

Maggio '82
Cooperativa Sociale

Con il patrocinio di:



Associazione Nazionale Sociologi
Dipartimento Lazio

con il contributo della Regione Lazio



Regione Lazio
Assessorato alle Politiche Sociali

COOPERAZIONE SOCIALE, COMUNICAZIONE E CITTADINI



Atti del convegno tenutosi

all'Istituto Luigi Sturzo
21 Novembre 2005

Cooperativa Sociale Maggio '82

In collaborazione con
Associazione Nazionale Sociologi
ANS Dipartimento Lazio
Consorzio Sociale COIN
Regione Lazio

COOPERAZIONE SOCIALE, COMUNICAZIONE E CITTADINI

Atti a cura di Stefano Minutolo

Sommario

Presentazione

Michele Marotta..... 9

Premessa

Pietro Zocconali..... 11

Introduzione

Anna Maria Coramusi..... 19

Interventi

Maurizio Marotta..... 23

Romano Mosconi..... 27

Mario De Luca..... 35

Enzo Patierno..... 39

Giuseppe Guccione, Gabriella Gherardi..... 43

Eugenio De Crescenzo..... 47

Giulio D’Orazio..... 53

Michele Marotta..... 55

Sandro Bernardini..... 57

Angela Soccio..... 61

Anna Maria Coramusi..... 65

Luigi De Marchi, Andrea Rocca..... 99

Francesco Maria Piccari..... 109

Maurizio Bucaioni..... 111

Valeria Fabretti..... 115

Irene Ranaldi..... 131

Giovanna Palumbo..... 141

Conclusioni

Anna Maria Coramusi..... 159

Autori..... 163

Presentazione

Michele Marotta

Il suo discorso esordisce con un saluto agli intervenuti e alla numerosa platea. Un intervento breve per illustrare l'importanza della tematica affrontata in questo convegno.

COOPERAZIONE SOCIALE: è proprio con l'aggettivo "sociale" che si va oltre l'aspetto economico. Il sociale rende la cooperazione un argomento più elevato dal punto di vista etico, ed infatti, nel mondo dell'economia politica, è un termine ancora in voga.

Il secondo tema del dibattito è quello che riguarda la COMUNICAZIONE, un tema molto generico e dalle numerose definizioni. Rappresenta il modo in cui si realizza nel sociale. Ovviamente, il concetto di comunicazione non appartiene solo al genere umano, ma anche al mondo animale: riguarda quindi tutte le specie viventi.

Perché parliamo di comunicazione sociale? In questo caso non dobbiamo trascurare l'aspetto democratico e per rispondere a questa domanda, bisogna fare un piccolo passo indietro nel tempo. Nell'Antica Grecia gli scambi di idee che avvenivano tra i commercianti, e lo stesso scambio di merci, rappresentavano la maniera più elementare di comunicare.

La comunicazione è infatti uno scambio vero e proprio tra individui (es. quella esercitata nell'*agorà*); quando parliamo di cittadini il ricordo va nel lontano 1789 con la Rivoluzione francese, dove si voleva imprimere l'uguaglianza dei cittadini di fronte alla Legge.

Il dibattito seguirà con l'intervento del Presidente ANS Pietro Zocconali che presenta la nostra associazione.

La cooperazione sociale rappresenta un veicolo di primaria importanza che ci permette di procedere per mano, verso un avvenire più roseo.

Questo sarà un intervento sintetico ma efficace per illustrare quello che l'ANS sta facendo e farà, affinché tematiche come queste possano essere affrontate concretamente.

Pietro Zocconali

Premessa

Grazie a tutti per essere qui; ringrazio per l'accoglienza e l'ospitalità la struttura operativa del prestigioso edificio romano di Palazzo Baldassini, sede dell'Istituto Luigi Sturzo, una delle culle più apprezzate della cultura italiana.

Ringrazio la Cooperativa sociale "Maggio '82" che ha così bene organizzato i lavori ai quali l'ANS ha immediatamente aderito. E' infatti dalla d.ssa Anna Maria Coramusi che è nata l'idea di realizzare questo importante incontro su un tema sempre più di rilievo, ed è alla d.ssa Coramusi che cederò la parola per la conduzione dei lavori con la funzione di Chairwoman e che presenterà, con un suo intervento, la ricerca empirica "Cooperazione Sociale in transition".

