua esperienza. Recentemente è stato potenziato anche l'ambito della formazione continua superiore con azioni rivolte ad operatori del settore socio-sanitario, insegnanti, neolaureati del corso di laurea in Scienze dell'Educazione, ecc.

Sia per le attività definibili socioeducative che per quelle a maggiore rilevanza formativa l'attenzione della cooperativa, nella sua esperienza trentennale, si è sempre rivolta ad una nozione di svantaggio riconducibile a stati persistenti di malessere soggettivo e di squilibrio sociale motivati da limitazioni individuali, mancanza di opportunità, forti ostacolazioni nei contesti dove ogni individuo dovrebbe avere il diritto di condurre una un'esistenza dignitosa e sensata.

rapporti di collaborazione con la Provincia di Bologna, con le Aziende USL

Si sono sempre più consolidati in questi anni rapporti di collaborazione con la Provincia di Bologna, con le Aziende USL del territorio regionale (città di Bologna e suoi distretti in particolare), con il Comune di Bologna e con altri Comuni limitrofi soprattutto, ma anche con enti locali di altre province della regione. Si sono al

contempo ampliati i rapporti già esistenti con la Regione Emilia Romagna, l'Università di Bologna, il Ministero di Grazia e Giustizia e altri.

Secondo la modalità oramai imprescindibile del lavoro sociale di rete, C.S.A.P.S.A. agisce sul territorio spesso attraverso collaborazioni formali (A.T.I.. convenzioni, protocolli d'intesa) informali e contatti con altre realtà significative appartenenti al mondo della cooperazione.

**modalità oramai
imprescindibile del lavoro
sociale di rete**

La disponibilità della cooperativa ad un confronto continuo sulle tematiche oggetto della sua attività l'ha resa promotrice e/o partecipe di iniziative a carattere sociale e culturale realizzate sul territorio.

Per il raggiungimento dei suoi scopi sociali, e in conformità al sistema di valori espressi dalla propria mission, CSAPSA ritiene che la "forma cooperativa" sia quella che meglio di ogni altra consente di salvaguardare un principio essenziale del lavoro dell'operatore sociale, quello della sua partecipazione sia alla fase teorica che operativa di ogni intervento sin dal suo nascere, secondo uno schema organizzativo che prevede gruppi di lavoro intersecanti e diversificati per livello funzionale.

**principio essenziale del
lavoro dell'operatore
sociale**

Ciò è ritenuto opportuno poiché l'elevata scolarizzazione dei soci e dipendenti (circa il 60% del personale occupato possiede una laurea) e l'elevata anzianità media di servizio (10 per gli uomini e 7 anni e mezzo per le donne) possano costituire un patrimonio essenziale all'interno dei gruppi di lavoro dove la convivenza con esperienze e competenze diverse costituisce momento di valorizzazione dell'educatore, potenziamento del gruppo di lavoro, elemento di qualità dell'intervento educativo e forma di professionalizzazione permanente.

IL CONTESTO NORMATIVO

La cooperativa sociale CSAPSA opera nell'ambito della legge n° 381/91 08/11/1991 sulla "Disciplina delle cooperative sociali" e successive norme di attuazione.

**legge n° 381/91
08/11/1991**

Tale legislazione ha disciplinato il movimento che dagli anni '80 aveva individuato nella formula cooperativa un possibilmente valido strumento per attuare

la lotta all'esclusione lavorativa dei soggetti fragili e per la gestione di servizi socio-sanitari, educativi.

**legge regionale n°7
del 1994**

Le norme per la promozione e sviluppo sul territorio della Regione Emilia Romagna sono dettate dalla legge regionale n°7 del 1994, modificata poi dalla successiva n°6 del 1997, che ne regola l'iscrizione all'Albo Regionale (articolato per sezioni provinciali), e i rapporti con la pubblica amministrazione per l'affidamento in gestione dei servizi.

Le due funzioni (inserimento lavorativo di persone svantaggiate e servizi socio-sanitari ed educativi) furono separate con riferimento a due tipologie di cooperative sociali, A e B. Il legislatore intese eliminare il rischio di confusione tra due ruoli spesso legati ma essenzialmente diversi chiarendo che il lavoro che si svolge in una cooperativa di tipo B, dove l'utente è anche lavoratore e socio, è diverso da quello che si svolge in una cooperativa di tipo A dove l'utente è fruitore di un servizio.

Esiste anche la sezione C che riguarda i consorzi costituiti come società cooperative che hanno la base sociale costituita in misura non inferiore al 70% da cooperative sociali.

Le organizzazioni iscritte all'Albo (ai sensi del D. Lgs n.460 del 1997) sono di diritto ONLUS, cioè organizzazioni non lucrative di utilità sociale.

**CSAPSA è una
cooperativa sociale
di tipo A**

CSAPSA è una cooperativa sociale di tipo A che ha lavorato e lavora in molti progetti finalizzati alla inclusione sociale di persone svantaggiate attraverso collaborazioni strutturali con cooperative di tipo B e azioni di sostegno alla nascita di forme di auto imprenditoria cooperativa.

Altro importante riferimento normativo è alla legge n. 142 del 3.04.2001 sulla "Revisione della legislazione in materia cooperativistica con particolare riferimento alla posizione del socio lavoratore".

LA MISSION

Principi ispiratori dei servizi e prestazioni erogate (norme di riferimento: Direttiva 27.1.94 del Presidente del Consiglio dei Ministri e decreto del 19.5.95)

- EGUAGLIANZA: assenza di discriminazioni per sesso, razza, religione e riconoscimento della pari dignità;
- IMPARZIALITA': correttezza nei comportamenti;
- CONTINUITA': erogazione regolare del servizio senza interruzioni;
- PARTECIPAZIONE: coinvolgimento di tutte le parti in causa del processo educativo nella progettazione e verifica degli interventi intendendo la partecipazione necessaria alla crescita dell'organizzazione e al suo miglioramento;
- EFFICIENZA/EFFICACIA: migliore combinazione possibile tra risorse impiegate e risultati attesi.

CSAPSA è una cooperativa sociale di tipo A che progetta e gestisce servizi socio-educativi e formativi rivolti alla persona. Per questo sviluppa processi di integrazione/interazione sociale come risorsa facente parte dell'ampia rete territoriale di servizi che promuovono e valorizzano l'autonomia, il benessere sociale e culturale dei cittadini e della comunità.

**sviluppa processi di
integrazione/
interazione sociale**

Per quanto riguarda l'idea imprenditoriale generale della cooperativa si vuole:

valorizzare la complementarietà e l'integrazione dell'attività educativa con quella formativa, evidenziandone il carattere connotativo, distintivo ed il valore aggiunto reso rispetto ad altri offerenti e nei confronti dei clienti/committenti/fruitori.

IN PARTICOLARE:

Progetta e gestisce servizi che mettano al centro il benessere della persona utilizzando le metodologie più appropriate a sviluppare una maggiore autonomia e a migliorare la qualità della vita delle persone.

**Progetta e gestisce
servizi che mettano al
centro il benessere della
persona**

Migliora e valorizza le professionalità

Migliora e valorizza le professionalità delle persone che lavorano all'interno della cooperativa attraverso una formazione continua e fornendo un clima accogliente e stimolante, avendo come obiettivo prioritario il livello di qualità del servizio e dell'organizzazione.

Stimola la partecipazione della comunità

Stimola la partecipazione della comunità attraverso la costruzione di reti sociali e relazionali con gli attori del territorio (enti pubblici, privati, associazioni).

Promuove e diffonde la cultura del rispetto

Promuove e diffonde la cultura del rispetto della persona, sia nell'ambito delle professioni sociali che nell'ambito dei servizi.

Promuove un attivismo interno

Promuove un attivismo interno che partendo dal confronto e dal dialogo tra soci e dipendenti porti alla costruzione di nuovi saperi e proposte in un'ottica di assunzione di responsabilità e di co-partecipazione nella risoluzione delle problematiche emergenti.

I VALORI CHE ISPIRANO LE ATTIVITÀ SONO:

Progettare

Progettare i servizi alla persona come risposte ai bisogni reali del territorio, al fine di perseguire l'interesse generale della comunità nel senso della solidarietà e dell'integrazione sociale dei cittadini, in particolare di quelli più deboli e svantaggiati, al fine di migliorare la qualità della convivenza civile e del benessere collettivo.

Costruire

Costruire reti sociali e relazionali con gli attori pubblici e privati presenti nel territorio, promuovendo e realizzando progetti socio-educativi e formativi rivolti alle persone svantaggiate a rischio di esclusione sociale, centrati sulla relazione di aiuto, per favorire l'autonomia individuale, l'integrazione sociale e l'inserimento lavorativo.

Promuovere

Promuovere un'etica dell'ascolto e dell'accoglienza attraverso una metodologia di lavoro incentrata sull'ascolto dei bisogni inespressi delle persone a cui sono rivolti i servizi per favorirne lo sviluppo, attraverso una concezione della relazione di aiuto basata sul principio di autonomia.

Partecipare

Partecipare a progetti di crescita sociale e alla riflessione nell'ambito delle problematiche educative e formative, svolgendo un ruolo attivo e di ricerca continua, negli ambiti della sociologia, della psicologia e della pedagogia applicate.

Sensibilizzare le istituzioni pubbliche e le comunità locali all'approccio cooperativistico e all'importanza della cooperazione sociale quale strumento per la lotta all'esclusione e lo sviluppo dei diritti delle persone svantaggiate.

Sensibilizzare

Adottare un modello organizzativo flessibile a dimensione umana che consenta la partecipazione democratica dei soci alle attività della cooperativa, la gestione collegiale dei processi decisionali, il coinvolgimento nei progetti e la condivisione dei valori e delle responsabilità. Un modello organizzativo che diffonda l'idea e la pratica della cooperazione fondato sul dialogo, la mediazione e il confronto che, attraverso la metodologia del lavoro di gruppo tenda a sviluppare collaborazione.

Adottare

Creare un clima facilitante ricco di opportunità di crescita personale e professionale, che permetta di sviluppare modalità di lavoro collaborative, capacità e competenze individuali, tecnico-professionali e relazionali. Uno spazio di confronto e di contaminazione dei diversi saperi che consenta inoltre di agire la dimensione ideale, sociale e politica del lavoro per ricoprire un ruolo attivo nell'influenza delle dinamiche sociali.

Creare

Favorire un alto livello di professionalità dei soci-cooperatori valorizzandone le potenzialità, assicurandone la continuità occupazionale, il miglioramento delle condizioni lavorative, la formazione costante e la continua rimotivazione etica.

Favorire

ASSETTO ISTITUZIONALE

La cooperativa sociale CSAPSA è una società cooperativa che, relativamente ai soci ed alla struttura societaria è tenuta a:

- mantenere in assoluta evidenza lo scopo statutario (Titolo II, art 4) relativo alla continuità di occupazione lavorativa dei soci ed alle migliori condizioni economiche, sociale e professionali per le attività esercitate, unitamente al perseguimento dell'interesse generale della comunità con l'impegno prioritario per l'integrazione delle persone svantaggiate (vedi ancora le già citate L 381/91, LR 7/94, L. 142/01, statuto, regolamento interno);
- mantenere il posizionamento acquisito, i servizi caratteristici in continuità di gestione, le collaborazioni strategiche e l'assetto strutturale e organizzativo

**lo scopo
statutario**

**mantenere il
posizionamento
acquisito**

raggiunto (vedi convenzioni in essere di area educativa, accreditamento formativo, organigramma, distribuzione delle responsabilità, ecc).

Gli organi della cooperativa sono:

- L'Assemblea dei soci;
- Il Consiglio di Amministrazione;
- Il Collegio sindacale:

ASSEMBLEA DEI SOCI

E' la massima rappresentazione della gestione democratica della cooperativa che delibera in via ordinaria e straordinaria. Ne fanno parte tutti i soci della cooperativa che risultano iscritti nel libro soci da almeno tre mesi. Ogni socio ha diritto ad un voto qualsiasi sia il capitale sociale sottoscritto. La cooperativa consente la partecipazione anche ai lavoratori dipendenti non soci che, pur non votando, possono esprimere opinioni.

Riportiamo a seguito i dati sulla frequenza delle assemblee nel corso dell'ultimo triennio:

ANNO	n° assemblee	media soci presenti	% presenti	media deleghe
2006	3	21	24	15
2007	3	20	24	5
2008	6	9,6	9,14	3,5

L'attuale CdA, in carica dal 25 maggio 2006, è così composto:

Nome e Cognome	carica	Area/Settore di provenienza
Leonardo Callegari	Presidente	Area Formazione
Giulio Baraldi	Vicepresidente	Area Educativa
Katia Bandini *	Consigliere	Area Educativa
Laura Pichler *	Consigliere	Amministrazione
Matteo Rignanese * (dimesso l'1 settembre 2008)	Consigliere	Area Educativa/Formativa
Stella Capurso (cooptata il 23 ottobre 2008)	Consigliere	Area Formazione
Vanni Savorani	Consigliere	Amministrazione
Sabine Waldmann *	Consigliere	Area Educativa/Formativa

* Consiglieri al primo mandato

Riportiamo a seguito le convocazioni effettuate nel corso dell'ultimo triennio:

ANNO	n° convocazioni
2006	16
2007	13
2008	19

COLLEGIO SINDACALE

E' eletto dall'Assemblea dei soci, è l'organismo di controllo della società. Esso, come recita lo Statuto, deve "controllare l'amministrazione della società, vigilare sull'osservanza della legge e dell'atto costitutivo, accertare la regolare tenuta della contabilità". E' composto da tre membri effettivi e da due supplenti ed esprime al suo interno un presidente. Il Collegio sindacale partecipa alle riunioni del CdA ed effettua controlli periodici sull'operato dell'ufficio amministrativo.

L'attuale Collegio sindacale in carica dal 25 maggio 2006 è così composto:

Nome e Cognome	Carica
Giorgio Soli	Presidente
Marina Zanella	Sindaco effettivo
Michele Panarella	Sindaco effettivo
Marco Benni	Sindaco supplente
Claudio Mengoli	Sindaco supplente

Gestione della cooperativa



GESTIONE DELLA COOPERATIVA

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La cooperativa sociale C.S.A.P.S.A. progetta e gestisce sia attività psicopedagogiche e sociali (gli interventi educativi) che formative e per questo ha precisato e distinto nel tempo ambiti specifici di azione e pertinenza gestionale/organizzativa e tecnica (vedi in allegato lo schema dell'assetto organizzativo).

La struttura organizzativa è scomposta in due distinte aree funzionali fra loro fortemente interagenti:

AREA PSICOPEDAGOGICA E SOCIALE a sua volta scomposta in:

1. Settore strutture residenziali minori e nuclei madre-bambino
2. Settore gruppi socioeducativi e prevenzione minori
3. Settore Handicap
4. Settore transizione disagio sociale

AREA FORMAZIONE a sua volta scomposta in:

1. Settore obbligo formativo minori in situazione di handicap
2. Settore transizione lavorativa adulti in situazione di handicap
3. Settore dipendenze
4. Settore immigrazione etnie minoritarie
5. Ambito formazione continua operatori
6. Ambito formazione sulla pet education- pet therapy

**due distinte aree
funzionali fra
loro**

LA DISTRIBUZIONE DELLE RESPONSABILITÀ

Il concetto di "responsabilità" assume nella cooperazione sociale un valore del tutto particolare per i continui riferimenti ad esso, per le esplicitazioni nelle dichiarazioni di mission, per l'importanza che assume all'interno dei percorsi di qualità. Nella cooperativa CSAPSA ci sentiamo di dire che il concetto di



responsabilità richiede specificazioni ulteriori avendo su di esso e fin dalla metà degli anni '80 impostato l'intero modello organizzativo aziendale.

Nella nostra dichiarazione di mission viene citato l'impegno alla promozione dell'attivismo interno a partire dal dialogo fra soci e dipendenti nell'ottica dell'assunzione (progressiva) di responsabilità.

Nella parte riferita ai valori si fa inoltre riferimento all'adozione di un modello organizzativo flessibile e a dimensione umana per una maggiore partecipazione tesa allo sviluppo delle collaborazioni interne, un'organizzazione del lavoro capace, attraverso logiche di equità fra educatori e fra educatori e "apparato" tecnico/politico/amministrativo/gestionale di "distribuire" la responsabilità.

La cosiddetta *responsabilità diffusa* è dunque il fondamentale auspicio a cui la cooperativa tende attraverso una forma di organizzazione del lavoro nota per alcune caratterizzazioni particolari quali la scomposizione dei compiti di coordinamento con attribuzioni a più operatori, l'interscambiabilità in ruoli e funzioni non sempre omogenee fra loro, la trasversalità dell'impiego degli educatori fra area educativa e area formativa e fra interventi diversi all'interno della stessa area.

Quindi sostituibilità, interscambiabilità, varietà dei mansionari, riduzione degli schematismi operativi. Il tutto nell'accezione dell'arricchimento professionale e nell'auspicio che l'educatore cooperatore debba/possa possedere più di un punto di vista riferito all'attività svolta.

Una organizzazione caratterizzata dall'assunzione diffusa della responsabilità può, nell'idea, consentire l'attivazione di meccanismi virtuosi capaci di determinare qualità (per l'educatore stesso nei termini della soddisfazione personale, e per il servizio reso all'utente).

Nella "società della prestazione" dagli apparati produttivi e dalle organizzazioni fortemente tecnicizzate, l'operatore (generico) non è portato ad agire responsabilmente perché gli sono preclusi i fini ultimi essendo la sua competenza limitata, al più, alla buona esecuzione di un compito definito dai livelli di competenza stabiliti. L'operatore, nelle organizzazioni tecnicizzate, è responsabile di come esegue il compito non delle sue conseguenze che, sempre più, afferiscono a ordini di competenza superiore.

**responsabilità
diffusa**

**attivazione di
meccanismi
virtuosi**



La cooperazione sociale, producendo relazioni di aiuto fortemente umanizzate verso utenza debole, potrebbe sentirsi almeno parzialmente esonerata dal rischio della tecnologizzazione dominante. In realtà il problema, dibattuto all'interno delle diverse scuole di pensiero, assume i tratti fortemente connotativi dati dalla cultura del nostro tempo. La dimensione, in quanto culturale, è generale e riguarda tutte le organizzazioni, anche no profit: quelle scolastiche, formative, ecclesiastiche, filantropiche.

Sia solo di esempio la modifica del linguaggio all'interno delle convenzioni e contratti che regolano attualmente i rapporti fra pubblico e privato.

Non si fa più riferimento alla generica "ora educativa" che fungeva da unità di misura del lavoro richiesto, ma alla ora di "prestazione educativa" poi scomposta a sua volta in sotto-prestazioni parcellizzate.

Per noi l'agire responsabile nasce dalla condivisione dei fini ultimi (o, per l'operatore, dall'essere messo nella condizione di poterli condividere attraverso procedure stabilite) e in quanto tale l'agire responsabile rispetto al fine, ben diverso dal semplice fare, assume eticità.

Esiste dunque un'etica della responsabilità non relegata al semplice mansionario che un determinato "ambiente" può meglio favorire attraverso particolari meccanismi d'interscambio interno frutto di mix fra competenze diversificate, livelli di autonomia agita, modalità di rendiconto dell'operato proprio o di gruppo, ecc.

La composizione del corpo sociale della cooperativa è costituito da personale altamente scolarizzato, il lavoro è organizzato il più possibile per gruppi, sono messe a disposizione ore lavoro interne alle èquipe destinate agli scambi informativi, i coordinatori di area e di settore hanno la funzione, fra le altre, "di integratori esperti", "l'apparato tecnico/gestionale" è caratterizzato da logiche di vicinanza e informalità.