Voglio inoltre ringraziare, per aver aderito all'iniziativa, il Prof. Michele Marotta, Presidente Onorario ANS, Docente Emerito all'Università "La Sapienza" di Roma che ha aperto i lavori, e tutti gli oratori che relazioneranno nel corso della giornata; in particolare il Dott. Maurizio Marotta, Presidente Co.In. Cooperative Integrate; il Prof. Romano Mosconi, Presidente della Commissione Cooperative del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti; il

Dott. Mario D. De Luca, Portavoce del Forum Regionale Disabilità, Socio Onorario ANS; il Dott. Enzo Patierno, Sociologo delle comunicazioni, Scienze della comunicazione, Università “La Sapienza” di Roma; il Dott. Giuseppe Guccione, Fondazione Guccione Vittime della Strada e FI.SI.CO.; il Dott. Eugenio De Crescenzo, Vice Presidente Regionale A.G.C.I. (Assoc. Generale Cooperative Italiane); il Dott. Giulio D’Orazio, Dirigente ANS Dipartimento Lazio, già Vicepresidente ANS; il Prof. Paolo De Nardis, Docente di Sociologia presso la facoltà di Sociologia, Università “La Sapienza” di Roma, già Presidente ANS; il Prof. Sandro Bernardini, Docente di Istituzioni di Sociologia presso la facoltà di Sociologia, Università “La Sapienza” di Roma; l’Avv. Angela Soccio, Avvocato civilista e amministrativista, esperto in tecniche di mediazione e ADR, collaboratore Cattedra Diritto processuale civile Facoltà di giurisprudenza - Università di Roma “La Sapienza”; l’Ing. Francesco Maria Piccari, Ricercatore CNR; il Prof. Luigi De Marchi, Presidente Società italiana di Psicologia Umanistica; il Prof. Andrea Rocca, Dirigente ANS; la Dott.ssa Valeria Fabretti, Sociologa; la Dott.ssa Irene Ranaldi, Dirigente ANS Dip. Lazio, Socia Capodarco Coop. Sociale; la Dott.ssa Giovanna Palumbo, Associata ANS, socia Cooperativa “Maggio’82”, Operatrice presso lo Screening Oncologico Citologico ASL Roma/C; il

Prof. Ferruccio De Stefano, Consiglio di Presidenza SIPS, Soc. Ital. Sviluppo delle Scienze.

Colgo anche l'occasione per ringraziare i colleghi dell'Associazione Nazionale Sociologi, non citati, che sono presenti ai lavori.

Per gli altri volevo dire due parole sulla nostra Associazione; ricordando che l'ANS si è costituita il 10 giugno 1982 a Roma per tutelare i laureati in sociologia in modo apartitico e aconfessionale, e che nel corso degli anni si è interessata in diverse occasioni di Cooperazione sociale e di Comunicazione.

Tra i suoi scopi primeggiano: la promozione del ruolo del sociologo; il contributo allo sviluppo delle scienze sociali; gli scambi culturali; la collaborazione con associazioni o enti nazionali e internazionali; l'organizzazione di convegni; la realizzazione di ricerche.

L'ANS è guidata a livello nazionale da dirigenti distribuiti su tutto il territorio italiano tramite il Consiglio Direttivo o, per esso, dalla Giunta Esecutiva, dal Collegio dei Sindaci e dal Collegio dei Proviviri. I dirigenti dei vari collegi vengono eletti dall'Assemblea dei soci ogni tre anni.

Emanazione del Direttivo nazionale sono le Commissioni e i Laboratori di Sociologia.

Le Commissioni vengono istituite per trattare e studiare vari argomenti di primaria importanza o strategicamente significativi; ogni Commissione è presieduta da un dirigente nazionale "Presidente di Commissione", proveniente dai vari collegi, ed è composta da un numero variabile di colleghi esperti in materia.

I Laboratori di Sociologia dell'Associazione Nazionale Sociologi vengono emanati dal Direttivo Nazionale, e ad esso rispondono. Svolgono attività di ricerca, consulenza, formazione ed intervento finalizzato sul territorio; responsabile del Laboratorio è il "Direttore del Laboratorio" che gestisce un gruppo interdisciplinare di membri. Oggi il numero degli iscritti all'ANS tende a raggiungere le duemila unità, e, con l'aumentare dei suoi associati, l'organizzazione è sempre più presente e di peso in ogni regione e in quasi tutte le province d'Italia.

Tra gli iscritti, ordinari e *ad honorem*, numerosi sono i docenti universitari, le personalità del mondo della cultura, illustri personaggi politici, dirigenti pubblici e privati, che onorano, con la loro presenza, l'Associazione.

L'ANS è ripartita sul territorio in Dipartimenti regionali; in alcune regioni con dipartimenti non attivi, i Referenti regionali curano i rapporti tra gli

associati e il Direttivo Nazionale. I Referenti provinciali, là dove sono in attività, curano i rapporti tra gli associati, i dipartimenti e il Nazionale.

Sono attivi, ad oggi, Dipartimenti in quasi tutte le regioni italiane; sono ancora da istituire, si prevede a breve termine, i dip.ti Trentino Alto Adige e Sardegna; a più lungo termine, a completamento di una più capillare organizzazione, e, si presume, nel seguente ordine, verranno istituiti gli ultimi dipartimenti in Friuli Venezia Giulia e Valle d'Aosta.

Di primaria importanza risultano essere i Referenti presso le varie Università, pubbliche e private, che curano i rapporti tra la nostra Associazione e il mondo universitario; i Referenti presso le Università vengono nominati in ambito regionale.

Nell'augurare a tutti voi buon lavoro passo la parola alla D.ssa Anna Maria Coramusi, chairwoman dell'evento.

Introduzione

Anna Maria Coramusi

Affrontare un tema così importante e di grosso impatto sociale come la Cooperazione sociale è per noi, oggi, fondamentale. La mia prima ricerca empirica sul tema risale al 1998.

Nel 2004 in Campidoglio nella Sala del Carroccio, è stato affrontato lo stesso tema con un seminario di studi che si presentava meno affollato, perché destinato agli addetti ai lavori. Questo tema ci sta particolarmente a cuore, sia come operatori che come sociologi.

La cooperativa sociale si mette in gioco proprio in un momento così delicato, in un contesto in cui i mutamenti che si sono verificati hanno portato a profonde trasformazioni della società, basti pensare ai numerosi cambiamenti normativi e al diritto societario.

Il nostro diventare “sempre più”, senza perdere l’eticità e l’afflato morale è la convinzione della mission a cui siamo chiamati al fine di diventare delle vere e proprie imprese.

E’ giunto il momento di metterci in gioco in quanto la cooperazione sociale nasce dal MOVIMENTISMO ATTIVO. Basti pensare che la prima Legge del 1991 (ricordiamo le cooperative Capodarco e Maggio ‘82), già portava con sé la volontà nazionale dei cittadini

che si sono uniti a favore del bene comune, pensando alla INTEGRAZIONE e al RISCATTO di categorie che fino ad allora erano state ignorate e discriminate.

Queste categorie di ragazzi svantaggiati hanno dimostrato di esserci, ed hanno permesso di essere inseriti sia nel mondo scolastico che del lavoro.

Solidarietà ed efficienza è il nostro motto. Crediamo nella cooperazione sociale, in questa forza nuova che è insita nel terzo settore, in una società ormai in crisi dal punto di vista economico e politico.

Grazie all'intervento dei numerosi relatori il dibattito si è svolto con interventi puntuali e sostanziosi che hanno fatto chiarezza in ognuno di noi.

L'apertura del convegno è stata affidata al nostro anfitrione per i saluti d'obbligo: l'emerito Prof. Michele Marotta che ospita per ogni occasione le nostre numerose platee e i nostri relatori.

Interventi

Maurizio Marotta

Cooperazione sociale e Consorzio di Cooperative

La dottoressa Annamaria Coramusi ha dimostrato con questo convegno che ormai a distanza di 14 anni dalla Legge 381/91, la cooperazione sociale, soprattutto quella che si occupa dell'inserimento lavorativo, non è una meteora in quanto affonda radici molto lontane, basti pensare all'età ultraventicinquennale delle Cooperative Capodarco e Maggio '82, che hanno lottato tanto per essere riconosciute da Enti locali e dalle Istituzioni”.