**rischio della
tecnologizzazione
dominante**

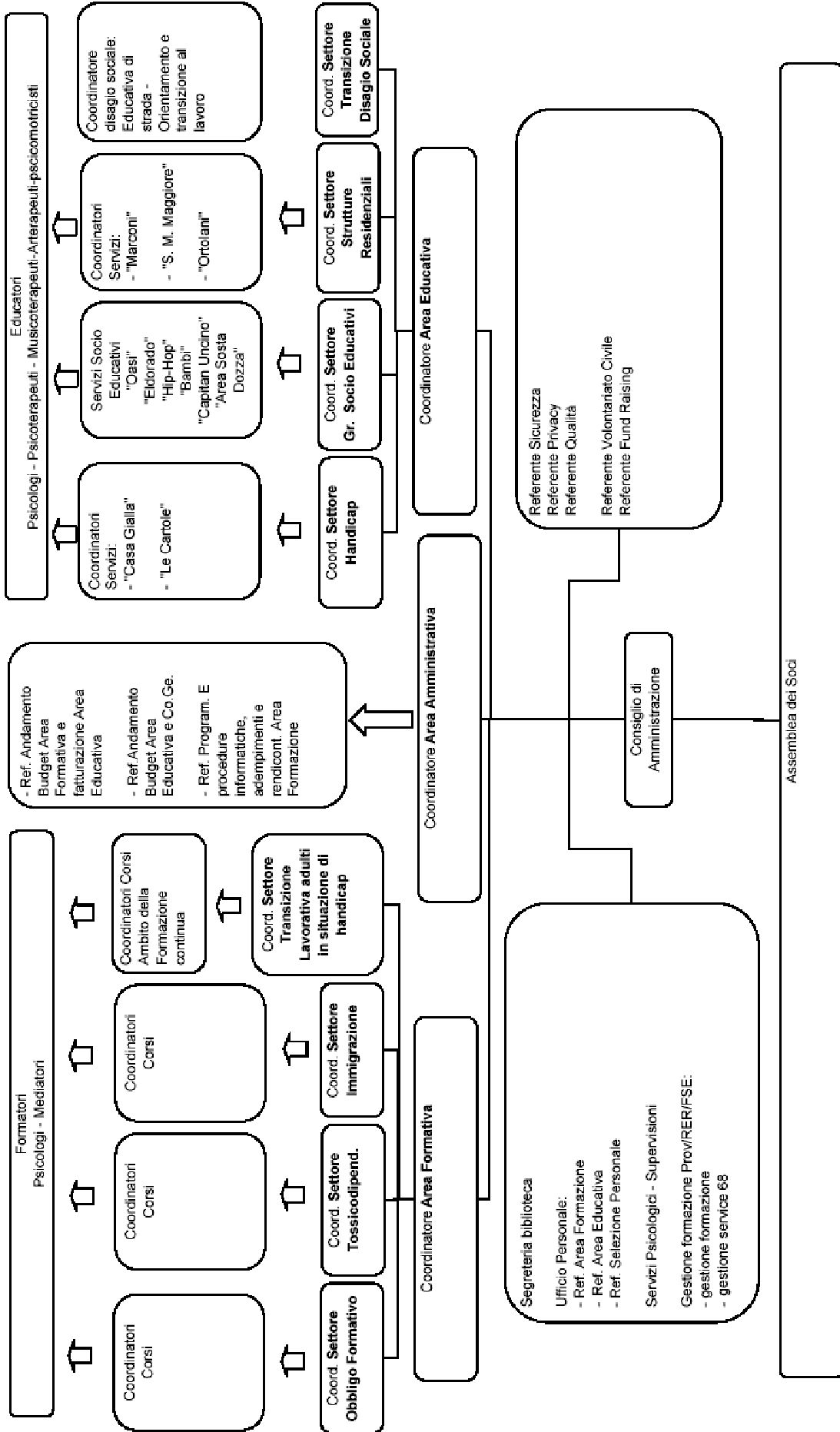
**l'agire responsabile
nasce dalla
condivisione dei fini
ultimi**

**il lavoro è
organizzato il più
possibile per gruppi**

**RIEPILOGO NOMINATIVO DELLE RESPONSABILITA' AL 31.12.2008**

Presidente	Leonardo Callegari
Vice-presidente	Giulio Baraldi
Coordinatore di Area Educativa	Mauro Polloni
Coordinatore di Settore Educativo: Handicap	Alberto Cini
Coordinatore di Settore Educativo: Strutture residenziali	Giulio Baraldi
Coordinatore di Settore Educativo: Gruppi socioeducativi	Alessandra Malucelli
Coordinatori di Settore Educativo: Transizione disagio sociale	Tiziano Merlino, Magda Paoli
Coordinatori d'Intervento educativo	Roberto Lelli, Natalia Gibertini, Alessandra Malucelli, Adele Falletti, Kiriaki Paschalidou, Simona Bruni
Educatori	
Coordinatore di Area Formativa	Leonardo Callegari
Coordinatori di Settore Formativo	Giovanna Artale, Simonetta Donati, Sabrina Dolente, Leonardo Callegari
Coordinatori di Corso	Emanuela Mattiazzi, Magda Liparota, Giulia Morelli, Cristina Salomoni, Francesca Lunazzi
Formatori-Tutors	
Coordinatore Area amministrativa	Vanni Savorani
Referente andamento budget per Area Formativa e fatturazione Area Educativa	Ivana Galletti
Referente andamento budget per Area Educativa e contabilità generale	Laura Pichler
Referente programmazione e procedure informatiche, adempimenti e rendicontazioni dell'Area Formazione	Silvia Barbon
Referente risorse umane per Area Educativa	Piero Gatto
Referente Risorse umane per Area Formazione	Roberta Cubicciotti
Referente per la selezione del personale	Rosa Caruso
Responsabile sicurezza prevenzione e protezione – R.S.P.P.	Mauro Polloni
Referenti Servizio Civile Volontario e tirocinii	Giulio Baraldi, Alessandra Malucelli
Psicologi/psicoterapeuti	Roberto Benini, Lorena Ferri, Sabine Waldmann
Segreteria generale	Cristina Salomoni

ORGANIGRAMMA





Direzione operativa

Trasversalmente operano:

Direzione operativa: è il luogo in cui avviene la condivisione tecnica e metodologica, si analizzano gli scenari sociali e si prefigurano possibili ambiti d'intervento, si compiono le analisi di fattibilità dei nuovi progetti, si fanno valutazioni periodiche di andamento dei servizi in essere, si prendono in esame situazioni di particolare criticità, si immaginano strategie di azione complessive da proporre al Consiglio di Amministrazione.

Fanno parte della Direzione operativa il Presidente e il Vicepresidente dietro sua delega se l'oggetto è di pertinenza dell'Area Educativa, il coordinatore dell'area interessata e i referenti di settore. Il referente amministrativo e la referenza al personale partecipano alle riunioni se risulta utile la loro presenza. eventuali altri referenti d'intervento o soci possono essere motivatamente coinvolti.

Commissioni

Commissioni (appositamente costituite): sono organi di lavoro collegiale istituiti per mandato del C.di A. e/o a seguito di proposta scaturita dall'assemblea dei soci per lo studio, analisi, elaborazione di ipotesi, proposte, ecc. su argomenti oggetto di attenzione. Una volta definita la composizione dei partecipanti e attribuito il budget orario e la tempistica dei lavori, il lavoro viene riportata all'attenzione del C. di A. e/o assemblea dei soci per l'iter conseguente.

I COLLABORATORI

Oltre al personale della struttura organizzativa, la cooperativa si avvale di collaborazioni specialistiche esterne con cui ha strutturato rapporti di collaborazione continuativa.



Area	Societa'	liberi professionisti
Paghe, contributi, contabilità	SACOA	
Sistema informatico		Stefano Spagna
Consulenza informatica programma contabilità	DYLOG	
Contabilità per centri di costo	INGENIA	
Contabilità generale		Bruno Frascà
Prevenzione e sicurezza sul lavoro	-CADIAI Medicina del lavoro -Sicurama antincendio e sicurezza	
Adempimenti legge Privacy	ICS Informatica s.r.l.	
Consulenze legali		-Stefania Mannino -Studio Ubaldini-Dugato
Supervisione psicologica		Graziano Agolini
Supervisione psicologica		Cristina Pavia
Supervisione psicologica		Daniela Bonetti
Supervisione psicologica		Michela Pajola

SERVIZIO DI PREVENZIONE PROTEZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO (L. 81/2008)

La legge n.81 del 9 aprile 2008 sostituisce la legge n. 626 del 19 settembre 1996 e prescrive le misure per la tutela della salute dei lavoratori durante il lavoro ed è applicata in tutti i settori di attività privati e pubblici.

CSAPSA dispone di un "Servizio di Prevenzione e Protezione" composto da:

Datore di lavoro (nel caso di coop. sociale il C. di A. condivide la responsabilità anche se in ultima istanza risponde il presidente)	Leonardo Callegari	Presidente
Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione –R.S.P.P. (condivide la responsabilità con il C.di A. /datore di lavoro)	Mauro Polloni	Dispone di un orario di circa 50 ore annue per provvedere direttamente o con l'ausilio di consulenti esterni alla valutazione dei rischi, alla redazione dei piani di emergenza ove necessari, convoca la riunione annuale, organizza la formazione delle



		squadre di emergenza, è tenuto a partecipare alla formazione obbligatoria e agli aggiornamenti quinquennali.
Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza R.S.L.	Tiziano Merlino	Educatore che svolge la sua attività in parte in servizi del Distretto AUSL di S. Lazzaro, in parte in altri della coop.va. Ha partecipato alla formazione obbligatoria. Non è tenuto all'aggiornamento. Si incontra con l'R.S.P.P.per partecipare alle valutazioni dei rischi, partecipa alla riunione annuale...
Medico competente	Massimo Piccoli (CADIAI medicina del lavoro)	Esercita la sorveglianza sanitaria in cooperativa secondo il protocollo adottato in sede di riunione annuale.
Consulente tecnico per la valutazione dei rischi	Carmelo Allegro (CADIAI medicina del lavoro)	Interviene a chiamata ogni volta che si deve procedere alla valutazione dei rischi di nuovi locali o per la loro revisione periodica, informa sulle modifiche della normativa, riporta casistica, partecipa alla riunione annuale.
Addetti alla gestione delle emergenze	Educatori soci formati al <i>primo soccorso</i> : Monica Battestini, Daniela Belletti, R. Stella Cavazza, Adele Falletti, Cornelia Martello, Andries Van Vliet, Enrico Antolini, Katia Bandini, Micaela Bignardi, Isabella Bomben, Lorenzo Buratti, Rosa Caruso, Domenica Ceruzzi, Paolo Coceancig, Giampiero Di Cintio, Giovanni Ganda, Piero Gatto, Natalia Gibertini, Alessandra Malucelli, Lucia Petrelli, Cristina Salomoni, Anna Tomasello Educatori soci formati	La cooperativa designa, procedendo alla loro formazione obbligatoria, i lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi ed intervento di primo soccorso...



	all' <i>antincendio</i> : Carmine Dalla Casa, Matteo Lazzaretti, Roberto Lelli, Giacomo Luccitelli, Shahab Karamzadeh, Giacomo Minuto Mauro Polloni, Stefania Preci, Sabine Waldmann, Francesco Tripodi	
--	--	--

La cooperativa CSAPSA per il tipo di attività svolta, per l'assenza di sistemi produttivi implicanti utilizzo di macchinari/attrezzature e correlati rischi infortunistici, per lo svolgimento dell'operato lavorativo (educativo) in ambienti che non vedono l'impiego di sostanze chimiche, tossiche, cancerogene, esplosive, ecc., rientra in una categoria di BASSO RISCHIO.

**categoria di basso
rischio**

Il basso rischio non esonera affatto dall'applicazione delle procedure, ma le "alleggerisce" in relazione all'effettiva probabilità che l'infortunio sul lavoro avvenga.

Il basso rischio non riduce la responsabilità del Servizio di Prevenzione e Protezione in caso di infortunio importante che mai può essere escluso a priori.

Il problema è come "condividere" la valutazione dei rischi secondo quella che era la grande idea di fondo della L.626 ora assunta in forma più completa dalla L.81 del 2008: LA COSTRUZIONE CONDIVISA DEL SISTEMA DELLA SICUREZZA.

Questo non dovrebbe vedere, nello spirito della delega disinteressata, solo l' R.S.P.P. e l'R.S.L. ad immaginare rischi forse solo teorici a fronte di altri possibili ma sottovalutati o ignorati.

I rischi che rientrano all'oggi nel protocollo sanitario della cooperativa CSAPSA sono: rischio da uso di videoterminale (il lavoratore che svolge attività consecutiva al videoterminale per almeno 4 ore al giorno e per almeno 20 ore settimanali); rischio biologico a cui potrebbe essere soggetto l'educatore che (con una certa frequenza statisticamente determinata) accudisca nelle sue funzioni fisiologiche l'utente potenzialmente ammalato.



Attività distinte per Area



DESCRIZIONE ATTIVITA' DISTINTE PER AREA

AREA EDUCATIVA

La progettazione e la gestione di "servizi alla persona" nell'area socio-educativa, la prevenzione e la riabilitazione dei minori a rischio di devianza e di esclusione sociale sono le attività che afferiscono all'area psicopedagogica e sociale divenuta, più semplicemente, Area Educativa che raccoglie i servizi educativi e di sostegno rivolti a bambini, preadolescenti e adolescenti, giovani adulti e giovani madri in difficoltà e giovani con handicap secondo la seguente suddivisione delle principali attività con note descrittive:

SERVIZIO EDUCATIVO: COMUNITÀ EDUCATIVE (DISAGIO SOCIALE MINORI)

La comunità educativa è una struttura socio-assistenziale residenziale destinata a preadolescenti ed adolescenti ai quali la famiglia non è in grado di assicurare le cure opportune o per i quali non è possibile la permanenza nel nucleo familiare originario anche per un tempo prolungato.

CSAPSA cooperativa sociale gestisce comunità educative sin dal 1981, dapprima in convenzione con i servizi sociali dell'Ausl di Bologna poi, dal 1999 anche con gestione a retta accogliendo minori provenienti anche da altri comuni della regione Emilia Romagna.

Il modello di gestione delle attuali tre comunità educative attive con i dettagli organizzativi e tecnici e metodologici, descritto nel Progetto Generale scaricabile dal sito (www.csapsa.it), si è consolidato in molti anni di esperienza e con l'accoglienza di decine di minori.

Comunità Marconi:

La struttura, situata a Bologna in via Marconi n° 47, (si trasferirà nei prossimi mesi in piazza dei Martiri n° 8) è un ampio appartamento di civile abitazione al centro della città in zona ben connessa con la rete dei servizi sociali, sanitari, educativi, ricreativi, culturali, è predisposta ad accogliere n° 8/10 utenti.

La comunità è rivolta a minori preadolescenti ed adolescenti (età 8/18 anni) di sesso maschile e femminile che all'interno della famiglia non trovano riferimenti educativi positivi per una crescita personale ed una strutturazione dell'identità con

La comunità educativa è una struttura socio-assistenziale residenziale

Comunità Marconi



Comunità S. Maria Maggiore

conseguenti disturbi nella sfera relazionale, affettiva, cognitiva e comportamentale, ragioni per le quali si è reso necessario l'allontanamento dall'ambiente familiare per prevenire eventuali danni evolutivi.

Comunità S. Maria Maggiore

La struttura, situata a Bologna al primo piano di via Santa Maria maggiore n° 1, è un ampio appartamento di civile abitazione al centro della città in zona ben connessa con la rete dei servizi sociali, sanitari, educativi, ricreativi, culturali, è predisposta ad accogliere n° 8 utenti.

La comunità è rivolta a minori preadolescenti ed adolescenti (età 8/18 anni) di sesso femminile che all'interno della famiglia non trovano riferimenti educativi positivi per una crescita personale ed una strutturazione dell'identità con conseguenti disturbi nella sfera relazionale, affettiva, cognitiva e comportamentale, ragioni per le quali si è reso necessario l'allontanamento dall'ambiente familiare per prevenire eventuali danni evolutivi.

Comunità Towanda

Comunità Towanda

La struttura, situata a Bologna al terzo piano di via Santa Maria maggiore 1 (si trasferirà nei prossimi mesi in via Marconi n° 47), è un appartamento di civile abitazione al centro della città in zona ben connessa con la rete dei servizi sociali, sanitari, educativi, ricreativi, culturali, è ora predisposta ad accogliere n° 6 utenti che diventeranno n° 8/10.

La comunità è rivolta a minori preadolescenti ed adolescenti (età 8/18 anni) di sesso maschile e femminile che all'interno della famiglia non trovano riferimenti educativi positivi per una crescita personale ed una strutturazione dell'identità con conseguenti disturbi nella sfera relazionale, affettiva, cognitiva e comportamentale, ragioni per le quali si è reso necessario l'allontanamento dall'ambiente familiare per prevenire eventuali danni evolutivi.

SERVIZIO EDUCATIVO: GRUPPI SOCIO-EDUCATIVI (DISAGIO SOCIALE MINORI)

I CENTRI SOCIOEDUCATIVI E DI AGGREGAZIONE

I Centri sono attivi da anni sul territorio cittadino, nei quartieri Reno, Borgo, Porto, Saragozza, S. Stefano, Savena. Sono gestiti dalla Coop C.S.A.P.S.A in collaborazione con il Comune di Bologna.



Sono rivolti a bambini dai 6 agli 11 anni e a ragazzi dagli 11 ai 15 anni di età segnalati dal Servizio Minori e Famiglie.

Lo spazio dei centri è un luogo d'incontro, di opportunità e risorse, complementare alla scuola, alla famiglia e ai gruppi spontanei.

Le attività sono gestite da una coppia educativa, formata da un'educatrice e un educatore, che offre ai bambini e ai ragazzi la possibilità di relazionarsi con figure adulte positive di riferimento che integrano i modelli già conosciuti e favoriscono l'elaborazione dei vissuti quotidiani.

Oasi

Centro di aggregazione per minori dagli 11 ai 15 anni che per anni ha avuto la sua sede presso la scuola media Carracci, via Dotti n° 28 Bologna. Dal gennaio 2008 si è forzatamente trasferito in via Santa Maria Maggiore n° 1 (piano terra). E' presente stabilmente una coppia educativa. Sono stati 17 gli utenti "fissi" nel 2007, sono invece arrivati fino a 35 quelli "passanti".

Hip hop

Centro socioeducativo per minori dagli 11 ai 15 anni con sede in via De' Nicola n° 28 Bologna. E' presente stabilmente una coppia educativa. Dal luglio 2006 si è avviata in via sperimentale la trasformazione in centro d'aggregazione, anche se è mantenuta la specifica di centro socioeducativo.

Sono cambiati gli orari e l'utenza è aumentata visibilmente raggiungendo una fascia di età più larga (11/18). Questo in stretta collaborazione con gli operatori del territorio referenti per il Comune per sperimentare nuove modalità di fruizione di un servizio così rivolto ad un'utenza più ampia nella considerazione delle altre offerte presenti nella zona.

Area sosta Dozza (sinti)

Centro socioeducativo per minori dagli 11 ai 15 anni e dai 6 agli 11 anni che si svolge per mezzo di un pulmino a nove posti della cooperativa CSAPSA presso luoghi pubblici del territorio ed una sala data in uso per lo svolgimento dei compiti scolastici. E' presente stabilmente una coppia educativa. Sono 15 gli utenti coinvolti.

Lo spazio dei centri è un luogo d'incontro, di opportunità e risorse

Oasi

Hip hop

Area sosta Dozza (Sinti)



Bambi

Bambi

Centro socioeducativo per minori dai 6 agli 11 anni. La sede è presso la scuola elementare Cesana, via Guardassoni n°1 a Bologna. E' presente stabilmente una coppia educativa. Sono 11 gli utenti mediamente seguiti.

Capitan Uncino

Capitan Uncino

Centro socioeducativo per minori dai 6 agli 11 anni. La sede è in via De Nicola n°28 a Bologna in locali attigui a quelli dell'altro gruppo socioeducativo Hip Hop. E' presente stabilmente una coppia educativa. Sono 11 gli utenti mediamente seguiti.

SERVIZIO EDUCATIVO: EDUCATIVA DI STRADA (DISAGIO SOCIALE MINORI)

Progetto di educativa di strada "Guarda Oltre"

Progetto di educativa di strada "Guarda Oltre"

I giovani che risiedono nelle periferie e nei paesi della cintura di Bologna non usufruiscono del territorio secondo la sua divisione in comuni, ma spaziano da una zona all'altra dove i mezzi di trasporto pubblici lo consentono permettendo il raggiungimento di luoghi di aggregazione, e la creazione di "compagnie" come conseguenza di frequentazioni e scambi in zone diverse da quelle più isolate.

L'educativa di strada di CSAPSA Cooperativa Sociale è attivata in provincia di Bologna nella Valle del Samoggia comprendendo i comuni di Monte S. Pietro, Crespellano, Bazzano, Monteveglio, Castello di Serravalle, Savigno.

La divisione territoriale dell'intervento presume che l'unità operativa di strada composta da un gruppo di quattro educatori agisca localmente su ogni singolo comune della valle.

Destinatari

Gruppi informali di preadolescenti e adolescenti che si incontrano nelle strade, nelle piazze, nei Bar, Pubs o altri luoghi di aggregazione dei comuni della valle con atteggiamenti che possono palesare difficoltà relazionali e sfociare in comportamenti devianti.

Sono coinvolti mediamente all'anno n° 250 ragazzi e ragazze d'età compresa dai 12 ai 18 anni.

Tutti i soggetti che costituiscono la rete relazionale: operatori del servizio sociale, educatori professionali che operano nei progetti di prevenzione del disagio,



biblioteche, centri giovanili, figure istituzionali quali i Carabinieri, Polizia Municipale, l'associazionismo che agisce nell'ambito della qualificazione del tempo libero, gestori di pubblici esercizi (bar, pubs e altro), ecc..