Da quelle lotte sono poi scaturite importanti normative tra cui la Legge Regionale n. 9 del 1987, la Legge 8 novembre 1991 n. 381, la Legge Regionale 24/96 e numerosi protocolli d'intesa con gli Enti Locali (Regione, Province e Comuni) che assegnano alle cooperative un ruolo di partnership nel processo di esternalizzazione dei servizi pubblici locali e nell'inserimento lavorativo delle persone disabili e svantaggiate .

La nostra esperienza come presidente del COIN è stata positiva perché ha permesso una crescita esponenziale sia in termini quantitativi che in termini qualitativi delle cooperative e dei servizi oggi gestiti.

Le attività da semplice prestazione di manodopera per le P.A. sono divenute dopo una prima fase iniziale, capacità organizzativa, progettuale e specifiche competenze nel caratterizzare i servizi gestiti.

Tra questi vanno citati i servizi gestiti nella difesa e tutela dell'ambiente, l'agricoltura biologica, le attività di commercio equo-solidale, i servizi per le prenotazioni delle prestazioni sanitarie, i servizi tecnologicamente avanzati dei call center e dell'informatizzazione, ecc.

Diverse migliaia di persone grazie alle nostre cooperative sono oggi pienamente inserite nel mondo del lavoro e ritengono il lavoro in cooperativa sociale maggiormente gratificante per gli stimoli umani e professionali oggi presenti e una buona prospettiva per il proprio avvenire.

In questo quadro occorre pensare ad una nuova fase che riconosca la cooperazione sociale come interlocutore stabile nelle politiche per il lavoro e per la programmazione e lo sviluppo del nostro territorio.

L'impresa sociale si distingue dall'impresa profit perché quest'ultima si disinteressa in funzione del maggior utile delle problematiche relative alle persone e allo sviluppo locale, mentre la cooperativa sociale è tenuta ad investire i propri utili nella creazione di nuovi posti di lavoro e soprattutto nel realizzare un maggior benessere per la società tutta mettendo in comunicazione cittadini e istituzioni.

Attualmente fanno parte dell'Associazione COIN 46 enti e cooperative, dislocati sull'intero territorio nazionale, che occupano stabilmente oltre 3000 soci lavoratori, di cui quasi il 50% appartiene a categorie svantaggiate (disabili, disagiati psichici, ristretti in regime di semilibertà, ecc).

Ci auguriamo che questa nostra organizzazione possa in futuro aumentare ulteriormente i suoi associati e vedere sempre più consolidarsi le attività delle cooperative che ne fanno parte, mentre allo stesso tempo coltiviamo l'interesse e l'intenzione di cooperare con chi come l'ANS ha a cuore i problemi dell'inclusione sociale e del progresso civile e solidale del nostro Paese.

Romano Mosconi

Lavoratore Collettivo e Bilancio Sociale

La seconda opportunità offertaci dall'ANS ci ha permesso di fare una vera e propria lezione sull'argomento della Cooperazione Sociale, essendo tale tema molto vicino alla nostra sensibilità. La Cooperazione Sociale si è sviluppata nel corso del tempo ed è per questo motivo che nell'accogliere l'invito a questo convegno, abbiamo cercato di affrontare questa tematica per inquadrare in un nuovo schema il fenomeno sociale di cui si discute.

Come risaputo la cooperazione è un fenomeno a contenuto economico ma la società cooperativa ed in particolare quella sociale, si qualifica per elementi che si espandono anche ad altri contesti. In tale quadro la necessità di rendere governabile la società cooperativa impone l'assunzione sul piano giuridico e amministrativo, di una serie di convenzioni che risultano presupposto dello stesso corretto funzionamento di tale tipo di società.

In particolar modo occorre riferirsi a quello schema di convenzione giuridico-economica e contrattuale, che per governare gli aspetti amministrativi del funzionamento di una società cooperativa, tende ad

individuare una sorta di contrapposizione fra la cooperativa e i propri soci.

Risultando tale schema fortemente condizionante dal punto di vista dei rapporti umani e sociali, si deve ringraziare la Cooperativa Maggio '82 per l'occasione offerta di proporre in modo sintetico un nuovo modello di cooperativa sociale, tale da superare la convenzione giuridico-contrattuale classica che contrappone ordinariamente il soggetto cooperativa ai propri soci.

Come ogni cooperativa anche quella sociale basa la sua essenza sui propri soci di cui la cooperativa rappresenta una sorta di contenitore. Conseguentemente le interazioni sociali che si vengono a creare in tale ambito contengono tutti gli elementi che caratterizzano il lavoro in cooperativa.

Queste caratteristiche possono essere sintetizzate come segue:

- **SVOLGIMENTO IN COMUNE** dell'attività lavorativa che nell'ambito della cooperazione sociale, si completa con la ricerca di integrazione dei soggetti svantaggiati. Tutti questi soggetti, soci svantaggiati e non, svolgono un'attività lavorativa in comune e realizzano un'impresa che non considera il lavoro svolto al proprio interno come componente strumentale per la realizzazione di un prodotto, bensì è l'impresa che si qualifica

come strumentale alla realizzazione della l'attività lavorativa dei soci. In tal senso lo svolgimento in comune del lavoro è una delle finalità della cooperativa.

- **REGOLE CONDIVISE:** l'organizzazione del gruppo dei soci è l'elemento essenziale per condividere le regole e creare una vera e propria compartecipazione alle attività. Nei fatti viene a mancare nella cooperativa il datore di lavoro, ed è errato sostenere che i soci sono datori di lavoro di se stessi. Sono più semplicemente lavoratori che operano insieme per uno stesso progetto e per la costruzione di un'impresa.

COOPERATIVA COME SOGGETTO CONVENZIONALMENTE E GIURICAMENTE RICONOSCIBILE: in quanto così necessita agli altri. Sono i soggetti terzi che hanno necessità di un inquadramento autonomo della cooperativa, rispetto ai propri soci per consentirne la collocazione, in termini convenzionali, all'interno del sistema generale giuridico e amministrativo.

La cooperativa è così qualificabile e qualificata come un insieme di soggetti (i soci) che lavorano sulla base di regole condivise, cui la società civile ha attribuito la configurazione di soggetto giuridico autonomo per essere inquadrato nelle proprie regole. Lo schema così definito è però insufficiente, soprattutto sul piano

dell'inquadramento giuridico del lavoro. Occorre infatti introdurre un nuovo istituto contrattuale affinché sia opportunamente rappresentato e considerato il lavoro in cooperativa. Si deve così concepire un nuovo tipo di contratto di lavoro tipico: quello del lavoratore collettivo mutualistico.

Tale tipologia va oltre il profilo del lavoratore autonomo o di quello subordinato, ipotizzando l'idea di un lavoratore collettivo corrispondente ad un gruppo di persone che, condividendo le regole di funzionamento interno e obiettivi da perseguire, si configuri in termini totalmente autonomi, come un'unica entità, anche sul piano giuridico, che persegue due obiettivi:

- 1) realizzare il proprio lavoro in termini condivisi e senza contrapposizioni di interessi all'interno del gruppo;
- 2) ipotizzare che attraverso questo lavoro svolto con regole condivise, si possa realizzare tutti insieme lo stesso unico prodotto.

L'idea che si propone ai sociologi ed in particolare agli economisti, è quella di poter ipotizzare ed enfatizzare nella società cooperativa la caratteristica di unicità e condivisione arrivando a qualificarla come singolo lavoratore collettivo, qualunque sia il numero dei soci che la compongono.

Gli elementi che si individuano come caratterizzanti questo nuovo modello di lavoratore permettono infatti di descrivere pienamente questo progetto.

Il punto di partenza da cui prendono origine queste idee è individuabile nella Legge di riferimento 142/01 che ha regolato il lavoro in cooperativa.

Come risaputo questa normativa ha subito delle modifiche con l'emanazione della Legge n. 30/03, la c.d. Legge Biagi che ha riformato i modelli lavorativi conosciuti fino a quel momento.

L'art. 9 di questa Legge ha riformato sostanzialmente la L. 142/01 non qualificando più il lavoro in cooperativa come manifestazione di lavoro all'interno di una particolare tipologia di contratto, bensì individuandolo semplicemente come un rapporto mutualistico.

Non c'è più quindi un collegamento diretto fra attività lavorativa e inquadramento contrattuale, ma prevale la qualifica di prestazione mutualistica.

Proprio partendo da questo importante aspetto, è possibile prendere l'iniziativa per proporre il nuovo tipo di lavoratore collettivo appena accennato, qualificazione che nel campo delle società cooperative sociali può assumere un significato importante proprio perché la cooperativa sociale svolge una funzione di integrazione lavorativa in genere e dei soggetti svantaggiati in particolare.