Attività

Attività proposte: creazione di iniziative pubbliche, laboratori musicali finalizzati alla formazione di bands, laboratori musicali di dj's, laboratori audiovisivi, uscite esterne, percorsi e attività in luoghi campestri, visione di prodotti video e discussione sui temi proposti.

SERVIZIO EDUCATIVO: CENTRI DISABILI (DISABILI MINORI E ADULTI)

Centro socioriabilitativo diurno Le Cartole

Il centro Le Cartole è rivolto a n° 7 soggetti con deficit plurimo mentale e/o fisico di età compresa fra i 16 e i 40 anni, è aperto dal 1993 ed è da allora gestito da CSAPSA Cooperativa sociale.

Il centro si è trasferito dal 2008 nei nuovissimi locali di piazzetta Monsignor Smeraldi n° 1 a Porretta Terme che potranno ospitare fino a n° 16 giovani adulti con handicap medio-grave provenienti dallo stesso paese e dal suo circondario.

La connotazione è quella di un progetto integrato articolato in moduli collegati tra loro, in un'ottica di lavoro sociale di rete e di approccio globale alla persona.

L'équipe educativa è costituita da quattro educatori e da un coordinatore.

L'intervento educativo vuole raggiungere i seguenti obiettivi:

- mantenere le autonomie di base e personali acquisite e potenziare quelle inesprese;
- migliorare il livello di socializzazione e integrazione nel tessuto sociale di riferimento;
- rendere il centro un luogo di aggregazione "spazio-risorsa", anche per la realtà territoriale nel suo complesso;
- permettere l'avvicinamento al mondo del lavoro per la sua forte valenza educativa e di integrazione sociale.

In accordo con l'Azienda U.S.L. di Bologna Distretto di Porretta Terme si realizzano interventi individualizzati, di piccolo/grande gruppo e attività laboratoriali.

Centro socioriabilitativo diurno Le Cartole



Si sono stabilite nel tempo relazioni con agenzie/istituzioni pubbliche e private del territorio ed il graduale radicamento ha permesso lo sviluppo di modelli d'integrazione e una maggiore pertinenza delle risposte educative.

In particolare sono state realizzate le seguenti attività:

- Laboratorio di espressione corporea;
- Laboratorio teatrale;
- Laboratorio di costruzione di oggetti con materiale di recupero;
- Laboratorio video di produzione cinematografica

Centro Casa Gialla (interventi educativo-terapeutici U.E.T. "P. Cedri"

Centro Casa Gialla

Il progetto è attivo dal 1995 all'interno di una bella struttura ex colonica situata a Bologna in via Cracovia n° 27 ed ha la peculiarità di rispondere ai diversi bisogni e necessità dei minori disabili in carico al Dipartimento Salute Mentale – Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Età Evolutiva per i quali vengono progettati e realizzati interventi educativo – terapeutici specifici.

L'U.E.T. "P. Cedri" ha una forte matrice territoriale, che offre una caratteristica distintiva all'organizzazione e progettazione.

I minori che usufruiscono di progetti individualizzati e di gruppo sono mediamente una cinquantina per una ottantina d'interventi erogati, ciò perchè a seconda del percorso pensato per il singolo minore è possibile immaginare congiuntamente sia interventi di gruppo che interventi individualizzati a carattere educativo-terapeutico o espressivo-terapeutico.

Gli interventi educativo-terapeutici

La progettazione dell'U.E.T. "Parco dei Cedri" nasce da una collaborazione costante con i Referenti AUSL – U.O. di Neuropsichiatria dell'Età Evolutiva ed è il risultato di una valutazione congiunta dei bisogni emergenti sul territorio. I Progetti si differenziano in quattro macro-aree:

- I Gruppi di Aiuto alla Relazione
- Gli Interventi Educativo-terapeutici a carattere Individualizzato
- Gli Interventi Espressivo-Terapeutici (Musicoterapie e Artherapy)



- Gli Interventi di Attività assistite con gli Animali

L'organizzazione e l'impostazione metodologica:

Il lavoro avviene secondo due dimensioni che sostanziano la specificità degli interventi che eroghiamo: la dimensione terapeutica, la dimensione educativa. Esse mirano a facilitare l'emergere delle personali risorse di cui sono portatori i singoli individui. Questo significa individuare obiettivi, strategie, attività e processi "centrati sul cliente" orientati ad una maggiore soddisfazione esistenziale ed una significativa integrazione nel tessuto sociale.

L'organizzazione per progetti nasce dalla volontà di costruire una gamma di possibilità, tali da poter accogliere la pluralità di bisogni, interessi che i minori possono esprimere.

SERVIZIO EDUCATIVO/FORMATIVO EDUCAZIONE AL LAVORO (MINORI/ADULTI DISAGIO SOCIALE)

Le attività di educazione al lavoro sono attive dal 1999. Interessano i territori dei Comuni che fanno riferimento al Distretto di Casalecchio di Reno (Monte S. Pietro, Crespellano, Bazzano, Monteveglio, Castello di Serravalle, Savigno, Sasso Marconi). Sono attività rivolte a minori con evidenti difficoltà di inserimento in ambito scolastico, formativo, lavorativo e sociale in carico al Servizio Sociale Minori. L'intervento prevede la presenza di Educatori professionali a riferimento delle aree territoriali definite.

Attività di educazione al lavoro

Obiettivi

- Favorire percorsi che aiutino minori ad acquisire competenze personali, sociali e culturali attraverso il loro coinvolgimento in attività innovative connesse all'apprendimento non formale (Educazione al Lavoro).
- Promuovere azioni capaci di integrare apprendimento formale e non formale attraverso il coinvolgimento e la condivisione di tutti gli attori del progetto.
- Sensibilizzare il mondo del lavoro alle problematiche legate al disagio giovanile.
- Attivare percorsi di sostegno individuale per l'assolvimento dell'Obbligo Scolastico e Formativo.
- Attivare Progetti Integrati di Alternanza Scuola Lavoro.
- Acquisizione dei prerequisiti per un corretto inserimento nel mondo del lavoro e per contrastare eventuali fenomeni di lavoro nero minorile.



- Attivazione e potenziamento di reti di confronto tra tutti gli attori (operatori sociali, associazioni, scuole, Centri di formazione, Centro per l'Impiego, Imprese ecc.) coinvolti.
- Coinvolgimento delle realtà produttive presenti sul territorio che possono offrire sbocchi alle aspirazioni professionali dei giovani .
- Promozione di momenti di confronto con le Scuole per la condivisione di obiettivi e metodologie educative in particolare nel primo anno delle scuole medie superiori.

Metodologia

Da anni gli operatori della C.S.A.P.S.A. e quelli del Servizio Sociale dell'Ausl di Casalecchio di Reno promuovono la creazione di gruppi di lavoro permanenti con operatori dei centri giovanili, scuole, centri di formazione, centri per l'impiego e imprese, capaci di progettare e realizzare interventi capillari a seconda dei diversi bisogni emersi dagli utenti in carico al Servizio.

Progetti Pepita e Orsa

Progetti Pepita e Orsa

Il settore Disagio Adulti nasce per rispondere alle esigenze di quegli utenti che esprimono un disagio non patologico, ma che rischia di divenire tale nel processo di costruzione dell'identità personale, sociale, familiare, e che si esprime nella difficoltà di assolvere i compiti evolutivi propri delle varie fasi dello sviluppo psico-sociale, producendo marginalità, emarginazione, disadattamento, devianza.

I servizi territoriali spesso non sono organizzati per accogliere questa tipologia di persone che un mercato del lavoro sempre più escludente e l'alleggerimento delle reti familiari espone ad un chiaro rischio di emarginazione sociale e di conseguente vera povertà.

Nell'anno 2004 nasce in via sperimentale il progetto "Pepita" poi consolidatosi negli anni a seguire come uno degli interventi in collaborazione con il Servizio Sociale dell'Ausl Distretto di Casalecchio di Reno.

Successivamente, nel 2006, nasce un progetto analogo denominato "ORSA". anche nel territorio dell'Ausl Distretto di San Lazzaro di Savena con il supporto dei Centri per l'Impiego e altre istituzioni del territorio consapevoli del bisogno emergente.

Le azioni



- Costruzione, attivazione e sviluppo della rete tra i servizi e le risorse del territorio;
- Analisi del bisogno;
- Documentazione degli interventi;
- Gestione degli interventi;
- Progettazione di nuovi interventi;
- Elaborazione teorica di strumenti e metodi;
- Orientamento, l'accompagnamento e l'inserimento lavorativo;
- Avvicinamento e supporto all'apprendimento dei servizi e delle risorse territoriali come il C.I.P., AUSL, Comune ecc...
- Progettazione e promozione di corsi di formazione professionale per adulti in situazione di disagio;
- Progettazione e promozione di corsi di acquisizione di competenze trasversali e di base come corsi di lingua italiana, 150 ore, corsi di avviamento professionale in raccordo con i progetti attivi sul territorio;
- Creazione di documentazione fruibile all'esterno;
- Percorsi di formazione per gli operatori del settore.



AREA FORMAZIONE

Questa area raccoglie le attività di formazione studio e ricerca realizzate dalla cooperativa e rivolte a persone con svantaggio e ad operatori del comparto sociosanitario. In qualità di ente di formazione accreditato presso la Regione Emilia Romagna, C.S.A.P.S.A. organizza corsi per disabili in uscita dalla scuola dell'obbligo, giovani esclusi dai tradizionali circuiti formativi, soggetti con patologie da dipendenza, immigrati. L'ambito della formazione continua superiore propone invece azioni rivolte ad operatori del settore sociosanitario, insegnanti, neolaureati al corso di laurea in Scienze dell'Educazione. L'Area Formazione raccoglie tutte le attività di formazione, studio e ricerca realizzate dalla cooperativa e rivolte ai diversi destinatari. L'elencazione che segue non è esaustiva rappresentando unicamente le attività in essere:

SERVIZIO FORMATIVO: OBBLIGO FORMATIVO MINORI CON HANDICAP (DISABILI MINORI)

Formazione rivolta a minori certificati della fascia d'età 15-18 con finanziamenti della Provincia di Bologna – Servizio Scuola e Formazione.

**OBBLIGO FORMATIVO MINORI
CON HANDICAP**

Esempi: Percorsi Integrati in Alternanza tra Formazione, Scuola e territorio – PIAFST (Progetto di orientamento rivolto ad allievi iscritti in diverse Scuole Superiori con le quali collaboriamo per la realizzazione dei percorsi individualizzati).

Progetto di Servizio di trasporto e trasporto assistito che finanzia le attività di accompagnamento e trasporto necessarie per la realizzazione del PIAFST.

SERVIZIO FORMATIVO: FORMAZIONE, ORIENTAMENTO, INSERIMENTO LAVORATIVO

DISAGIO SOCIALE

Formazione rivolta a persone in situazione di grave disagio sociale, con problematiche relative a: mancanza di dimora, condizioni di povertà materiale ed esistenziale, disoccupazione prolungata, isolamento sociale, marginalità, emarginazione, segnalati dai servizi di territorio o che chiedono individualmente di essere supportati.

**FORMAZIONE,
ORIENTAMENTO,
INSERIMENTO LAVORATIVO**



SVANTAGGIO SOCIALE

Formazione rivolta a persone in situazione di svantaggio contingente o prolungato, dovuto a: inoccupazione, disoccupazione, difficoltà di rientro nel mercato del lavoro per carichi di famiglia, età, mancanza di requisiti richiesti dalle aziende, problematiche soggettive associate, segnalati dai servizi di territorio o che chiedono individualmente di essere supportati.

DISABILITA'/DISAGIO PSICHICO

Formazione rivolta a persone in situazione di handicap, aventi o meno una disabilità certificata ex L. 68/99, segnalati dai servizi di territorio o che chiedono individualmente di essere supportati.

Scopi dell'attività formativa di CSAPSA in favore delle persone svantaggiate sono la promozione di competenze di base, professionali e relazionali spendibili nel mercato del lavoro; la costruzione di percorsi concordati con i servizi di territorio, con le famiglie, con le parti sociali interessate e con i fruitori diretti, per una loro integrazione occupazionale, intersoggettiva e sociale nel lavoro e nella comunità.

La formazione rivolta a queste categorie di fruitori possono comprendere attività di orientamento, di formazione professionale, di accompagnamento e di inserimento lavorativo mirato:

- Colloqui psicologici/di orientamento
- Bilanci di competenze
- Incontri individuali/di piccolo gruppo orientativi alle scelte formative/lavorative
- Accompagnamento al colloquio assuntivo in azienda
- Stage Osservativi in cooperativa sociale
- Stage Osservativi in azienda
- Stage Osservativi/formativi, in particolare su competenze informatiche
- Moduli formativi individuali nel campo delle professioni informatiche
- Moduli formativi propedeutici o complementari ai tirocini in azienda
- Percorsi di formazione professionale
- Tirocini formativi finalizzati all'acquisizione/consolidamento di competenze relazionali e prestazionali
- Tirocini formativi finalizzati all'inserimento lavorativo mirato in aziende con disponibilità manifestata all'assunzione



- Supporti formativi/di adattamento professionale post inserimento lavorativo
- Facilitazione per la presa in carico da parte dei servizi di territorio di persone non seguite e per l'integrazione in ambiti associativi e gruppi sociali

SERVIZIO FORMATIVO: FORMAZIONE IMMIGRATI (IMMIGRATI ADULTI)

Arc-En-Ciel

FORMAZIONE IMMIGRATI

Il progetto è rivolto a donne immigrate con problematiche psico-relazionali, che come tali, vedono assai difficoltoso inserirsi nel mondo del lavoro autonomamente. Si sottolinea che la metodologia di lavoro prevede **percorsi personalizzati**, per cui se necessario, si raggrupperanno le persone inviate, in piccoli gruppi, suddivisi in base alle competenze linguistiche.

Servizi offerti:

- Modulo di lingua italiana
- Modulo teorico
- Tirocinio formativo finalizzato all'assunzione
- Monitoraggio costante del tutor
- Affiancamento in stage, se necessario.

Diritto D'asilo

Finalità del progetto è dare una risposta concreta alle difficoltà di inserimento nel mondo del lavoro, di persone immigrate, titolari di permesso di soggiorno per "protezione sussidiaria" e/o richiedenti lo status di rifugiato. che rimangono fuori dal progetto SPRAR del territorio bolognese e della provincia.

La metodologia di lavoro prevede percorsi personalizzati.

Servizi offerti:

- Modulo di lingua italiana
- Modulo teorico
- Tirocinio formativo finalizzato all'assunzione
- Monitoraggio costante del tutor
- Affiancamento in stage, se necessario.
- Consulenza legale gratuita per l'ottenimento del permesso di soggiorno o per ricorso al diniego



- Supporti di mediazione linguistica , culturale, nonché associativa.
- Consulenze dell'Ufficio Stranieri CGIL
- Orientamento al mondo del lavoro (counselling di gruppo)
- Orientamento ai servizi del territorio
- Preparazione allo stage: curriculum, colloqui, settore d'attività
- 626/94
- Stereotipi e pregiudizi
- Linguaggio verbale e non verbale
- Gestione dei conflitti

SERVIZIO FORMATIVO: ACCUDIMENTO ANIMALI DA AFFEZIONE (DETENUTI SOTTOPOSTI A MISURE ALTERNATIVE ALLA DETENZIONE; EX DETENUTI)

La progettazione intende valorizzare la propensione alla relazione con gli animali che, se correttamente impostata come avviene nelle attività di pet therapy e di pet education, può portare effetti benefici alla persona in situazione di detenzione o comunque in condizioni di forte disagio personale/sociale.

L'accudimento degli animali di affezione rappresenta una opportunità relazionale, formativa e di apprendimento di ruoli e competenze lavorative che si possono offrire ai detenuti sottoposti a prescrizioni non pregiudicanti l'ammissione ad attività esterne al carcere.

Sono stati identificati due ambienti privilegiati, il canile e il maneggio come importanti sfondi integratori, per l'attività di accudimento di cani e gatti e di accudimento dei cavalli che in essa si può svolgere, riconducibile in quest'ultimo caso anche alle funzioni professionali dell'(aiuto) artiere.

Entrambi i contesti, canile e maneggio, presentano caratteristiche relazionali, sociali, organizzative, prestazionali complesse, motivanti per chi ha una propensione animalista, strutturanti dal punto di vista delle regole sociali e dell'assunzione di responsabilità nello svolgimento di compiti comunque lavorativi, quindi utili per attivare percorsi di apprendimento e di reinserimento sociale.

ACCUDIMENTO ANIMALI DA AFFEZIONE



**DIPENDENZE PATOLOGICHE
ADULTI**

SERVIZIO FORMATIVO: DIPENDENZE PATOLOGICHE ADULTI

Bilancio di competenze

Le azioni di bilancio perseguono una serie di finalità che ne contraddistinguono la funzione specifica rispetto ad altre metodiche di orientamento che si possono così sintetizzare:

- l'identificazione di competenze e potenzialità che il fruitore può investire nella realizzazione di un progetto di inserimento sociale e professionale
- l'acquisizione di autonome capacità di autovalutazione, di attivazione e di scelta
- la costruzione di un progetto professionale
- l'accompagnamento nella fase di realizzazione del progetto personale.

Riferimenti:

Selvatici A., D'Angelo M.G., *Il Bilancio di Competenze*, Francoangeli, 1999

Kaneklin C., Scarlatti G, *Formazione e narrazione*, Francoangeli, 2004.

Il gruppo di lavoro ha pubblicato:

"Ritrovarsi per Ritrovare il Lavoro. Bilancio di competenze e Fasce Deboli" a cura di Alessandra Selvatici e Sabine Waldmann con scritti di Simonetta Donati, Lorena Ferri, Antonio Piccinni, Francoangeli, 2006.

Tirocini

I percorsi di tirocinio possono assumere profili diversi secondo il progetto personale del partecipante scaturito dai bilanci di competenze:

- tirocinio osservativo nel caso di persone con titoli scolastici non significativi, scarse o inesistenti esperienze lavorative oppure una condizione psicologica da verificare in situazione lavorativa;
- tirocinio formativo nel caso di persone con percorsi formativi e lavorativi significativi e una sufficiente stabilità emotiva ma non tale da pensare ad un progetto di ricerca autonoma del lavoro (spesso già tentata e fallita);

Corsi di Formazione in Situazione

Le azioni corsuali sono pensate per persone che non possedendo una alta scolarità necessitano di strumenti pratici di apprendimento.



I corsi prevedono una fase di teoria e pratica breve di seguita da una fase di stage formativo.

I profili professionali sono generalmente relativi alle possibilità di assorbimento del mercato del lavoro, ma possono riguardare anche ambiti formativi di base come l'informatica.

SERVIZIO FORMATIVO:FORMAZIONE CONTINUA (OPERATORI PUBBLICI E PRIVATI)

Sono attività formative rivolte agli educatori, insegnanti, formatori, operatori della mediazione a vario titolo impegnati in favore delle persone svantaggiate nella scuola, nei servizi di territorio, nella cooperazione sociale e nell'associazionismo.

Per quanto riguarda gli operatori del sociale la formazione proposta è finalizzata a rispondere agli specifici bisogni di aggiornamento e di perfezionamento professionale che emergono nella prassi di impegno e di lavoro con le persone svantaggiate, siano esse seguite in servizi assistenziali, educativi o, come sempre più spesso avviene, in percorsi mirati di formazione e inserimento lavorativo.

Es.: Attività di Pet Therapy

**FORMAZIONE CONTINUA
(OPERATORI PUBBLICI E
PRIVATI)**

SERVIZI ALLE IMPRESE

Descrizione dei servizi offerti alle aziende.

1 - Incontri di sensibilizzazione

Brevi incontri di 2 ore su tematiche riguardanti il rapporto handicap e lavoro, riconducibili a casi concreti, con testimonianze di persone disabili, rivolti a piccoli gruppi di tutor da tenersi presso le aziende di appartenenza o in sedi dislocate nelle zone artigianali/industriali per aggregare partecipanti provenienti da diverse imprese, finalizzati ad attenuare eventuali diffidenze e pregiudizi e promuovere atteggiamenti di accettazione della diversità .

SERVIZI ALLE IMPRESE

sensibilizzazione

2 - Incontri di informazione, propedeutici a successivi eventuali approfondimenti formativi

Cicli di 2-3 incontri indicativamente di 3 ore ciascuno, tarati sugli aspetti e sulle problematiche che sono chiamati ad affrontare i tutor, estendibili al bisogno, da svolgersi sia in piccoli gruppi che in forma personalizzata, presso le aziende di

informazione



Moduli formativi

appartenenza, in sedi dislocate nelle zone artigianali/industriali o in aula didattica, con l'ausilio di supporti multimediali, analisi di casi e testimonianze di lavoratori disabili e altri tutor o responsabili aziendali, finalizzati a informare sulle potenzialità delle persone in situazione di handicap, a promuovere atteggiamenti di migliore accettazione e a fornire riferimenti per attivare al bisogno la rete di sostegno.