Definiti, anche se sommariamente, gli elementi che precedono, è possibile entrare nel vivo del dibattito e chiedersi chi sia il datore di lavoro effettivo in un rapporto che veda partecipare la cooperativa ad

esempio ad un pubblico appalto. Sarà la cooperativa sociale o il committente pubblico?

A questa domanda non ci sono dubbi nel dare una risposta perché al di là dei formalismi giuridici, il vero datore di lavoro nei confronti dei lavoratori della cooperativa sociale, è il committente pubblico, in quanto da lui vengono i pagamenti e le istruzioni per lo svolgimento del lavoro che collettivamente i soci lavoratori realizzano. Considerato però che la cooperativa deve garantire al socio lavoratore il rispetto degli obblighi previdenziali e assicurativi previsti dalla Legge, appare necessario individuare innanzitutto lo strumento giuridico formale che consenta a tutti di riconoscere e individuare una cooperativa sociale quale lavoratore collettivo. Non è facile dare una risposta a tale richiesta, per tale motivo si ritiene che si possa procedere solo per passaggi successivi. Uno fra questi può individuare il bilancio sociale come un documento idoneo a dare una opportuna comunicazione della qualificazione indicata.

Ogni cooperativa sociale deve essere infatti in grado di comunicare i suoi obiettivi, promuovendo la condivisione dei rapporti e godendo di totale democrazia interna. Alla conoscenza di tali aspetti concorre sicuramente la predisposizione di un bilancio sociale qualificato come documento giuridico contabile, che in sede di giudizio possa essere ritenuto veritiero da qualunque terzo.

Inquadrato in tal modo il bilancio sociale è proprio un esempio concreto ed idoneo di come far comprendere che alla base di un lavoro c'è sempre un gruppo di individui che condivide obiettivi e idee.

Tale bilancio dovrebbe essere uno strumento di informazione obbligatorio, verificabile, oggettivo, in cui chiunque può averne interesse, dovrebbe essere in grado di accertare l'esistenza di tali caratteristiche.

Il bilancio sociale si qualifica infatti per i PRINCIPI essenziali che si pongono alla base della sua redazione.

- **PRINCIPIO DI INCLUSIONE E COERENZA:** il bilancio rappresenta la sua forma nel rispetto degli obiettivi;
- **PRINCIPIO DI NEUTRALITA':** non deve essere condizionato;
- **COMPETENZA E PRUDENZA:** che tutti i fenomeni siano considerati senza modificazioni che possano favorire una migliore visione;
- **COMPENSIBILITA', CHIAREZZA, LEGGIBILITA', PERIODICITA' e RICORRENZA, OMOGENEITA'** di rappresentazione dei dati;
- **UTILITA'** dei dati;
- **AUTONOMIA DEI TERZI:** chi interviene esprime giudizi imparziali nei confronti della rappresentazione.

L'insieme dei principi elencati dovrebbe tracciare uno schema idoneo all'interpretazione del concetto di bilancio sociale e a dare una rappresentazione di effettività del lavoratore collettivo. Ecco perché lo schema del lavoratore collettivo, associato allo strumento di un bilancio sociale di questo tipo, potrebbe essere condizione sufficiente a fornire il passaporto di cittadinanza a questo nuovo modello di contratto di lavoro e dare ulteriori informazioni riguardo a questa nuova realtà, al fine di poter superare tutte le contraddizioni che al momento affliggono la cooperazione sociale, il lavoro all'interno di essa ed il rapporto con le istituzioni.

Mario De Luca

Cooperazione sociale soggetto economico
e imprenditoriale di integrazione: il caso
LIVECOM

Il suo intervento parte dall'illustrazione della una Cooperativa sociale di tipo B come LIVECOM, che assume persone socialmente svantaggiate per aiutarle a conquistare l'autonomia.

LIVECOM è l'unico operatore telefonico "no profit" d'Italia. Questo progetto è cresciuto con il sostegno di chi crede in consumi più responsabili, gruppi di acquisto e botteghe del commercio equo.

Il pezzo forte di Livecom si chiama "tariffa etica" e costituisce una vera e propria critica alla telefonia tradizionale, un diverso modo di intendere il lavoro.

Il nuovo provider etico ha dei costi, ma è solidale, al punto tale che per il servizio "pronto chi parla" non viene richiesto alcun scatto alla risposta.

Queste imprese sociali come ad esempio il gruppo Co.in e la stessa cooperativa Capodarco, sono collocate in un contesto dove significati e significanti coincidono.

Un mondo in cui l'espressione "mercato del lavoro" appare impropria, quasi un ossimoro, non volendo assimilare il lavoro al mercato, alla merce.

La Cooperazione sociale è quindi un soggetto economico ed imprenditoriale che facilita le relazioni sociali tra soggetti che altrimenti appartenerebbero ad universi separati (disabili e normodotati).

Il volontariato e le imprese no profit costituiscono i fattori più importanti per la riforma del welfare.

La cooperazione e l'impresa sociale si trovano nel sistema dell'economia delle relazioni.

In tale sistema il prodotto non è riconducibile ad un oggetto con caratteristiche standard definite e riproducibili meccanicamente, poiché è imbevuto delle relazioni da cui prende forma.

In molti segmenti produttivi, nei quali è presente l'impresa sociale, la componente relazionale è crescente.

Come si può comunicare tutto questo? Non si pensa di certo alla pubblicità e alle strategie di marketing.

La società civile viene informata del ruolo strategico, non solo economico, e della potente funzione di inclusione sociale che caratterizza la cooperativa sociale.

Nel codice genetico dell'impresa sociale esistono valori che fanno fatica ad affermarsi perché gli scenari culturali e sociali sono distanti dal nostro modo di essere.

Le cooperative sociali hanno avuto difficoltà ad affermarsi in una società caratterizzata dal continuo cambiamento e dal consumismo.

La cooperazione sociale, e il suo sistema di valori, naviga controcorrente nella cultura economica, nella quale ancora si affermano teorie che individuano nell'equità un freno per lo sviluppo. Il capitalismo maturo ha generato un egoismo di massa nel quale i valori egemoni non sono quelli dell'equità, della solidarietà, delle pari opportunità, della non discriminazione e del diritto di cittadinanza per tutti. Di fronte a questo scenario ci sono due compiti che il mondo dell'impresa deve portare avanti:

- Una **BATTAGLIA** culturale che riaffermi i valori di un **SOLIDARISMO LAICO** non caritatevole, di una società scissa che da una parte produce egoismo e dall'altra si lava la coscienza con buone azioni non faticose. Il solidarismo laico si deve basare sui diritti, in una società che fornisca possibilità a tutti i suoi cittadini, facilitando l'accesso a tutti i diritti esigibili.
- **IMPRESA SOCIALE**: vuol dire essere imprenditori moderni che costruiscono risposte e si confrontano con le politiche e le culture esistenti.

Ci auguriamo che tutto questo sia utile per dare una spinta verso la cooperazione e la co-progettazione che

valorizzi il contributo del welfare nella società odierna.

La qualità e l'efficacia dei servizi sociali non riguarda solo il benessere della persona, ma anche la competitività del sistema produttivo.

Nel mercato sociale che cresce sul declino del welfare-state la principale questione in gioco non è economica o morale, ma politica, pubblica, relativa a condizioni di base per condividere discussioni e scelte collettive sulla società che vogliamo costruire.

Enzo Patierno

La sostenibilità ambientale nell'attività dell'Unione Europea per la cooperazione internazionale

La povertà costituisce una motivazione importante dei comportamenti che determinano il degrado ambientale.

Vi è quindi uno stretto rapporto tra povertà e ambiente, che assume caratteristiche diverse a seconda delle realtà socio-economiche ed ambientali nelle quali si realizza.

Nelle aree urbane la povertà determina diffusi fenomeni di abusivismo edilizio, con deterioramento dei beni culturali e delle aree verdi.

La povertà diffusa nei Paesi dell'Europa centro-orientale e del bacino del sud-mediterraneo, determina rilevanti fenomeni di inquinamento nell'atmosfera. Ancora più grave è la pressione sulle risorse ambientali esercitata dal fenomeno dell'immigrazione di lavoratori extracomunitari.

È da sottolineare che spesso, alla base della motivazione all'emigrazione, vi è la necessità di sfuggire a condizioni di vita insostenibili; questi lavoratori, specie se illegali, si adattano a svolgere attività ad alto rischio per la salute e per l'ambiente.