3 - Moduli formativi di approfondimento, in progress rispetto ai precedenti

Da 1 a 5 incontri, indicativamente di 3-4 ore ciascuno, con periodicità quindicinale o mensile, riguardanti problematiche specifiche (ad es: comportamentali, di adattamento e riqualificazione su determinati mansionari e contesti, con il supporto di ausili particolari, ecc) da svolgersi sia in piccoli gruppi che in forma personalizzata, presso le aziende di appartenenza, in sedi dislocate nelle zone artigianali/industriali o in aula didattica, con supporti multimediali, analisi di casi e trasferimento di buone prassi sperimentate e documentate da lavoratori disabili, altri tutor e responsabili aziendali, psicologi, formatori e tecnici dell'inserimento lavorativo mirato, per promuovere capacità di mediazione, osservazione e supporto agli apprendimenti dei disabili in situazione.

Supporto e affiancamento

4 - Supporto e affiancamento "in situazione" alle funzioni svolte dai tutor

Consiste in interventi di entità variabile, fino ad un massimo di 50 ore, progettati ah hoc, personalizzati sulle specifiche esigenze dei tutor aziendali e sulle problematiche di impiego lavorativo delle persone in situazione di handicap da affrontare e risolvere nel contesto organizzativo e produttivo di riferimento.

Possono richiedere in via preliminare una analisi della situazione, da svolgersi in stretta collaborazione con i tutor ed i responsabili aziendali, per focalizzare meglio l'intervento e hanno l'obiettivo di supportare i tutor nella individuazione delle azioni più adeguate da intraprendere e delle modalità più efficaci da adottare per intervenire su: aspetti comportamentali, competenze sociali e prestazionali da migliorare, riposizionamenti organizzativi, tensioni e conflitti che si possono manifestare nel gruppo di lavoro, ecc.

Il supporto e l'affiancamento viene reso da personale specializzato (formatori, operatori guida, operatori della mediazione, accompagnatori, psicologi, esperti



informatici e di adattamenti tecnologici) direttamente presso le aziende coinvolte in nuovi processi di inserimento o con già lavoratori disabili in organico.

Ove mutuabili e trasferibili si farà riferimento al repertorio dei casi, delle metodologie adottate e delle problematiche affrontate nei molti inserimenti effettuati in aziende, cooperative e cooperative sociali di tipo b, che potranno allo scopo essere coinvolte e portare con proprio personale tecnico un diretto contributo e apporto.

5 - Supporto nella predisposizione di adattamenti ergonomici e di ausili

Viene erogato un servizio di consulenza on site orientato a garantire l'adattamento ergonomico, con relativo uso di ausili, della postazione di lavoro in relazione alle condizioni ambientali, strumentali e organizzative in cui si svolgono le attività lavorative, alle esigenze del lavoratore disabile sulla base delle sue necessità fisiologiche, psicologiche e socio-culturali, e dei compiti che è chiamato a svolgere.

**predisposizione di
adattamenti ergonomici**

6 - Supporto al monitoraggio di andamento

Ci si riferisce in questo caso alla presenza di un operatore della mediazione che presso l'azienda di riferimento mette a disposizione del tutor, nell'arco di alcuni incontri informativi e di dimostrazione applicativa, strumenti pratici di osservazione, lettura e valutazione dell'andamento (check list, disponibile anche on line), allo scopo di monitorare l'inserimento lavorativo mirato di una persona disabile, coglierne le potenzialità e criticità, per preordinare in anticipo sostegni e interventi di regolazione correttiva o migliorativa.

**monitoraggio di
andamento**

7 - Supporti psicologici

Interventi di psicologi con competenza maturata nell'ambito dell'orientamento e dell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, in grado di analizzare e di affrontare le situazioni problematiche di tipo emotivo-affettivo-relazionale, disarmonie psichiche, tensioni e dinamiche conflittuali che possono coinvolgere i tutor ed i gruppi di lavoro che si rapportano con persone disabili, specie se con caratteristiche psichiatriche.

Supporti psicologici



Consulenze

8 - Consulenze dirette, telefoniche, on line

Per offrire velocemente indicazioni, consigli, informazioni ai tutor o per offrire un supporto consulenziale il più sollecito possibile a fronte di problematiche acute, viene messo a disposizione un servizio di consulenza con reperibilità su un apposito numero telefonico da comunicare alle aziende, che riceve le chiamate e fornisce una prima risposta ai problemi, attivando di seguito le competenze tecniche specifiche per sopralluoghi, consulenze in situazione, counseling aziendale.

Supervisioni

9 - Supervisioni

Expertise svolte da tecnici con competenze senior relative a problematiche di particolare complessità, da attivarsi, qualora si ravvisi la necessità, in via preliminare, nell'analisi della situazione, durante gli interventi di supporto e affiancamento ai tutor e/o al termine delle azioni poste in essere, per una valutazione di esito.

Raccordi di follow up

10 - Raccordi di follow up

Interventi presso le aziende che hanno inserito persone disabili, effettuati indicativamente a distanza di 3, 6, 12 mesi dall'avvenuta assunzione, finalizzati ad una rilevazione del grado di integrazione lavorativa e sociale raggiunto, avvalendosi della già menzionata check list e di altri strumenti di analisi più approfondita.

Ogni intervento, sia esso rivolto alla persona svantaggiata o alla azienda, è progettato tenendo conto delle esigenze soggettive e di contesto specifiche, in stretto collegamento con i vari attori del sistema di welfare locale.

Tutte le azioni ed i servizi offerti sono, pertanto, modulabili, componibili ed integrabili tra loro e possono essere ulteriormente diversificati nella logica della progettazione personalizzata, secondo percorsi individualizzati e di rete.



Rendiconto economico

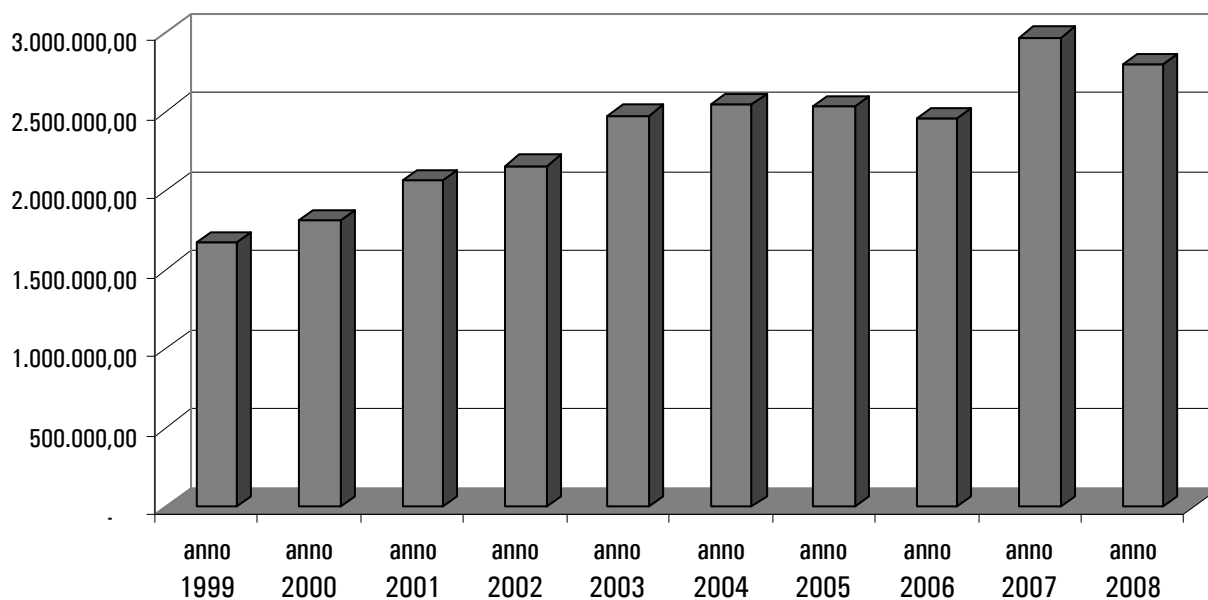


RENDICONTO ECONOMICO

CRESCITA DELLA COOPERATIVA NEGLI ULTIMI 10 ANNI

Trend di crescita		
	valore della produzione	% crescita
1999	1.670.880	
2000	1.809.308	8,28
2001	2.066.795	14,23
2002	2.157.441	4,39
2003	2.474.173	14,68
2004	2.545.050	2,86
2005	2.532.283	- 0,50
2006	2.453.049	- 3,13
2007	2.971.753	21,15
2008	2.799.110	-5,81

Trend di crescita



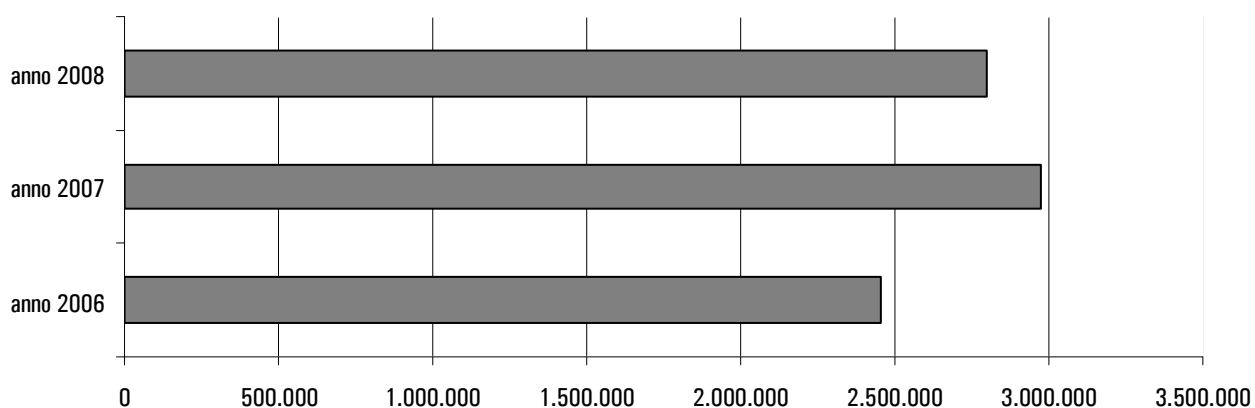


LA CREAZIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE

ANALISI DEL VALORE DELLA PRODUZIONE

Valore della produzione	
	€
2006	2.451.927
2007	2.971.753
2008	2.799.110

Valore della Produzione ultimi 3 anni



a. Valore della produzione per area di servizi					
	attività form. rend.	attività form. non rend.	educativa (*)	altri ricavi	Totale
	€				
2006	880.088	89.887	1.453.351	28.601 (**)	2.451.927
2007	732.358	396.200	1.827.704	15.491	2.971.753
2008	522.088	296.393	1.946.073	34.556	2.799.110

(*) comprende una quota di attività che di pertinenza dell'area formativa

(**) comprende il contributo della Fondazione CARISBO per apertura nuova comunità educativa (20.000€)

AREA FORMATIVA: valore della produzione per canale di finanziamento

Canali di finanziamento					
	Provincia BO	RER	altri finanziamenti	interforniture	totale
	€				
2006	895.493	53.805		20.677	969.975
2007	1.041.245	69.065		18.248	1.128.558
2008	769.239	13.297	32.025	3.920	818.481



L'attribuzione di appartenenza delle attività ad una delle due aree è in parte dovuta a ragioni di comparazione storica. In realtà nell'Area Educativa sono comprese attività che per caratteristiche tecniche, funzioni e finalità dovrebbero essere ricondotte all'Area Formativa.

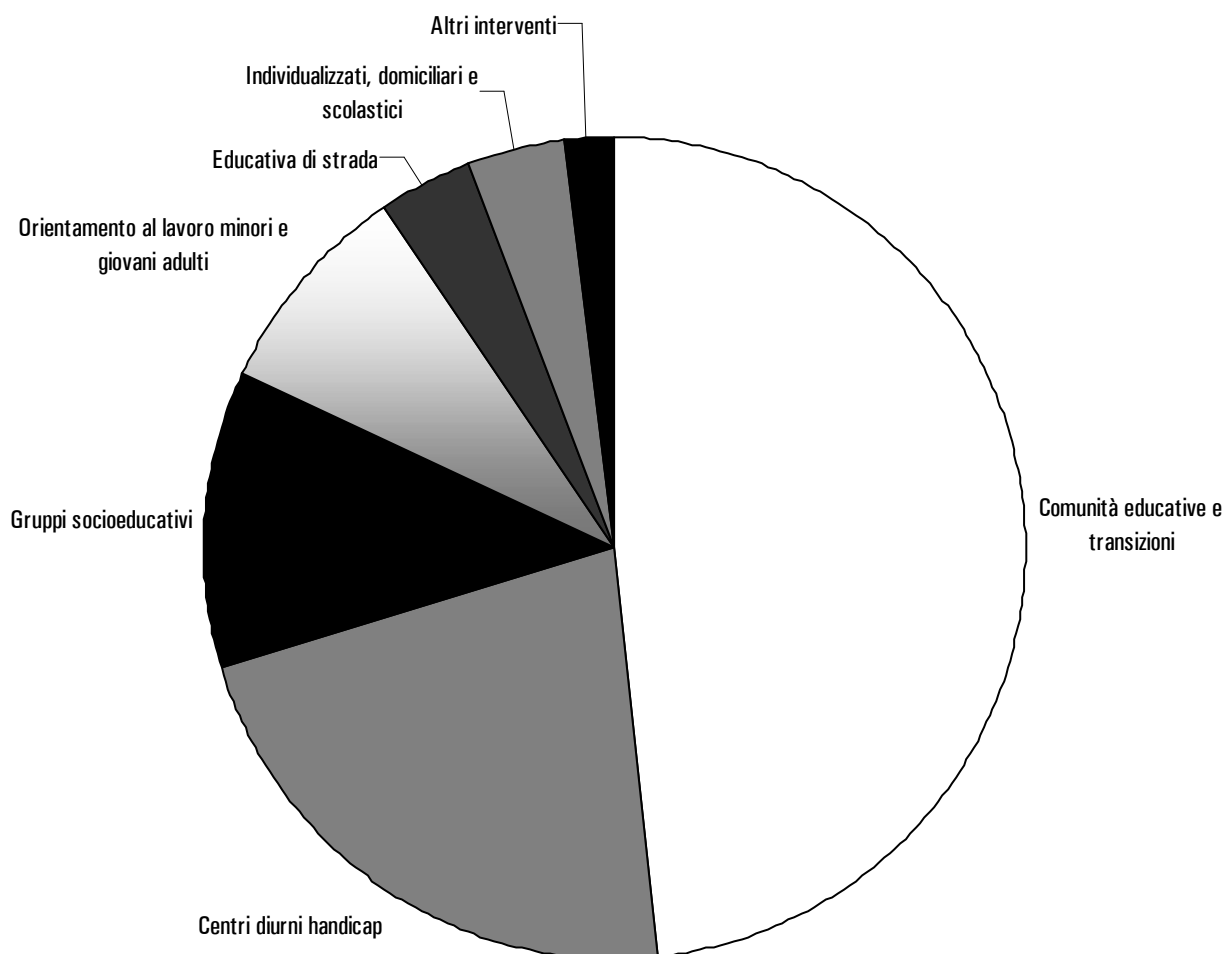
AREA EDUCATIVA: valore della produzione per attività

Attività'	fatt. 2006	fatt. 2007	fatt. 2008
	€		
C.E. Marconi	292.057	379.467	374.458
C.E. Santa Maria Maggiore	309.543	308.548	309.532
C.E. Towanda	-	203.357	254.406
Transizioni	6.840	8.280	-
Socioeducativo Oasi	51.564	53.738	52.921
Socioeducativo Sinto	40.247	41.323	41.323
Socioeducativo Hip Hop	40.750	42.505	41.822
Socioeducativo Bambi	21.043	21.597	21.597
Socioeducativo Capitan Uncino	21.043	21.597	21.597
Socioeducativo Eldorado	41.785	42.884	42.885
Educativa di Strada	66.631	62.654	69.658
Orientamento al lavoro	67.376	78.462	99.559
Individualizzati	62.557	48.189	50.844
Progetto Orsa - Alice - Pollicino	35.204	32.255	34.501
Prestazione coordinamento AUSL Casalecchio	-	27.889	38.601
Tempo libero - Camminando per di qua	8.012	11.708	-
Centro Le Cartole	139.320	140.279	155.717
Sostegno Handicap San Lazzaro	-	-	26.411
Unità Educative - Casa Gialla	212.985	217.284	249.375
Sportello Carcere	12.500	-	-
Interventi domiciliari	-	19.749	22.662
Altri interventi	23.894	65.939	38.204
Totale	1.453.351	1.827.704	1.946.073



AREA EDUCATIVA: valore della produzione con aggregazione delle attività per tipologia

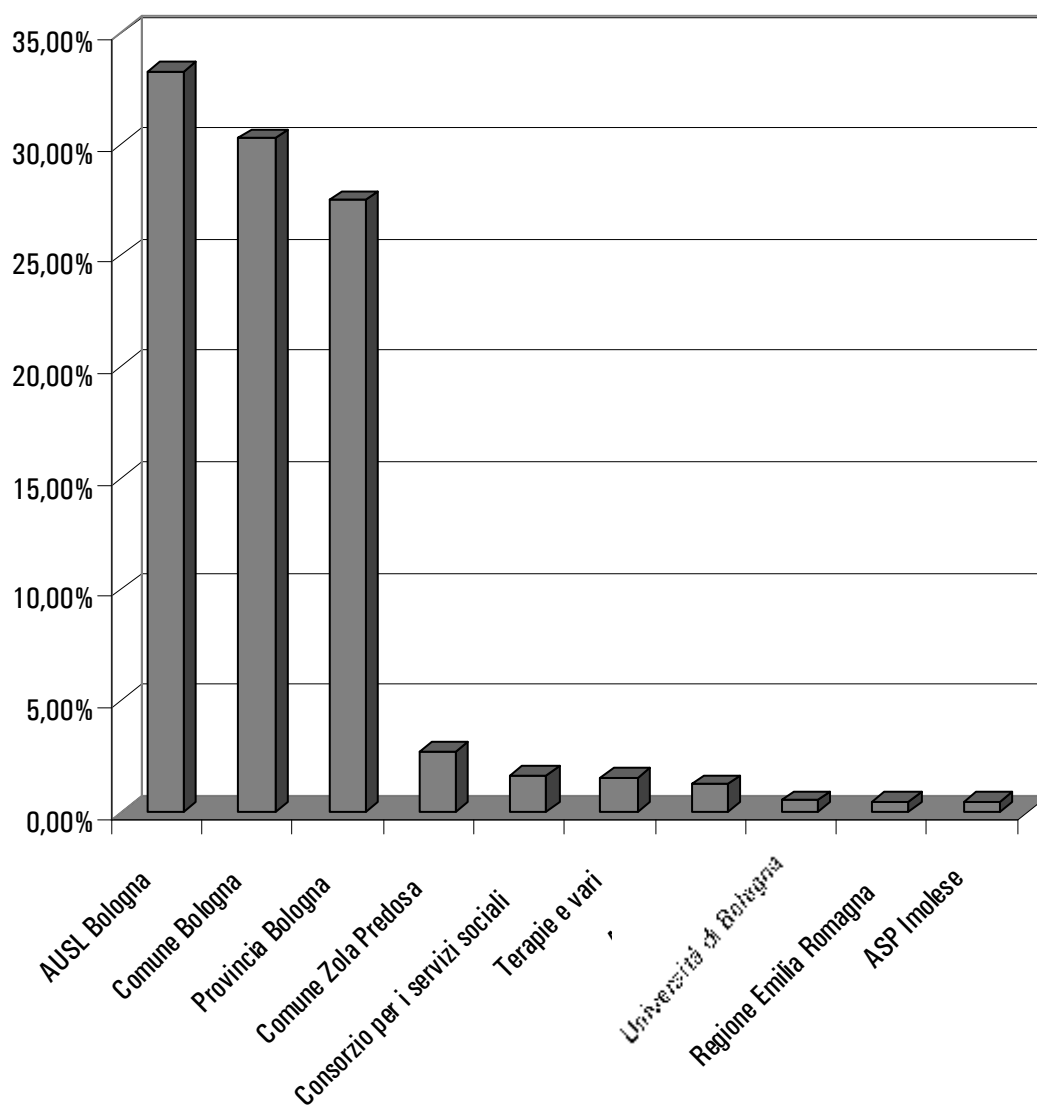
Attività aggregate	fatturato €	% sul fatturato complessivo	% sul fatturato area educativa
Comunità educative	938.396	33,52%	48,22%
Centri diurni handicap	431.503	15,42%	22,17%
Gruppi socioeducativi	222.145	7,94%	11,42%
Orientamento al lavoro minori e giovani adulti	172.661	6,17%	8,87%
Individualizzati, domiciliari e scolastici	73.506	2,63%	3,78%
Educativa di strada	69.658	2,49%	3,58%
Altri interventi	38.204	1,36%	1,96%
Totali	1.946.073	69,53%	100,00%





ANALISI DELLA COMMITTENZA

Committenti delle aree formative ed educative disaggregati	fatturato (€)	% sul fatturato complessivo
AUSL Bologna	932.134	33,30%
Comune Bologna	846.917	30,26%
Provincia Bologna	769.239	27,48%
Comune Zola Predosa	76.194	2,72%
Consorzio per i servizi sociali	46.156	1,65%
Università di Bologna	14.500	0,52%
Regione Emilia Romagna	13.297	0,48%
ASP IMOLESE	12.408	0,44%
Ministero di Grazia e Giustizia	11.000	0,39%
Terapie e vari	42.709	1,53%
Altri ricavi	34.556	1,23%
Totale	2.799.110	100,00%



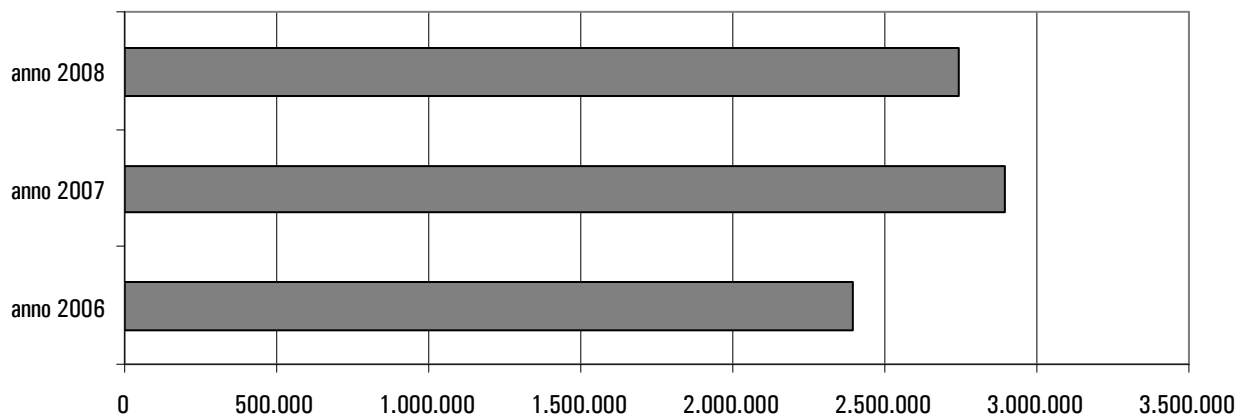


Committente AUSL scomposto per distretto	fatturato (€)	% sul fatturato complessivo
AUSL Bologna - Distretto Casalecchio di Reno	305.077	10,90%
AUSL Bologna Città - N.P.E.E.	266.315	9,51%
AUSL Bologna - Distretto Porretta Terme	204.558	7,31%
AUSL Bologna - Distretto Pianura Est	78.121	2,79%
AUSL Bologna - Distretto San Lazzaro di Savena	78.063	2,79%
Totale	932.134	33,30%

ANALISI DEL COSTO DELLA PRODUZIONE

Costi della produzione	
	€
2006	2.395.389
2007	2.893.738
2008	2.741.215

Costi della Produzione





a. Costo della produzione per concetto			
	2006	2007	2008
Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	29.329	34.310	33.474
Per servizi	336.142	308.207	284.359
Per godimento di beni di terzi	106.588	112.251	122.326
Per il personale	1.707.856	2.217.279	2.063.268
Ammortamenti e svalutazioni	48.520	43.101	32.421
Altri accantonamenti	45.400	14.700	34.000
Oneri diversi di gestione	121.554	163.890	171.367
Totale	2.395.389	2.893.738	2.741.215

b. Costo della produzione per tipologia			
	2006	2007	2008
Costi diretti di progetto	1.931.458	2.270.569	2.220.426
Spese generali rendicontabili	343.688	357.053	435.240
Altre spese generali	111.408	256.069	76.147
Mancato reddito	8.835	10.047	9.402
Totale costo della produzione	2.395.389	2.893.738	2.741.215

c. Costo della produzione per tipologia e per area di servizi									
	<i>area formativa rendicontabile</i>			<i>area mercato</i>			<i>totali</i>		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
	€			€			€		
Costi diretti di progetto	700.805	626.332	457.433	1.230.653	1.644.237	1.762.993	1.931.458	2.270.569	2.220.426
Spese generali rendicontabili	133.002	106.374	77.152	210.686	250.679	358.088	343.688	357.053	435.240
Altre spese generali				111.408	256.069	76.147	111.408	256.069	76.147
Mancato reddito	8.835	10.047	9.402				8.835	10.047	9.402
Totale costo della produzione	842.642	742.753	543.987	1.552.747	2.150.985	2.197.228	2.395.389	2.893.738	2.741.215

**ANALISI DEI MARGINI DELLA PRODUZIONE**

Il margine di produzione è dato dalla differenza fra il valore ed i costi della produzione.

Il valore della produzione è dato dalla somma dei ricavi delle prestazioni, della variazione dei lavori in corso e da altri ricavi e proventi ordinari non finanziari.

I costi della produzione sono rappresentati dalla somma di tutti i costi sostenuti per la realizzazione delle gestione ordinaria: costo del personale, costi per servizi, ammortamenti, ecc.

Margine di produzione	
	€
2006	56.538
2007	78.015
2008	57.895

Margine operativo lordo

Sono diverse le modalità di calcolo del M.O.L. (margine operativo lordo). In base al tipo di raffronto con altre grandezze numeriche significative il M.O.L. rappresenta il risultato di gestione di un'azienda e quindi i gradi di efficienza produttiva.

M.O.L.			
	2006	2007	2008
Valore della produzione	2.451.927	2.971.753	2.799.110
Costo del personale (salari, oneri sociali e TFR)*	1.630.991	1.910.119	2.008.901
MOL 1	820.936	1.061.634	790.209
Percentuale MOL 1	33,48%	35,72%	28,23%
	2006	2007	2008
Valore della produzione	2.451.927	2.971.753	2.799.110
Costo della produzione	2.395.906	2.893.738	2.741.215
MOL 2	56.538	78.015	57.895
Percentuale MOL 2	2,31%	2,63%	2,07%

	2006	2007	2008
	€		
Fondi facoltativi	73.400	214.700	34.000
Integrazione salariale	58.538	-	-
Totale	131.938	214.700	34.000



	2006	2007	2008
	€		
Valore della produzione	2.451.927	2.971.753	2.799.110
Costo della produzione (esclusi fondi facoltativi ed integrazione salariale)	2.263.968	2.679.038	2.707.215
MOL 3	187.959	292.715	91.895
Percentuale MOL 3	7,67%	9,85%	3,28%

Il M.O.L.3 tiene conto dei differenti importi accantonati. Al netto, la comparazione evidenzia che nell'esercizio 2008 si produce il minor margine operativo del triennio.

Altri costi e ricavi di bilancio			
	2006	2007	2008
	€		
Proventi (oneri) finanziari	257	(2.921)	(95)
Proventi (oneri) straordinari	1	(450)	
Imposte correnti	(47.233)	(57.577)	(50.707)
Totale	(47.490)	(60.948)	(50.802)

Risultato netto di bilancio	
	€
2006	9.563
2007	17.067
2008	7.093

LO STATO PATRIMONIALE

Stato patrimoniale attivo			
	2006	2007	2008
	€		
Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	1.701	1.300	3.400
Immobilizzazioni	108.584	69.922	37.564
Attivo circolante	2.618.348	3.035.320	1.999.530
Ratei e risconti	13.271	17.854	18.723
Totale attivo	2.741.904	3.124.396	2.059.217
Stato patrimoniale passivo			
	2006	2007	2008
	€		
Patrimonio netto	162.302	178.428	184.769
Fondo per rischi e oneri	200.388	399.973	388.073
TFR di lavoro subordinato	599.879	554.951	531.035
Debiti	1.768.875	1.986.526	927.827
Ratei e risconti	10.460	4.518	27.513
Totale passivo	2.741.904	3.124.396	2.059.217



Le relazioni sociali



LE RELAZIONI SOCIALI

I PORTATORI DI INTERESSE (Stakeholder)

Il termine stakeholder indica tutti coloro che “portano un interesse” anche non di natura economica, rispetto all’agire di una organizzazione, ovvero i soggetti che influenzano o sono influenzati direttamente o indirettamente dall’attività della cooperativa. Il bilancio sociale è indirizzato a loro perché abbiano la possibilità di valutare quanto l’attività della cooperativa sia rispondente ai loro interessi e quanto gli obiettivi e le azioni siano coerenti con gli enunciati della mission.

Le modalità correnti del lavoro sociale di rete ed il concetto di “territorialità” hanno determinato in questi anni il consolidamento progressivo dei rapporti di collaborazione con le Aziende USL del territorio provinciale, con il Comune di Bologna e con altri comuni limitrofi, con la Provincia di Bologna la Regione Emilia Romagna il C.S.A. e l’Università.

Sono divenute pratica ordinaria le collaborazioni formali (A.T.I.. convenzioni, protocolli d’intesa) e informali con le altre realtà significative del territorio nazionale appartenenti al privato sociale (associazioni, consorzi, cooperative sociali, onlus ecc.).

La disponibilità della cooperativa ad un confronto continuo sulle tematiche sociali e all’attivazione di collaborazioni con altre realtà del settore, l’ha resa promotrice e/o partecipe di svariate iniziative a carattere sociale e culturale realizzate sul territorio.

I portatori d’interesse della cooperativa sociale CSAPSA sono diversi. Della cerchia più ristretta fanno parte i “clienti” che possono essere distinti in due gruppi:

- Utenti e loro familiari (sono i fruitori finali dei servizi che la cooperativa eroga, vedi a seguito tabella riepilogativa servizi e n° utenti);
- Committenti (sono i servizi pubblici che inviano gli utenti e pagano il servizio, per il dettaglio vedi tab. “analisi della committenza” e relativo grafico a pag.61).

**consolidamento
progressivo dei rapporti di
collaborazione**

**disponibilità della
cooperativa ad un
confronto continuo**



Altri primari portatori d'interesse sono:

- Soci lavoratori della cooperativa;
- Dipendenti non soci;
- Personale volontario a vario titolo (volontari del servizio civile, tirocinanti, ecc.).

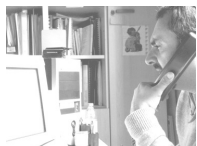
Vi sono poi portatori d'interesse più esterni rispetto ai precedenti ma anch'essi a vario titolo coinvolti con l'attività della cooperativa. Sono:

- Sistema cooperativo e più ampiamente il terzo settore (le altre cooperative e associazioni nelle loro varie articolazioni);
- Società partecipate (le società e consorzi di cui CSAPSA fa parte per la gestione di servizi);
- Volontariato (tutti coloro che, tramite associazioni, svolgono la loro attività di volontariato nei servizi);
- Università, scuola, mondo della formazione (la collaborazione con queste istituzioni permette di sviluppare una rete di scambio attraverso la quale offrire opportunità alle persone in formazione di confrontarsi attraverso i tirocini con la realtà del lavoro e alla cooperativa di integrare i propri saperi rapportandosi con personale qualificato);
- Comunità locale e territorio (Comuni, AUSL, Quartieri, Provincia, Regione in quanto enti di governo del territorio in cui operiamo per l'attivazione e mantenimento di canali di dialogo);
- Associazioni (di utenti, culturali, ricreative, di promozione sociale);
- Fornitori (le aziende che forniscono beni e servizi necessari alle attività).



Servizi educativi/formativi e utenti coinvolti

NOME	INDIRIZZO	N° UTENTI
Sede legale	Via Marsala, 30 - Bologna	
Sede Formazione	Via Santa Maria Maggiore, 1 - Bologna	
AREA EDUCATIVA (MINORI)		
Comunità Educativa Marconi	Via Marconi, 47 - Bologna	8
Comunità Educativa S. M. Maggiore	Via Santa Maria Maggiore, 1 – Bologna (1° p.)	8
Comunità Educativa Towanda	Via Santa Maria Maggiore, 1 – Bologna (3° p.)	6
Gruppo socioeducativo OASI	Via Felice Battaglia, 18 - Bologna	30
Gruppo socioeducativo HIP HOP	Via De Nicola, 28 - Bologna	20
Gruppo socioeducativo SINTI	Area sosta Dozza (Bologna)	20
Gruppo socioeducativo BAMBI	Via Guardassoni, 1 - Bologna	10
Gruppo socioeducativo Capitan Uncino	Via Galeazza, 59 – Bologna	10
Prestazioni educative (K. B.)	Operatore distaccato	20
Prestazioni educative (M. R.)	Operatore distaccato	20
AREA EDUCATIVA (TRANSIZIONE DISAGIO SOCIALE)		
Esperienze di Transizione (E.T.)	Territorio Casalecchio di Reno (BO)	6
Educazione/Orientamento al Lavoro/ Interventi individualizzati	Distretto AUSL Casalecchio di Reno Via Cimarosa, 5/2 Casalecchio di Reno	148
Educativa di strada	Distretto AUSL Casalecchio di Reno Via Cimarosa, 5/2 Casalecchio di Reno	250



AREA EDUCATIVA (HANDICAP)		
U.E.T. Casa Gialla	Via Cracovia, 27 - Bologna	50
Centro diurno Le Cartole	Via Capponi, 22 / Piazzetta Monsignor Smeraldi, 1- Porretta Terme (BO)	7
Area Formazione (Obbligo Formativo Minori Con Handicap)		
Area Formazione (Dipendenze)		
Area Formazione (Immigrazione)		
Area Formazione (Transizione Lavorativa Adulti Con Handicap)		
Progetto ORSA	Territorio S. Lazzaro di Savena	30
Area Formazione (Formazione Continua)		
Area Formazione (Pet-Therapy)		
Totale utenti Area Educativa		643 + utenza informale
Totale fruitori Area Formativa		300
TOTALE UTENTI/FRUITORI		943 + utenza informale

le prestazioni devono essere distinte in base alla loro "intensità"

Maggiore è il numero degli utenti/fruitori/corsisti a cui la cooperativa offre le sue prestazioni maggiore è, in qualche modo, il suo grado di utilità sociale. Nello stesso tempo le prestazioni devono essere distinte in base alla loro "intensità" per poter essere quantitativamente comparate.

Si può parlare d'intervento ad alta/altissima intensità per una comunità educativa che accoglie stabilmente n° 8 utenti per periodi di tempo anche pluriennali ai quali viene offerto un servizio integralmente sostitutivo della famiglia di provenienza. Si può parlare d'intervento "diffuso" nel caso dell'educativa di strada dove l'intervento è sul territorio di riferimento e sui suoi gruppi informali



nella costruzione/utilizzo di relazioni positive verso un'utenza libera non quantificabile se non come flusso.

Fra questi due estremi possono essere collocati tutti i restanti servizi nel passaggio dall'educativo ad alta valenza assistenziale all'educativo ad alta valenza di prevenzione sociale.

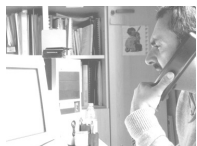
Un altro elemento di valutazione importante nella traduzione del dato quantitativo in utilità sociale è l'effetto sulle famiglie dell'utente a cui la cooperativa offre la prestazione. E', in particolare ma non solo, il caso dei famigliari degli utenti con handicap dei centri diurni e degli interventi individualizzati che, pur non conteggiati, divengono fruitori del servizio a volte con intensità analoghe a quelle dei congiunti.

l'effetto sulle famiglie dell'utente a cui la cooperativa offre la prestazione

Il calcolo dei corsisti/fruitori delle attività dell'Area Formativa è stato ricavato dai corsi realizzati caricati sul programma SIFER. Il dato è indicativo perché non è possibile desumere con esattezza nell'anno solare la partecipazione alle attività che si avviano e si chiudono a cavallo di più annualità.

La mappa delle collaborazioni con cooperative ed altri enti/associazioni

PARTNER	Tipo di rapporto	OGGETTO
Area Educativa		
EPTA	A.T.I.	Gestione gruppi socioeducativi e centri di aggregazione minori (per Comune di Bologna)
CADIAI, AIAS, AIASPORT, EPTA	A.T.I.	Fornitura prestazioni educativo, riabilitativo e terapeutiche a favore di minori (per N.P.E.E. AUSL di Bologna)
ANFFAS	A.T.I.	Gestione centri diurni Handicap (per AUSL distretto Porretta Terme)
EPTA, Libertas Zola, CADIAI	A.T.I.	Fornitura prestazioni educative di sostegno scolastico, riabilitativo, coord. interventi educativi a favore di soggetti svantaggiati (per AUSL distretto Casalecchio di



		Reno)
CEIS Modena, CODES, Metoikos, Società Dolce	R.T.I.	Gestione servizi di accoglienza in comunità educative (per Comune di Bologna)
Fondazione Augusta Pini Ospizi Marini onlus	Collaborazione	Partecipazione al Progetto Comunità Educativa per minori del Centro Giustizia Minorile
Area Formativa		
Consorzio SIC, Anastasis	A.T.I.	Percorsi di transizione disabili multiproblematici
Consorzio SIC, Anastasis	A.T.I.	Consulenza e formazione tutors aziendali
Consorzio SIC, Anastasis *	A.T.I.	Percorsi di transizione disagio sociale
Consorzio SIC, Impronta Etica	Collaborazione	Monitoraggio percorso buone prassi R.S.I.
CEPS/UILDM/Impronta Etica	Collaborazione	Formazione in situazione 18-25 disabili
Aree Educativa e Formativa		
ARCI Servizio Civile	Associativo	Richiesta volontari del servizio civile
AUSER	Convenzione	Manutenzione strutture residenziali, accompagnamenti, sostegni scolastici, ecc.
Università di Bologna	Convenzione	Richiesta/disponibilità accoglienza tirocinanti

*L' A.T.I. collabora con La Rupe e CARITAS e Casa delle donne.



LE RISORSE UMANE

LA COMPOSIZIONE DELLA BASE SOCIALE

Le tabelle che seguono disegnano, in estrema sintesi, una cooperativa così caratterizzata:

quasi l'85% del personale occupato e collaborante allo svolgimento delle attività è socio della cooperativa (10% in più rispetto all'anno precedente).

Si è creato un sostanziale equilibrio fra contratti part-time (50,48%) e full-time (49,52%). Dei contratti part-time però ben 45 su 53 (85%) sono superiori alle 20 ore settimanali, quindi appartengono alla fascia oraria medio alta configurando una quasi piena occupazione del personale in pianta organica.

**sostanziale equilibrio fra
contratti part-time e
full-time**

Si conferma la femminilità tipica di ogni comparto educativo ma con un buon equilibrio tra i generi: 68 donne e 37 uomini.

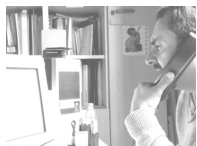
L'età dei lavoratori è uniformemente distribuita fra i 31 ed i 50 anni (78% della forza lavoro) che rappresenta il "cuore" dell'età produttiva ma in lieve invecchiamento rispetto al 2007.

Le anzianità medie di servizio sono abbastanza alte, più per gli uomini, 10 anni, che per le donne, 7 anni e mezzo.

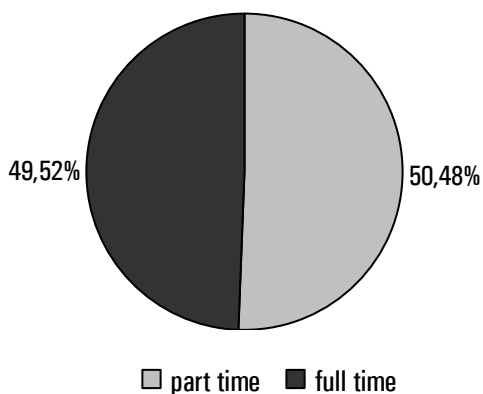
Permane una forte presenza di personale laureato sul totale sebbene il dato, oltre il 57%, appaia in calo rispetto al 2007.

DISTRIBUZIONE OCCUPATI AL 31/12/2008					
	Part-time	Full time	Totale Uomini	Totale Donne	Totale
Soci	47	42	29	60	89
Dipendenti	6	10	8	8	16
Lavoratori autonomi					(7*)
Totale	53	52	37	68	105+7*

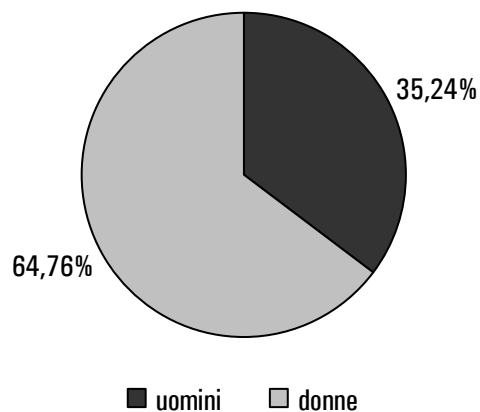
* lavoratori in partita IVA e COCOPRO



Full time e Part time



Donne e uomini



NUMERO DI PART-TIME

	Totale
2006	55
2007	66
2008	53

TIPOLOGIE PART-TIME ANNO 2008

Fasce orarie settimanali	Uomini	Donne	Totali
Fino a 12 ore	2		2
Da 13 a 20 ore	2	4	6
Da 21 a 30 ore	8	21	29
Da 30 a 36 ore	8	8	16

PERSONALE TOTALE NEL TRIENNIO*

Anno	Ore lavorate	Personale teorico a tempo pieno (165 ore/mese)	Media personale
2008	111.019	61,16	93
2007	127.557	70,28	104
2008	127.460	70,22	106

*sono stati esclusi dal conteggio i lavoratori autonomi che comunque non superano mai le 3 unità



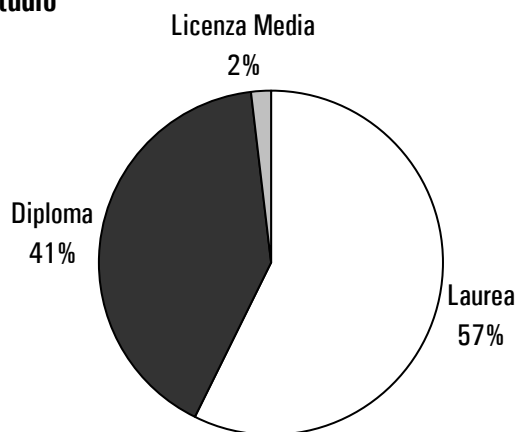
DISTRIBUZIONE PER ETÀ ANNO 2008

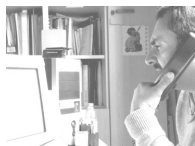
Fascia età	Uomini	Donne	totale
Anni 20-25	1	2	3
Anni 26 - 30	4	7	11
Anni 31 - 35	7	18	25
Anni 36 - 40	6	14	20
Anni 41 - 45	6	16	22
Anni 46 - 50	7	8	15
Anni 51 - 55	5	3	8
Oltre 56	1		1
Totali	37	68	105

DISTRIBUZIONE PER TITOLI DI STUDIO ANNO 2008

	Uomini	Donne	Totale
Laurea	20	40	60 (57,14%)
Diploma	16	27	43 (40,95%)
Licenza Media	1	1	2 (1,91%)
totali	37	68	105

Titoli di studio



**DISTRIBUZIONE DEI LAVORATORI PER MANSIONE ANNO 2008**

Mansione	N°
Coordinatore area Formazione	1
Coordinatore area Educativa	1
Coordinatore area Amministrativa	1
Referente Obbligo formativo	1
Coordinatori corsi OF	6
Coord. Corsi inserimento Lavorativo adulti	2
Coord. Tecnico Gestionale dipendenze	1
Coord. Tecnico Gestionale Immigrazione	1
Formatori	25
Referente Settore Educativo Handicap	1
Coordinatori servizi Handicap	2
Referente Gruppi Socio-educativi	1
Referente disagio/strutture residenziali	1
Coordinatori strutture residenziali	3
Coordinatore transizione al lavoro handicap adulto	1
Coordinatori servizi orientamento al lavoro	2
Educatori professionali	42
Educatori	7
Psicologi	3*
Responsabile contabilità generale	1
Responsabile clienti e fornitori	1
Referente adempimenti e rendicontazione formazione	1



Resp. Gestione risorse umane area educativa e ademp. contrattuali	1
Resp. Gestione risorse umane area formazione	1
Colloqui e selezione personale	1
Responsabile segreteria	1
Segretaria	1
Autista	1
Consulenza informatica	1*

* Lavoratori autonomi in partita IVA e COCOPRO

NAZIONALITÀ DIFFERENTI ANNO 2008

Unione Europea	4
Altro	4
Totale	8

ANZIANITÀ MEDIA DI SERVIZIO ANNO 2008

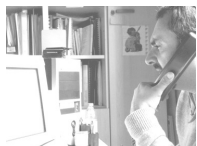
Uomini	Donne
10 anni	7 anni e 6 mesi

INDICATORI DI TURNOVER

Il sistema di calcolo adottato considera il numero medio degli occupati in un dato anno e lo mette in relazione con le assunzioni che sono state necessarie alla definizione di tale numero. Si specifica che al numero delle assunzioni vengono sottratte quelle che sono in relazione all'incremento dei posti di lavoro, perché si riferiscono ad un aumento dell'occupazione e non alla sostituzione dei dimessi.

Il dato relativo a questo incremento o decremento si calcola trovando la differenza tra il numero degli occupati di un dato anno e quello degli occupati dell'anno precedente.

Si fa riferimento pertanto alla seguente equazione :



$\%turn\ over\ anno\ x = (assunti\ anno\ x - (occupati\ anno\ x - occupati\ anno\ precedente) * 100) / VMO$

Dove per VMO si intende il Valore Medio degli Occupati ottenuto da *somma degli occupati per mese/12.*

Turn over ultimo triennio			
Indicatori	Anno 2006	Anno 2007	Anno 2008
VMO	92,41	104	105,6
% turn over	9,74	17,30	16,09
Assunti	12	27	19
Anzianità media soci dipendenti	7,70	6,75	8,25
Occupati da oltre 5 anni	61	61	64
% tempi indeterminati	87	75	84,28

MODALITÀ OPERATIVE DI CONTENIMENTO DEL TURN OVER

Il modello organizzativo gestionale di CSAPSA cooperativa sociale rappresenta il primo e fondamentale elemento di contenimento del turn over.

La dichiarazione di mission della cooperativa, nella parte riferita ai valori, fa riferimento al modello organizzativo flessibile e a dimensione umana facilitante la partecipazione tesa allo sviluppo delle collaborazioni interne, all'organizzazione del lavoro nelle singole unità operative capace attraverso le logiche di equità fra gli educatori e fra gli educatori e le funzioni gestionali di "distribuire le responsabilità".

La cosiddetta *responsabilità diffusa* è dunque l'essenziale auspicio a cui la cooperativa tende attraverso una forma di organizzazione del lavoro nota per alcune caratterizzazioni particolari quali la scomposizione dei compiti di coordinamento con attribuzioni a più operatori, l'interscambiabilità in ruoli e funzioni non sempre omogenee fra loro, la trasversalità dell'impiego degli educatori fra area educativa e area formativa e fra interventi diversi all'interno della stessa area.

La doppia natura di cooperativa sociale ed ente di formazione professionale ha consentito nel tempo, attraverso l'attivazione di forme di *job rotation* di ridurre sensibilmente i fenomeni di burnout, e quindi di uscita dalla cooperativa, per la possibilità data al socio di costruire percorsi professionali paralleli (il socio può essere educatore, formatore o entrambi).

**modello organizzativo
flessibile**

**interscambiabilità in
ruoli e funzioni**



Quindi sostituibilità, interscambiabilità, varietà dei mansionari, riduzione degli schematismi operativi. Il tutto nell'accezione dell'arricchimento professionale e nell'auspicio che l'educatore-cooperatore debba/possa possedere più di un punto di vista riferito all'attività svolta.

Tale sistema complessivo vuole indurre l'idea di una evoluzione progressiva equa e gratificante per il socio che intende mantenere il suo impegno in cooperativa con effetti, anche, di riduzione del turn over. Quanto espresso tende a garantire le migliori premesse di stabilità e continuità educativa, non solo dal punto di vista tecnico e professionale ma anche di investimento personale di ciascun educatore che si assume un impegno non episodico confermando il suo apporto per tutta la durata dell'attività.

**evoluzione progressiva
equa e gratificante per il
socio**

IL VOLONTARIATO

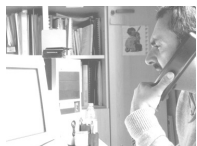
La presenza di personale volontario all'interno dei servizi della cooperativa avviene a partire dal 1998 quando, per il tramite della Lega Provinciale delle Cooperative convenzionata con il Ministero della Difesa, si avanzarono le prime richieste. Si trattava di obiettori di coscienza che al posto del servizio militare preferivano essere impiegati in servizi di pubblica utilità. All'inizio i volontari erano due all'anno e venivano impiegati nelle comunità educative vigendo, almeno formalmente, l'obbligo di fornire loro vitto ed alloggio.

**La presenza di personale
volontario avviene a
partire dal 1998**

La Lega delle Cooperative ad un dato momento non rinnovò la convenzione con il Ministero interrompendo la possibilità di essere tramite delle cooperative sociali che si avvalevano del servizio. Inoltre la fine del servizio militare obbligatorio ha cancellato la pratica dell'obiezione introducendo quella del servizio civile volontario. Per continuare un'esperienza ritenuta importante la cooperativa a partire dall'anno 2002, si è associata all'Arci Servizio Civile, ente accreditato dall'Ufficio Nazionale Servizio Civile, presso la Presidenza del Consiglio, alla presentazione di progetti che prevedano l'impegno di Volontari nell'ambito del Servizio Civile Nazionale.

servizio civile volontario

Ogni anno l'ufficio sopra citato stanziava una cifra per permettere a cittadini italiani dai 18 ai 28 anni di svolgere 10 mesi di volontariato prestando servizio per 1400 ore totali (circa 120 al mese). A questo scopo valuta e stabilisce una



graduatoria di punteggio tra tutti i progetti presentati per selezionare quelli ai quali saranno assegnati i volontari stessi.

I criteri in base ai quali sono finanziati i progetti sono vari e articolati, tra questi è importante citare l'utilità sociale del progetto e la qualità dell'esperienza per i volontari stessi, in termini di impegno sociale e di formazione anche teorica.

Dal 2003 quindi la cooperativa ogni anno ha presentato almeno un progetto per l'impiego di volontari negli interventi educativi e formativi, in affiancamento degli educatori e formatori titolari degli interventi stessi.

i nostri progetti ai primi posti delle graduatorie

Tutti gli anni hanno visto i nostri progetti ai primi posti delle graduatorie e quindi regolarmente finanziati.

In sintesi ecco il numero dei volontari che nell'ultimo triennio hanno svolto con CSAPSA questa esperienza e i servizi in cui l'hanno fatta:

ANNO	VOLONTARI	INTERVENTO
2006-2007	15	Comunità Educative per Minori, Gruppi Socioeducativi, U.E.T. (Casa Gialla)
2007-2008	15	Comunità Educative per Minori, Gruppi Socioeducativi, U.E.T. (Casa Gialla)
2008-2009	17	Comunità Educative per Minori, Gruppi Socioeducativi, U.E.T. (Casa Gialla), F.i.S.

riconoscimento di crediti formativi e dell'intero tirocinio universitario

Molti dei volontari sono studenti della Facoltà di Scienze dell'Educazione che svolgono il tirocinio universitario all'interno del Servizio Civile Volontario di un anno. A tal scopo la cooperativa ha stipulato una convenzione con l'Università di Bologna per il riconoscimento di crediti formativi e dell'intero tirocinio universitario.

Per i volontari la quotidianità negli interventi educativi significa avere un'esperienza diretta delle problematiche che incontrano nel vivere sociale ragazzi portatori di problematiche psico-sociali. Significa conoscere le storie di questi ragazzi, l'evoluzione dei loro problemi, il rivelarsi delle loro personalità negli aspetti che stanno dietro alla facciata, a volte sgradevole, che loro stessi presentano negli ambiti scolastici, lavorativi, sociali. Questa conoscenza sviluppa sensibilità e comprensione verso il "diverso".



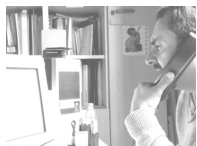
Il volontario nell'affiancamento quotidiano agli educatori apprende modalità relazionali e comunicative efficaci, con possibilità di scambi e confronti sia immediati sia a posteriori nei momenti di verifica e riflessione.

Per gli studenti di Scienze dell'Educazione questa esperienza rappresenta un forte contatto con queste tipologie di utenza senza però l'assunzione di responsabilità che un ruolo lavorativo comporta, un'esperienza che può far comprendere la propria attitudine e motivazione al lavoro educativo, almeno nell'ambito specifico.

Unitamente la cooperativa si è resa disponibile ad accogliere un numero variabile (sulla base dell'effettiva disponibilità di postazioni lavorative) di tirocinanti provenienti anch'essi dalla Facoltà di Scienze dell'Educazione dell'Università di Bologna per n° 300/400 ore pro-capite non rientranti nel Servizio Civile Volontario. Infine, condividendo comuni punti di vista relativamente alle attività sociali e al ruolo del volontariato, l'intesa con AUSER ha portato all'utilizzo di volontari (anziani ma non solo), per funzioni di aiuto nelle autonomie degli utenti, supporto scolastico, accompagnamento con automezzo, lavori di piccola manutenzione nelle strutture residenziali. Tali supporti possono essere attivati al bisogno sulla base di precise richieste ed in combinazione con la disponibilità dei volontari.

**tirocinanti provenienti
dalla Facoltà di Scienze
dell'Educazione**

intesa con AUSER



La formazione offerta

Anno	Titolo	Ore	Partecipanti	Docenti
2008	La relazione di aiuto: discussione di casi	36	15	S. Waldmann
2008	Identità e strutture di personalità	24	15	R. Benini
2008	Dinamiche di gruppo, conflittualità e cooperazione; I modelli organizzativi	8	15	A. Malucelli, G. Baraldi
2008	I servizi semiresidenziali: modello, strumenti, progetto.	4	15	A. Malucelli



Aspetti del trattamento lavorativo



ASPETTI DEL TRATTAMENTO LAVORATIVO

LA RETRIBUZIONE

Nel corso degli ultimi anni la cooperativa ha erogato le retribuzioni previste dal C.C.N.L. e si è impegnata a procedere, come da accordi, al superamento del salario medio convenzionale. E' stato accantonato l'ERT (Elemento Retributivo Territoriale) per un importo complessivo di € 38.190.

**superamento del
salario medio
convenzionale**

E' stata mantenuta l'indennità di funzione istituita nell'anno 2005 per rispettare i criteri regionali necessari al mantenimento dell'accreditamento di ente formativo.

Voci della retribuzione

	2006 (€)	2007(€)	2008 (€)
Retribuzioni	1.575.030	1.920.432	2.025.075
ERT/unatantum	30.487	35.312	38.190
Integrazione salariale	58.538	0	0
Indennità di funzione	6.153	6.040	7.245
Totale retribuzioni	1.670.208	1.961.784	2.070.510
Parametro orario medio	15,04	15,38 (+ 2,26%)	16,24 (+ 5,59%)

ASSENZE DAL LAVORO NELL'ULTIMO TRIENNIO RETRIBUITE AL 100%

	2006 (giorni)	2007 (giorni)	2008 (giorni)
Malattie	905	894	786
Infortuni	12	74	103
Permessi retribuiti	18	32	44
Donazioni sangue	19	17	18
Licenze matrimoniali	13	35	26
Totale	967	1.052	977

**COSTI DELLA MALATTIA DELL'ULTIMO TRIENNIO RETRIBUITA AL 100%**

	2006		2007		2008	
	€	%	€	%	€	%
Malattia a carico ditta	17.547		13.668		10.134	
Giorni carenza malattia	12.749		17.202		14.953	
Totale a carico ditta	30.296	73,83%	30.870	75,65%	25.087	79,25%
Malattia a carico INPS	10.741	26,17%	9.937	24,35%	6.568	20,75%
Totale costo malattia	41.037	100,00%	40.807	100,00%	31.655	100,00%

La quota a carico della cooperativa si calcola nel seguente modo:

- dal 1° al 3° giorno 100% cooperativa
- dal 4° al 21° giorno 50% cooperativa e 50% INPS
- dal 22° al massimo 180° giorno 33,3% cooperativa e 66,6% INPS

L'ASSENTEISMO

Il dato dell'assenteismo indica le percentuali delle ore di assenza per malattia e infortunio sulle ore lavorabili definite dai singoli contratti del personale in organico.

Il dato è significativo perché fornisce indicazioni sullo stato di salute complessivo dei lavoratori, informa sulla continuità di presenza sul lavoro, aiuta a comprendere meglio l'andamento dei costi del personale

Percentuale di assenteismo nell'ultimo triennio

	2006	2007	2008
Ore annue lavorate	111.019	127.557	127.460
Personale medio	93	104	106
Orario annuo medio pro-capite	1.193	1.227	1202
Orario giornaliero medio pro-capite	4,93	5,07	4,97
Giornate assenza malattia ed infortuni	917	968	889
Ore assenze annue	4.521	4.908	4.418
% assenze annue	4,07%	3,85%	3,47%



COSTI DELLA MATERNITÀ DELL'ULTIMO TRIENNIO RETRIBUITA AL 100%

	2006		2007		2008	
	€	%	€	%	€	%
maternità a carico ditta	30.691	53,66%	24.757	42,91%	30.318	43,30%
maternità a carico INPS	26.505	46,34%	32.942	57,09%	39.708	56,70%
totale costo maternità	57.196	100,00%	57.699	100,00%	70.026	100,00%

E' interessante verificare dalla tabella sopra che il superamento del salario medio convenzionale, sebbene rappresenti un incremento del costo del lavoro, ha un parziale effetto positivo nel caso delle maternità il cui costo totale nel rapporto 2006/2007 è pressoché identico ma con un evidente maggiore carico INPS nel 2007 rispetto al 2006 e conseguente alleggerimento di costo per la cooperativa.

Il dato si conferma negli stessi termini percentuali anche nel 2008 pur in presenza di un costo assoluto più alto per la maggiore incidenza delle maternità nell'ultimo anno considerato.

FERIE RESIDUE E RECUPERI

	2006	Media procapite	2007	Media procapite	2008	Media procapite
ferie maturate e non godute (giorni)	1.707	18,35	1.850	17,79	1.955	18,44
	2006	Media procapite	2007	Media procapite	2008	Media procapite
recuperi (ore)	2.920	31,40	4.230	40,67	3.898	36,77
% recuperi sulle ore lavorate nell'anno	2,63%		3,32%		3,06%	

Le ferie residue sono quelle maturate al 31 dicembre di ogni esercizio e rappresentano un debito della cooperativa verso i soci e dipendenti. I giorni di ferie sono un diritto non opzionale e devono essere goduti nel corso dell'anno: n° 2 settimane di norma a discrezione del lavoratore, n° 2 settimane di norma a discrezione della cooperativa.



L'eccessivo accumulo di ferie rappresenta un doppio problema

L'eccessivo accumulo di ferie rappresenta un doppio problema: per il lavoratore che accumula stanchezza non recuperando le energie psicofisiche; per la cooperativa che appesantisce l'effetto negativo sul bilancio economico accumulando il costo crescente della loro valorizzazione in caso d'incrementi retributivi (le vecchie ferie vanno remunerate ai nuovi costi).

Le ore di recupero positivo

Le ore di recupero positivo sono quelle che i soci e dipendenti hanno lavorato in più rispetto al loro orario di lavoro e non gli sono state pagate rappresentando anch'esse un debito della cooperativa verso il lavoratore. Il Contratto di lavoro consente questa forma di "prestito" sia al positivo che al negativo (articoli n° 51, 52, 60) definendo un arco di tempo entro il quale normalizzare la situazione con permessi retribuiti nel caso il lavoratore sia a credito, lavorando in più rispetto al proprio monte ore in caso sia a debito.

Le ragioni possono essere di natura emergenziale, date le specifiche attività della cooperativa, oppure collegate a picchi o flessioni d'impegno dovute ad avvii problematici, adempimenti periodici, abbandoni di utenti, e tutte le motivazioni collegate o a difficoltà previsionali o ad andamenti delle attività (ad esempio formative) intense nel periodo scolastico ed estremamente ridotte nel periodo estivo.

Come per le ferie residue anche l'accumulo di troppe ore di recupero rappresenta un costo crescente ed un elemento di criticità rappresentato dallo scostamento rispetto ai contratti di lavoro ed alla gestione dei rapporti con il personale.

SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO BREVE PER I SOCI E DIPENDENTI

Da qualche anno la Csapsa offre ai suoi soci e dipendenti la possibilità di un supporto da parte di alcuni Psicologi o Counsellor della Cooperativa come aiuto in 2 tipi di ambiti :

- Supervisione individuali, per Coordinatori di Intervento, Settore, Area o Terapeuti
- aiuto ad ogni Educatore o Formatore ad affrontare eventuali problemi sorti nell'ambito del lavoro.



Naturalmente nell'ambito del proprio intervento ognuno può trovare numerosi momenti e spazi per confrontarsi con i colleghi :

- Riunioni di equipe
- Supervisioni
- Incontri con Coordinatore di intervento, di settore o di Area
- Incontri con i Referenti del Personale

a seconda della natura del problema da affrontare, e normalmente questi sono gli ambiti principali in cui normalmente confrontarsi e trovare soluzioni.

Tuttavia abbiamo visto come ognuno in certe fasi possa incontrare difficoltà o sofferenze particolari, come vissuti di contrasti con colleghi, o difficoltà nell'approcciare un certo intervento, in cui può essere utile un confronto con qualcuno, dotato di strumenti adeguati, che non è direttamente coinvolto nell'intervento in cui si è verificato il problema.

**ognuno in certe fasi
può incontrare
difficoltà o sofferenze
particolari**

In questi casi, laddove il singolo lo ritenga utile, è possibile giovare di questo supporto per un massimo di 3 incontri, allo scopo di approfondire meglio come il problema si inquadra nella propria situazione attuale e individuare possibili modalità per affrontarlo successivamente negli ambiti opportuni.

In diversi casi si è potuto osservare come questo supporto abbia permesso ad alcuni colleghi di gestirsi meglio certe difficoltà ed affrontarle poi nell'ambito del lavoro dopo averle meglio inquadrare e "digerite".



La partecipazione



LA PARTECIPAZIONE

Una delle caratteristiche peculiari dell'organizzazione della cooperativa che rappresenta il vero tratto distintivo rispetto a tutte le altre realtà del settore è senza dubbio l'inquadramento di tutto il personale fra il quinto e sesto livello senza preclusione meritocratica di accesso. Il sesto livello è raggiungibile, anche senza il possesso di titoli specifici, dopo cinque anni di attività continuativa in cooperativa come socio.

inquadramento di tutto il personale fra il quinto e sesto livello senza preclusione meritocratica

La *"promozione di un attivismo interno che partendo dal confronto e dal dialogo tra soci e dipendenti porti alla costruzione di nuovi saperi e proposte in un'ottica di assunzione di responsabilità e di compartecipazione delle problematiche emergenti"* è scritta nella missione della cooperativa. Unitamente all'adozione di un sistema flessibile a dimensione umana, alla creazione di un clima facilitante capace di favorire la crescita personale e professionale, ecc..

Tutto questo, per nulla scontato, si esplica nelle forme e nei modi definiti dall'organizzazione della cooperativa e dalle piste indicate affinché la partecipazione possa esprimersi a pieno.

ESSERE SOCIO

Possono essere soci i lavoratori assunti a tempo indeterminato che sottopongono al Consiglio di amministrazione richiesta di ammissione. Se questa viene accolta il nuovo socio deve versare una quota sociale che ammonta a € 775.

quota sociale che ammonta a € 775

La quota può essere versata in un'unica soluzione oppure frazionata in una prima rata di € 175 e rate successive di € 50 trattenute mensilmente.

La quota sociale è capitale proprio investito in cooperativa e viene restituito quando avviene il recesso da socio. La restituzione avviene dopo l'assemblea di bilancio dell'esercizio in corso alla data del recesso. Il nuovo socio avrà diritto di voto nell'assemblea dopo tre mesi dall'iscrizione nel libro soci.



Vantaggi per il socio

Vantaggi per il socio

La condizione di socio consente di poter esprimere la propria candidatura negli organi sociali ed aspirare alle cariche conseguenti. E' condizione di vantaggio, rispetto al dipendente non socio, per aspirare a ricoprire incarichi tecnici, coordinamenti e altre funzioni con valenza organizzativa, partecipare a direzioni operative, commissioni, fruire di momenti formativi, ecc..

In caso di positivo andamento economico il ristorno/integrazione salariale definito nella sua entità dall'assemblea dei soci, viene ripartito fra i soci come remunerazione aggiuntiva sulla base delle ore svolte nell'anno.

Svantaggi per il socio

Svantaggi per il socio

Avere la contribuzione regolata parzialmente a salario medio convenzionale (ora in via di superamento sulla base di quanto espresso nella legge finanziaria 2006 sempre che le cooperative siano in grado di produrre le risorse necessarie).

ATTIVITÀ LAVORATIVA SENZA UTENZA

Ogni educatore svolge una parte del proprio orario di lavoro non a diretto contatto con gli utenti per:

- riunione programmata a cadenza regolare nelle quali i componenti dei gruppi di lavoro si scambiano considerazioni sull'attività, verificano l'intervento, fissano gli obiettivi successivi, lavorano sulle dinamiche del collettivo, si confrontano con il referente di settore, e con altri livelli della cooperativa, ecc.;
- Direzioni Operative, commissioni, gruppi di lavoro, ecc.;
- supervisione psicologica (quando prevista);
- progettazione a seguito di candidatura secondo i criteri di accesso previsti;
- spostamenti (tempo di raggiungimento del servizio nel passaggio in continuità da un intervento all'altro, in luoghi considerati disagiati per distanza, ecc.).

E' molto difficile quantificare esattamente questo costo perché lo strumento di rilevazione, la scheda oraria personale informatizzata, non prevede una



scomposizione troppo analitica degli orari intervento per intervento soprattutto nei casi in cui l'orario di lavoro complessivo è somma d'interventi diversi.

Si può procedere per stima nella considerazione delle ore effettivamente segnalate in scheda ore, delle ore riunioni assegnate dai budget, delle ore per spostamenti assegnate con criteri definiti dal C.di A.

Ore senza utenza

	n° ore retribuite	n° educatori coinvolti
Riunioni programmate	7000	70
Altre riunioni	300	30
Supervisione psicologica	800	25
Spostamenti	700	15
Totale	8800	70

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

L'attività di formazione e aggiornamento che la cooperativa propone al proprio personale può essere considerata così articolata:

1. *Formazione permanente*: sono i passaggi di informazioni in ingresso tra il coordinatore tecnico o educatore esperto con il neo-assunto, alla partecipazione attiva del personale alle riunioni di équipe, le supervisioni psicologiche, le partecipazioni ai momenti collegiali previsti (direzioni operative, commissioni di studio e approfondimento, gruppi di progettazione allargati) o appositamente organizzati per particolari necessità anche attraverso forma di parziale autogestione da parte dei singoli gruppi di lavoro.

**Formazione
permanente**

2. *Formazione mirata*: trattasi di attività formative ad hoc su specifici temi o per determinate esigenze di approfondimento espresse dai gruppi di lavoro e condivise dagli organi tecnici e amministrativi della cooperativa. L'attività può riguardare gli educatori di un servizio o di servizi analoghi, di un settore o tematiche di interesse generale.

Formazione mirata

3. *Formazione specifica*: viene proposta per temi molto particolari e riguarda un numero limitato di soci che ne ha necessità per compiti, incarichi e funzioni ricoperte.

**Formazione
specificata**



In considerazione delle precisazioni sopra espresse, le attività di formazione svolte dalla cooperativa e resa fruibile a soci e dipendenti nell'ultimo triennio sono state le seguenti:

FORMAZIONE INTERNA PER SOCI E DIPENDENTI TRIENNIO 2006, 2007, 2008

Anno	Contenuti	Ore	N° partecip.	Docenti
2006	Tematiche connesse alla terapia in ambiente	40	12	R. Benini
2006	Metodologia degli interventi educativi- terapeutici	4	9	G. Artale
2006	Formazione permanente su tematiche varie	45 ore media stimata	70 media stimata	Tecnici e coordinatori della cooperativa, consulenti esterni, autoformazione, ecc.
2006	Formazione per operatori Pet Partner nella didattica e nelle attività assistite con animali	90 ore	5	J. Chade, A. Zanangeli, R. Marchesini.
2006	Formazione operatori dell'inserimento lavorativo: Mediazione integrativa di persone con problemi psichiatrici	40 ore	5	R. Benini
2006	Tecniche di negoziazione nella mediazione sociale lavorativa di persone svantaggiate	40	10	I. Vareille, M. Coen, C. Rizzoli, Romboli
2006	Il corpo nella relazione di aiuto. Escursione nella grotta della Spipola. Rielaborazioni.	28	10	Formatori A.T.I. EPTA/CSAPSA
2006	Strada facendo: interventi integrati sulle povertà estreme.	40 ore + 60 p.w.	2	Lega delle Cooperative/AGEFORM P. De Angelis, S. Ranieri
2006	Momenti formativi di preparazione convegno "Volere Volare"	4	6	P. Coceancig, C. Lenzi, autoformazione
2007	Formazione operatori C.E.: l'educatore di fronte ai ragazzi/ bambini vittime di violenza sessuale	24	18	N. Ricciutello, M. Valdisserra, M. Pedracco
2007	Formazione operatori C.E.: la teoria dei bisogni della psiche, principi generali, angosce, meccanismi di difesa, l'identità	24	12 15 volontari	R. Benini
2007	Formazione permanente su tematiche varie	45 ore media stimata	70 media stimata	Tecnici e coordinatori della cooperativa, consulenti esterni, autoformazione,



				ecc.
2007	Formazione operatori soc/ed.: "Minori stranieri: gestione delle differenze culturali nell'ambito delle esperienze educative"	4	12	A. Allegra
2007	Formazione operatori soc/ed.: "Il corpo nella relazione educativa"	8	12	A Giovagnoli
2007	Formazione operatori soc/ed.: Escursione al Parco acrobatico "Triton's Park", presso l'Alpe di Monghidoro	7	12	Vari
2007	Formazione operatori soc/ed.: Incontro finale di restituzione e valutazione del percorso formativo.	3	12	Vari
2007	Formazione operatori soc/ed.: Personalità e costruzione dell'identità nel percorso di crescita"	8	12	R Benini
2007	Formazione per operatori Pet Partner nella didattica e nelle attività assistite con animali (corso avanzato)	64	5	S. Oberoi, F. Marchi
2007	Formazione operatori dell'inserimento lavorativo: mediazione integrativa di persone con problemi psichiatrici.	40	10	L. Callegari, A. Manzoni, F. Tordivello
2007	Formazione operatori della integrazione lavorativa e sociale di persone con problemi psichiatrici	40	5	R. Benini
2007	L. 626/94 aggiornamento addetti primo soccorso	4	15	E. Moscatello
2007	L. 626/94 corso per nuovi addetti primo soccorso	12	6	E. Moscatello
2007	L. 626/94 corso aggiornamento RSPP	60	1	vari
2007	L. 626/94 corso modulo C per RSPP	24	1	vari
2007	Convegno 30ale CSAPSA: Relazione di aiuto e mediazione sociale in favore delle persone svantaggiate	4	20	A. Canevaro, A. Scaramuzzino, P. Rebaudengo F. Riboldi, A. Alberanii, R. Ghedini, F. Pedretti, C. Rizzoli, D. Rasia.



2007	Seminario 30ale CSAPSA: Territorio come cantiere. Riflessione sull'esperienza di conduzione dei gruppi socio educativi, centri di aggregazione, educativa di strada.	3,5	15	R.Vecchi, L. Guida, C. Lenzi, educ. CSAPSA
2007	Seminario 30ale CSAPSA: L'integrazione per il successo scolastico e formativo: storie, dialoghi e prospettive.	4	20	T. Di Celmo, V. Biagini, C. Pesavento, W. Consorti, A. Giordano, D. Suriano, L. Benzi, A. Lazzaroni, A. Del Mugnaio
2007	Seminario 30ale CSAPSA: Quali condizioni per la pet therapy e la pet education?	3,5	15	A. Lazzari, R. Mattioli, L. Tonioli, A. Zanangeli, M. Zanasi, R. Ragazzini, G. Mosconi, L. Tabacchi, G. Bompadre, M.Ceresani S. Barbieri, A. Milano, E. Satta, A. Romei, M. Piccioli, M. Christine Melon operatori CSAPSA
2007	Seminario 30ale CSAPSA: Sofferenza e processi resilienti: come riorganizzare l'esistenza della persona in difficoltà. Riflessioni e proposte di lavoro. La dimensione del cambiamento nei centri diurni per l'handicap.	3,5	15	E. Malaguti, A. Goussot, educ. CSAPSA
2007	Seminario 30ale CSAPSA: Inclusione sociale e transizione lavorativa delle persone svantaggiate.	4	30	P. Paganini, G. Cornia, V. Trono, C. Arata, D. Cirant, R. Bardi, T. Dodaro, Angela Bianchi (Rappresentanti di: CIP Provinciali, Sportelli Lavoro Comunali Servizi di territorio CFP e Cooperative Sociali Imprese Socialmente Responsabili, operatori CSAPSA
2007	30ale CSAPSA: Gli autori presentano il libro: "Ritrovarsi per ritrovare il lavoro" bilancio di competenze e fasce deboli	3,5	15	S. Waldmann, S. Donati, L. Ferri, A. Piccinni, R. Errani
2007	Seminario 30ale CSAPSA: Le Comunità educative per	4	20	A. Faccini, R. Garimberti, G. Manai, M. A. Cheli, educ.



	minori fra passaggio e appartenenza.			CSAPSA
2007	Conferenza 30ale CSAPSA: Persone in bilico: le difficoltà dell'intervento educativo-terapeutico	3	20	R. Benini
2008	Formazione permanente su tematiche varie	45 ore media stimata	70 media stimata	Tecnici e coordinatori della cooperativa, consulenti esterni, autoformazione, ecc.
2008	Diritto allo studio (150 ore)	150	2	Docenti dei corsi universitari
2008	Formazione operatori C.E.: la teoria dei bisogni della psiche, principi generali, angosce, meccanismi di difesa, l'identità	9	16 10 volontari	R. Benini
2008	Formazione operatori soc/ed.: Personalità e costruzione dell'identità nel percorso di crescita"	4	12	R Benini
2008	Formazione operatori soc/ed.: "Abuso minorile: 1) quadro legislativo in merito alle ipotesi di abuso 2) aspetti relativi alla segnalazione 3) obblighi e responsabilità degli educatori."	4	12	M. Valdisserra
2008	Formazione operatori soc/ed.: "Prevenire = Educare. Consumo di alcool e sostanze: tecniche e buone prassi della prevenzione	8	12	I. Cinieri – G. Zambelli
2008	Formazione operatori soc/ed.: Incontro finale di restituzione e valutazione del percorso formativo.	3	12	Vari
2008	Formazione operatori della mediazione e dell'inserimento lavorativo rivolto a persone svantaggiate.	8	8	L. Callegari, D. Dolente. S. Donati, C. Tafuro, ecc.

La tabella che segue individua (per stima) un dato utilizzabile come indicatore di quanto la cooperativa favorisca il confronto e il dialogo, permetta l'agire di modalità



la voce "formazione resa fruibile" non corrisponde a quella effettivamente fruita

comunicative diffuse, favorisca lo scambio nei gruppi e fra i gruppi. Elementi questi che costituiscono l'articolato e le piste della partecipazione in cooperativa.

L'aspetto negativo, che non può essere taciuto, è che la voce "formazione resa fruibile" non corrisponde a quella effettivamente fruita che deve invece tenere conto delle defezioni e abbandoni crescenti che si realizzano in corso di attività.

Attività lavorativa non frontale	2006 (ore)	2007 (ore)	2008 (ore)
Riunioni di servizio	7.300 (stima)	7.500 (stima)	7500 (stima)
Supervisione	800 (stima)	850 (stima)	850 (stima)
Formazione resa fruibile	5.100	5.996	3.886
Totale (% sul totale ore lavorate nell'anno)	13.200 (11,9%)	14.346 (11,25%)	12.236 (9,6%)

IL FONDO SVILUPPO

Al fine di incentivare la progettualità interna finalizzata allo sviluppo

Al fine di incentivare la progettualità interna finalizzata allo sviluppo e miglioramento delle attività della cooperativa e rispondere ad una richiesta di partecipazione attiva avanzata da alcuni soci, il C.di A. ha proceduto per l'esercizio 2005 all'accantonamento di un apposito fondo ulteriormente incrementato nel 2006.

Si tratta di risorse economiche utilizzabili, dietro richiesta al C. di A., dai referenti/coordinatori comunque deputati alla progettazione ma per orari eccedenti a quello del proprio monte ore e dai soci che ritengono, motivatamente, opportuno esplorare ambiti d'intervento da proporre a possibili committenze anche attraverso forme di microprogettazione condivisa da finalizzare.

Fondo sviluppo

	Fondo 2006	Fondo 2007	Fondo 2008
Fondo destinato (€)	96.300	89.294	77.422
Fondo utilizzato (€)	7.006	11.872	8.878
Residuo a fine anno (€)	89.294	77.422	68.544

INIZIATIVE PUBBLICHE

Nell'esercizio 2007, coincidente con il trentennale della cooperativa, si destinò una quantità non ordinaria di risorse economiche e professionali all'organizzazione di



una serie di seminari tematici pubblici ma anche proposti al proprio personale come momenti di formazione.

L'esercizio 2008, anche per il peggioramento della situazione economica di contesto, non ha potuto replicare quello sforzo.

Sono stati organizzati alcuni momenti su temi particolarmente significativi e per esigenze non rinviabili.

1. Conferenza stampa:

CAMPAGNA DI AUTOFINANZIAMENTO DIRITTI E ROVESCII.

Presentazione progetto "Diritto d'asilo" per l'inserimento nel mondo del lavoro dei richiedenti asilo esterni al sistema di protezione dei rifugiati.

10 luglio 2008 presso CSAPSA Via Santa Maria Maggiore, 1 Bologna.

Sabrina Dolente, Manuela Macario (CSAPSA Coop.va Sociale)

**Campagna Di
Autofinanziamento
Diritti E Rovesci**

2. Incontro pubblico:

INCLUSIONE SOCIALE-SICUREZZA: RIFLESSIONI E PROPOSTE

Attenzione sulle buone pratiche trasferibili e sulle proposte da avanzare in nome dell'accoglienza, della legalità e coesione sociale.

30 settembre 2008 presso La Scuderia di Piazza Verdi, 2 Bologna.

Leonardo Callegari, Sabrina Dolente, Manuela Macario (CSAPSA Coop.va Sociale), Alain Goussot, Dimitris Argiropoulos (Università Bologna), Assunta Serenari (Ass.ne Piazza Grande), Joseph Ibe (Forum Metropolitano).

**Inclusione Sociale -
Sicurezza: riflessioni e
proposte**

3. Incontro pubblico:

PEZZI DI VITA

Stralci di quotidianità nelle comunità educative per minori.

Lecture dei diari di comunità interpretate da Cristina Bignardi (attrice ex educatrice di CSAPSA).

Video "L'ora d'aria" realizzato dagli educatori della Comunità Marconi di CSAPSA.

Pezzi Di Vita

L'occasione è stata utilizzata per ringraziare FONDAZIONE CARISBO e IKEA per le loro donazioni in favore delle comunità educative di CSAPSA.



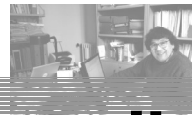
25 novembre 2008 presso Centro Italiano di Documentazione sulla Cooperazione, Via Mentana,2 Bologna.

Adriana Scaramuzzino (Vicesindaco Comune di Bologna con delega alle Politiche Sociali), Maria Elena Guarini (Presidente ASP Irides), Virginio Marabini (Vicepresidente Fondazione CARISBO), Elisabetta Fabbri (IKEA), Giulio Baraldi, Mauro Polloni (CSAPSA Coop.va Sociale).

Sull'esito di quest'ultima iniziativa riportiamo il graditissimo ringraziamento inviato da due operatrici dei servizi:

**graditissimo
ringraziamento inviato
da due operatrici dei
servizi**

"...Che dire Giulio (Baraldi), grazie, grazie di cuore per la bella e intensa esperienza di ieri pomeriggio....E grazie a tutti gli educatori per il delicatissimo e faticoso e prezioso lavoro quotidiano che fanno con i ragazzi, con il cuore e con l'anima, attingendo ad un'inesauribile riserva di ricchezza umana e creatività.... Pezzi di vita individuale che diventano ipotesi, speranze, tentativi di vita collettiva e sociale, sperimentazioni di dimensioni relazionali come occasioni di cambiamento, di trasformazione personale e non solo.... Continuate a lavorare così! A me e ad alcuni colleghi che avrebbero voluto esserci ieri e che, per svariati motivi non sono riusciti a partecipare, piacerebbe molto poter vedere il filmato proiettato durante l'iniziativa.... Sarebbe possibile farlo rivedere oppure addirittura farlo girare tra noi, se c'è qualche copia disponibile? M. ed io ci terremmo molto...Attendiamo notizie...E nel frattempo, buon lavoro...di cuore...a presto. F. ..."



Appendice



IL BENESSERE ORGANIZZATIVO NEL *NON PROFIT*:

un'indagine in una cooperativa sociale (CSAPSA) di Maria Salvato

La dottoressa Maria Salvato ha realizzato nel corso del 2008 un'indagine sul benessere organizzativo all'interno della cooperativa sociale CSAPSA come elaborato finale al Master di Valutazione, Formazione e Sviluppo delle Risorse Umane (Università degli Studi di Padova/Facoltà di Psicologia/Facoltà di Scienze della Formazione).

Le siamo grati per l'attenzione dedicata alla cooperativa e con piacere cogliamo l'occasione per riportare una sintesi molto essenziale del lavoro che focalizza l'attenzione sullo stakeholder socio/dipendente.

L'assunto di partenza è che nella nostra società sono in corso mutamenti di grande portata che configurano un nuovo scenario definito "società intangibile". Il cambiamento interessa fortemente il sistema lavorativo e dunque la vita di tutti i soggetti che operano all'interno di tale sistema.

Il fattore umano assume rinnovata centralità e diviene il principale valore aggiunto e vero PATRIMONIO delle organizzazioni di lavoro. La capacità che queste esprimono nel raggiungimento dei propri obiettivi dipendono in misura sempre più diretta dalla CULTURA D'IMPRESA vista come condizione per il mantenimento del più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori in ogni tipo di occupazione.

Il benessere dell'individuo "lavoratore" si riflette sull'organizzazione del lavoro aumentandone l'efficacia complessiva.

Molte realtà lavorative riconoscono oramai il ruolo anche strategico della variabile "benessere" nella semplice sopravvivenza e nell'innovazione dei processi investendo in tutto ciò che possa accrescerne la misura.

Il lavoro di Maria Salvato pone come tema centrale il benessere organizzativo e lo esamina sia dal punto di vista teorico che empirico.

Dal punto di vista teorico il benessere organizzativo è assunto come fenomeno complesso e multidimensionale: l'importanza del fattore umano nella disamina storica, culturale, economica con indicazione delle principali definizioni, aspetti

società intangibile

**Il fattore umano
assume rinnovata
centralità**

**il burnout**

normativi, prospettive di studio e ricerca, strumenti d'indagine e riferimento ai più diffusi interventi applicativi.

Maria Salvato affronta, a seguire, un particolare aspetto legato al benessere organizzativo: il burnout a partire dallo stress considerato elemento centrale della sindrome. Propone, esplicandoli, i principali modelli teorici sull'argomento descrivendo evoluzione, sintomi, cause e conseguenze associate al burnout unitamente alle principali modalità di prevenzione.

L'ultima parte del lavoro è rappresentata dalla ricerca vera e propria condotta su 36 addetti (34% del totale) di CSAPSA scelti con criterio casuale.

*Scopo della ricerca***Scopo della ricerca**

Indagare il costrutto di benessere organizzativo all'interno del particolare ambito lavorativo che la cooperativa rappresenta (terzo settore/non profit/cooperazione tipo A).

Obiettivi dell'indagine

Analisi del benessere organizzativo in tutte le dimensioni che lo definiscono ma analizzando in particolare la dimensione del burnout.

*Metodologia***Test di Valutazione del Rischio Stress**

Lo strumento utilizzato per la presente indagine è tratto dal Test di Valutazione del Rischio Stress lavoro-correlato nella prospettiva del benessere organizzativo (Q-Bo) a cura di Nicola A. De Carlo, Alessandra Falco e Dora Capozza (2008)¹, messo a punto nell'ambito del L.I.Ri P.A.C. (Laboratorio Qualità & Marketing e Risorse Umane) del Dipartimento di Psicologia Generale dell'Università degli Studi di Padova.

Il test ha come obiettivo la valutazione del rischio stress lavoro-correlato cui sono potenzialmente esposti i lavoratori di qualsiasi tipo di organizzazione, privata o pubblica, di piccole-medie o grandi dimensioni, dei diversi settori produttivi e della sanità.

¹ http://www.francoangeli.it/Linea_test/SK4000-2.asp;

De Carlo, N. A., & Luzzato G. (a cura di) (2006). *Il carisma al servizio della salute*. Milano: FrancoAngeli.



A tal fine è stato elaborato uno specifico modello multidimensionale d'indagine, che fa riferimento, secondo quanto previsto all'art. 28 del D. Lgs. 81/08, ai rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori e risponde alle esigenze delle organizzazioni, in applicazione del medesimo D. Lgs. 81/08, di valutare il rischio stress lavoro-correlato nella consapevolezza che la salute e la sicurezza nei contesti organizzativi rappresentano un obbligo, una risorsa e, nello stesso tempo, un obiettivo di tipo strategico da tutelare e promuovere.

Grazie all'adozione di un approccio sistemico, sono state individuate diverse scale che consentono di rilevare un ampio spettro di dimensioni lavorative, organizzative e individuali, fra loro interagenti, che rappresentano possibili fonti di rischio nei vari contesti organizzativi.

In particolare, come illustrato nella tabella che segue, il modello individua 7 dimensioni, che rappresentano gli antecedenti/determinanti organizzativi del benessere o malessere organizzativo, e 8 dimensioni, che indicano le conseguenze che lo stress lavoro-correlato può determinare sul benessere/malessere della persona.

specifico modello multidimensionale d'indagine



Tabella: Modello teorico/operativo del Benessere Organizzativo.

DETERMINANTI ORGANIZZATIVE POSITIVE O NEGATIVE	CONSEGUENZE DI BENESSERE O MALESSERE
(fonti di stress – rischi psicosociali)	(tipologie e gradi di <i>strain</i>)
Clima Organizzativo	Soddisfazione Lavorativa
Cultura Organizzativa	<i>Commitment</i>
Sicurezza e Ambiente	Altruismo
Conflitto Organizzativo	Assenteismo
Percezione di Supporto da parte dell'Organizzazione (POS)	<i>Turnover</i>
Efficacia Collettiva	Sintomi di Malessere psicofisico
<i>(Mobbing Straining)</i>	<i>Burnout</i>
	<i>(Mobbing Straining)</i>

Le 7 dimensioni che si configurano come determinanti del benessere/malessere organizzativo sono di seguito descritte.

Clima organizzativo

- Clima organizzativo: è un costrutto psicologico che si riferisce all'insieme di percezioni, esperienze, valutazioni e reazioni emotive nei riguardi del proprio ambiente di lavoro, che accomuna i membri di un'organizzazione o di un gruppo di lavoro.

Cultura organizzativa

- Cultura organizzativa: tale concetto designa i valori dominanti in un'organizzazione, le norme che vigono e si sviluppano nei gruppi di lavoro e nell'interazione tra i membri, i modelli di comportamento utilizzati con regolarità e frequenza, i linguaggi ed i rituali, le regole che i nuovi assunti devono apprendere per orientarsi all'interno dell'organizzazione e per essere accettati come membri, il *lay-out* e le modalità di interazione con gli interlocutori esterni.

Sicurezza e ambiente

- Sicurezza e ambiente: questa dimensione prende in considerazione le caratteristiche fisiche dell'ambiente di lavoro e la capacità, da parte dell'organizzazione, di garantire un luogo di lavoro sicuro e confortevole.



- **Conflitto organizzativo:** in generale un conflitto può essere definito come il tentativo di compiere una scelta ottimale entro una varietà di opzioni. Nello specifico, il conflitto organizzativo può derivare dalla percezione di incompatibilità tra preferenze comportamentali, dalla limitatezza di risorse disponibili in relazione agli obiettivi di più persone e/o dal contrasto tra valori e atteggiamenti di persone diverse.
- **Percezione di supporto da parte dell'organizzazione (POS):** tale costrutto si riferisce alle percezioni di sostegno/supporto da parte dell'organizzazione sviluppate dai suoi componenti quando questi percepiscono di essere rispettati, apprezzati e ricompensati per il loro lavoro e quando l'organizzazione dà loro accesso alle informazioni, fornisce sostegno nelle situazioni stressanti e soddisfa i bisogni socio emotivi.
- **Efficacia collettiva:** definisce l'efficacia collettiva come un insieme di credenze che le persone hanno sulle loro abilità collettive di organizzare e realizzare azioni per il raggiungimento di uno scopo importante. In un ambito prettamente organizzativo, può essere definita come la convinzione condivisa tra i membri che il gruppo o l'organizzazione a cui appartengono sia capace di organizzare ed eseguire i comportamenti necessari per produrre determinati risultati. Tale convinzione influisce sul senso di missione e finalità di un sistema, sulla forza dell'impegno comune in ciò che si cerca di raggiungere, sulla qualità della collaborazione e sulla resistenza del gruppo di fronte alle difficoltà.
- **Mobbing/straining:** il *mobbing* viene definito come una comunicazione ostile e non etica diretta in maniera sistematica da parte di uno o più individui generalmente contro un singolo che, a causa del mobbing, è spinto in una posizione in cui è privo di appoggio e difesa e li costretto per mezzo di continue attività mobbizzanti. Per parlare di *mobbing*, i comportamenti ostili devono verificarsi con una frequenza piuttosto alta e su un lungo periodo di tempo (almeno sei mesi). Per *strain* si intende la produzione di risposte fisiologiche, psicologiche e comportamentali di tensione da parte di un lavoratore in seguito alla percezione di potenziali fonti di tensione nell'ambiente (*stressor*).

Conflitto organizzativo

Percezione di supporto da parte dell'organizzazione

Efficacia collettiva

Mobbing/straining



Le 8 dimensioni che rappresentano le conseguenze dello stress lavoro-correlato sul benessere della persona sono le seguenti.

Soddisfazione lavorativa

- Soddisfazione lavorativa: questo costrutto indica un set di atteggiamenti favorevoli che il lavoratore elabora nei confronti del proprio lavoro.

Commitment organizzativo

- *Commitment* organizzativo: si riferisce all'impegno dei dipendenti nei confronti dell'organizzazione di cui fanno parte.

Altruismo

- Altruismo: si riferisce all'aiuto rivolto a persone specifiche appartenenti alla propria organizzazione.

Assenteismo

- Assenteismo: l'assenteismo, cioè l'assenza dal posto di lavoro di un lavoratore dipendente, è, insieme al *turnover*, un fenomeno di notevole importanza sia per i numerosi risvolti organizzativi ed economici, sia per le conseguenze sul clima sociale dei gruppi di lavoro e per gli effetti sulla persona che, mettendo in atto tali condotte, esprime un "segnale d'allarme" sul suo adattamento o sulla qualità dell'esperienza lavorativa che sta sperimentando.

Turnover

- *Turnover*: si riferisce alla decisione del dipendente di abbandonare l'organizzazione in cui opera. Viene solitamente suddiviso in fisiologico e patologico.

Sintomi di malessere psicofisico

- Sintomi di malessere psicofisico: vengono presi in considerazione sia sintomi psicofisici (quali disagio, irritabilità, gastalgie, insonnie, aritmie cardiache, ecc.) sia sintomi comportamentali (quali abuso di alcool, farmaci, fumo, ecc.) sia eventuali ulteriori sintomi e patologie che possono accompagnarsi allo stress lavoro-correlato.

Burnout

- *Burnout*: viene definito dalla maggior parte degli autori come una sindrome complessa a componente prevalentemente psichica che si instaura in risposta ad una condizione di stress lavorativo prolungato ed emotivamente esigente, caratterizzata da: esaurimento emotivo; depersonalizzazione; sensazione di diminuzione o perdita della propria competenza professionale.

Mobbing/straining

- *Mobbing/straining*. il modello preso in considerazione individua in questi due fattori, già precedentemente descritti, sia una fonte, sia una conseguenza dello stress lavoro.



E' quindi stato elaborato un questionario strutturato, composto da varie scale per un totale di 245 *items che* si divide in 10 scale che indagano i vissuti dei lavoratori in riferimento a tutte le dimensioni e sottodimensioni individuate dal suddetto modello.

Dimensioni	Sottodimensioni
CLIMA/CULTURA	Partecipazione
	Calore
	Cooperazione con i superiori
	Cooperazione con i colleghi
	Comunicazione
	Ricompense sociali
	Crescita
	Struttura
	Orientamento al successo
	Innovazione
	Autonomia
	Gerarchia
	Tecnologia
	Pettegolezzo
	Risentimento
	Leadership
	Valori
	Mission
	Focus sul cliente
	Apprendimento organizzativo
Gestione Risorse Umane	
AMBIENTE/SICUREZZA	Sicurezza
	Comfort
CONFLITTO	Vita – lavoro
	Fra gruppi
	Fra colleghi
	Con i superiori
	Di ruolo
SODDISFAZIONE	Per il lavoro
	Per le relazioni
	Per la crescita
	Per i processi organizzativi
	Per la retribuzione
STRAIN/BURNOUT	Disimpegno lavorativo
	Instabilità emotiva
	Leisure



	Esaurimento emotivo
	Disaffezione lavorativa
	Efficacia professionale
COSTRUTTI VARI	Compliance
	Altruismo
	Commitment affettivo
	Commitment normativo
	Commitment di continuità
	Sostegno organizzativo percepito
	Turnover
	Efficacia collettiva

I Risultati

L'indagine ha permesso di delineare una descrizione del benessere organizzativo nell'ambito dell'organizzazione presa in esame.

emerge che C.S.A.P.S.A. è caratterizzata da un buon livello di benessere organizzativo

In generale emerge che la cooperativa sociale C.S.A.P.S.A. è caratterizzata da un buon livello di benessere organizzativo.

Innanzitutto dai dati appare evidente che il clima e la cultura organizzativa risultano essere molto positivi.

organizzazione orizzontale non verticistica

Il clima è caratterizzato da partecipazione, calore, autonomia e dalla percezione che in seno all'organizzazione non sia presente una rigida gerarchia. Quest'ultimo aspetto ben si spiega alla luce del particolare tipo di organizzazione preso in esame; trattandosi, infatti, di una cooperativa sociale, i lavoratori sono tutti soci; quindi, a differenza di altri tipi di organizzazione, manca la classica impostazione gerarchica che, del resto, viene caratterizzando sempre meno le organizzazioni della moderna società dei servizi. Inoltre è opportuno sottolineare che la specifica cooperativa oggetto d'indagine si configura come un'organizzazione orizzontale non verticistica, che prevede una diffusione delle responsabilità alle èquipe educative, una valorizzazione delle autonome capacità decisionali e della partecipazione ai processi decisionali.

La cultura caratteristica dell'organizzazione presa in esame presenta due tratti salienti: l'apprendimento organizzativo e la mission. Quindi i soci della cooperativa ritengono che il contesto in cui lavorano sia capace di incoraggiare l'apprendimento dei suoi membri e, allo stesso tempo, di imparare attraverso l'apprendimento dei singoli, cioè di fare in modo che le esperienze, le informazioni, i pensieri di ciascun



individuo diventino patrimonio comune dell'intera organizzazione. Inoltre attribuiscono molto significato alla mission della cooperativa che, come abbiamo già ricordato, consiste nel promuovere il benessere dell'utente.

Anche l'ambiente e la sicurezza del posto di lavoro vengono valutati positivamente dai soggetti i quali ritengono che il loro ambiente di lavoro sia sicuro e confortevole.

I dati mostrano, inoltre, bassi livelli di conflitto in tutte le dimensioni prese in considerazione. Si delinea il profilo di un'organizzazione in cui l'intensità dei conflitti è particolarmente bassa nei casi di conflitto con i superiori, tra colleghi, di ruolo e tra gruppi. Rispetto a questi casi, emerge un livello leggermente più alto di conflitto vita – lavoro.

Anche la soddisfazione mostra livelli molto positivi per tutte le dimensioni analizzate eccetto una, la retribuzione. È questo un elemento già precedentemente messo in evidenza. Infatti una delle maggiori difficoltà che attualmente un operatore in ambito sociale si trova ad affrontare riguarda appunto il fatto che nella nostra società non c'è un vero riconoscimento del valore del lavoro sociale e, di conseguenza, anche la retribuzione risulta essere inadeguata.

Un aspetto di particolare interesse riguarda il *burnout*. Infatti, nonostante si tratti di un fenomeno molto frequente in ambito educativo e socio-assistenziale, i dati indicano che nella specifica cooperativa oggetto d'indagine non si rilevano le dimensioni tipicamente associate a tale fenomeno. Il profilo che emerge è quello di un'organizzazione in cui le persone si impegnano ed investono affettivamente nel loro lavoro, sono stabili ed equilibrate dal punto di vista emotivo, non si sentono "esaurite" se non raramente e riescono a "staccare" dal loro lavoro, come testimoniato dal fatto che la dimensione di *leisure* (attività del tempo libero) compare frequentemente nelle risposte dei soggetti.

Emerge, tuttavia, un certo senso di inefficacia professionale. Questo è uno dei tre sintomi tipici del *burnout*, insieme all'esaurimento emotivo e alla depersonalizzazione (Maslach, 1982). Secondo una prospettiva temporale, tale sintomo compare solitamente nelle ultime fasi, in quella di frustrazione e soprattutto in quella di apatia, successivamente alle fasi di entusiasmo idealistico e stagnazione (Malagutti, 2003). Quindi, il fatto che gli altri sintomi non siano

**bassi livelli di
conflitto in tutte le
dimensioni prese in
considerazione**

**senso di inefficacia
professionale**



presenti nel profilo che emerge dalla presente indagine dovrebbe indicare che la causa del basso livello di efficacia non è da ricondursi al fenomeno del *burnout*. Inoltre, come già detto, i dati indicano in generale che l'organizzazione oggetto d'indagine sia caratterizzata da un buon livello di benessere organizzativo. In letteratura questo è visto come un fattore che previene il *burnout*; in particolare un contesto organizzativo caratterizzato da sviluppo e crescita, che promuove il miglioramento delle proprie capacità e che concede possibilità di carriera, è in grado di migliorare la sensazione di efficacia professionale e personale delle persone che vi lavorano (Cox e Leiter, 1992).

profilo di sviluppo

L'indagine ha evidenziato che l'organizzazione oggetto d'indagine risulta caratterizzata proprio da un profilo che Cox e Leiter (1992) definirebbero di sviluppo. Infatti, come si è già visto, i soggetti riconoscono nell'apprendimento organizzativo un tratto distintivo dell'organizzazione per cui lavorano, che appunto appare capace di incoraggiare l'apprendimento dei suoi membri e di imparare a sua volta. Inoltre è presente un buon livello di soddisfazione per una serie di dimensioni (quali il lavoro in sé, la crescita, i processi organizzativi) che sono tipiche di un contesto organizzativo orientato allo sviluppo.

le persone percepiscono di ricevere un adeguato supporto organizzativo

Anche dall'analisi della dimensione Costrutti Vari, appare evidente che l'organizzazione in questione è in "buona salute" in quanto le persone percepiscono di ricevere un adeguato supporto organizzativo e si sentono legate all'organizzazione sia da un punto di vista affettivo (*commitment* affettivo) sia come obbligo morale (*commitment* normativo). Difatti anche il tasso di *turnover* risulta essere basso.

Infine, anche il profilo che emerge dall'analisi degli indicatori di *strain* psicologico e comportamentale non è in linea con il profilo tipico di una situazione caratterizzata da *burnout*. Nei casi di sindrome di *burnout* compare tutta una serie di sintomi somatici, psicologici (sia cognitivi che emotivi) e comportamentali che non sono emersi nella presente indagine.



OSSERVAZIONI CONCLUSIVE E SVILUPPI FUTURI

Da queste considerazioni si potrebbe trarre la conclusione che la bassa percezione di efficacia professionale sia da ricondursi a fattori diversi dal *burnout*, tuttavia i dati raccolti non consentono di approfondire questo aspetto.

Nel caso specifico della cooperativa presa in esame, la cooperativa C.S.A.P.S.A, *i dati indicano che la suddetta organizzazione risulta essere caratterizzata da un elevato benessere organizzativo*. La maggior parte delle dimensioni, infatti, contribuisce a delineare il profilo di un'organizzazione "sana", in cui clima, cultura, sicurezza e ambiente, soddisfazione, ecc. caratterizzano in senso positivo questo specifico ambiente di lavoro.

Un risultato particolarmente felice riguarda la dimensione del *burnout*. Come già detto, i dati mostrano una situazione in cui mancano i sintomi tipici del *burnout*.

Nonostante in letteratura tale fenomeno sia indicato come caratteristico delle professioni d'aiuto, la presente indagine non ne ha rilevato la presenza nella cooperativa in esame. Quindi, come già evidenziato in precedenza, sebbene il *burnout* sia una variabile significativa nell'influenzare lo stato di benessere/malessere di un'organizzazione quale una cooperativa sociale, occorre tuttavia procedere ad un'analisi di tipo più globale e complessa. In altre parole la semplice assenza di *burnout* non crea di per sé una condizione di benessere organizzativo, proprio come è ormai ampiamente accettato che l'assenza di malattia non determina di per sé uno stato di salute.

Nel caso specifico l'assenza di *burnout* sicuramente contribuisce all'elevato benessere organizzativo riscontrato, ma a sua volta il benessere organizzativo contribuisce a creare le condizioni che proteggono dal rischio *burnout*, il tutto in una complessa dinamica influenzata da numerose variabili.

i dati indicano che la suddetta organizzazione risulta essere caratterizzata da un elevato benessere organizzativo

A cura di Mauro Polloni
Impaginazione di Silvia Barbon

Si ringrazia la Dott.ssa Maria Salvato per il suo importante contributo di cui riportiamo un estratto in appendice.

Il presente volume è stato interamente stampato su carta ecologica