La cooperazione economica internazionale è uno degli strumenti con il quale l'U.E. mira a realizzare uno sviluppo sostenibile.

Tale cooperazione è considerata lo strumento più efficace per realizzare l'obiettivo di una lungimirante tutela dell'ambiente.

Le politiche rivolte all'aggiustamento strutturale fortemente promosso dal Fondo Monetario Internazionale (FMI), nonché dalla collegata Banca Mondiale, si realizzano soprattutto con l'apertura alle esigenze dei mercati, interno ed internazionale.

Secondo l'FMI l'eccesso di interventismo riguarda principalmente i sussidi ai produttori di beni di consumo essenziali, la protezione fiscale e doganale ad imprese locali inefficienti.

Ad aggravare gli effetti ambientali dovuti all'aggiustamento strutturale, vi sono gli impatti negativi conseguenti all'espandersi dei consumi voluttuari (seconde e terze case) dei nuovi ricchi, i quali riescono a sintetizzare nei loro nuovi comportamenti, gli elementi più deteriori della cultura locale.

A partire dagli anni '80 la Banca Mondiale ha adottato nuovi parametri di valutazione per quei progetti per i quali viene richiesto il suo contributo finanziario.

- A tutti i progetti di investimento va applicata la V.I.A. (valutazione impatto ambientale); la

B.M. è stata tra le prime a sviluppare questa metodologia che viene realizzata con l'obiettivo di integrare la valutazione economica con la valutazione ambientale.

- La cooperazione della B.M. interviene per finanziare progetti di sviluppo che si configurano come misure ambientali complementari agli interventi di aggiustamento strutturale. Così la B.M. finanzia i progetti che mirano a compensare gli impatti ambientali negativi che, nei paesi poveri, tendono a verificarsi come l'effetto della liberalizzazione del mercato interno e dell'apertura agli scambi internazionali.
- I progetti ambientali operanti nei Paesi che si trovano in difficoltà hanno un accesso preferenziale ai finanziamenti della B.M.
- I progetti finanziati con i fondi della B.M. devono risultare compatibili con gli obiettivi di tutela dell'ambiente.

Il recente allargamento dell'Unione Europea sta comportando tutta una serie di ristrutturazioni produttive, sia nei paesi da tempo presenti nella UE, che in quelli entranti.

La diffusione su larga scala di nuove tecnologie può essere oggetto di programmi di ricerca

opportunamente finanziati dall'UE attraverso specifici programmi: Life, Envireg, Interreg.

I settori idonei a tali programmi di ricerca sono:

- Inquinamento marittimo da estrazione e trasporto idrocarburi;
- Creazione di aree di sperimentazione per il ripristino della biodiversità;
- Depurazione e riciclaggio dei rifiuti soprattutto nelle aree urbane e nelle zone costiere.

Concludendo bisogna dire allora che all'U.E. spetta un ruolo determinante nella scelta di indirizzi strategici della cooperazione tra paesi più ricchi e paesi più arretrati.

Gli attuali orientamenti dell' U.E. nella soluzione dei problemi della sostenibilità costituiscono un fondamentale punto di riferimento a livello internazionale.

Giuseppe Guccione, Gabriella Gherardi

La Cooperazione sociale soggetto culturale di contrasto alla violenza stradale

La Fondazione Luigi Guccione è un ente morale che si occupa di sicurezza stradale ed estende la propria attività a diversi ambiti: lavoro giovanile, pari opportunità tra uomini e donne, assistenza a bambini di famiglie bisognose impegnati con profitto negli studi, ecc.

Insieme ad A.I.S.E.S (Associazione Italiana Sicurezza e Segnaletica) ha fondato nel 2004 F.I.S.I.C.O. - “Fondazione Italiana per la Sicurezza della Circolazione Onlus” - nata dall’incontro dell’impresa non profit con quella capitalistica che si occupa di sicurezza stradale ed associa le imprese delle dotazioni tecniche e logistiche della strada (segnaletica, barriere, ecc.).

Notevoli passi avanti sono stati fatti in tema di sicurezza stradale, e, come dimostrano i dati sul calo delle mortalità (1 luglio - 31 dicembre 2003), essi sono avvenuti in particolar modo grazie all’introduzione della patente a punti.

La violenza stradale è un problema serio: ogni anno determina 8.000 morti, 25.000 disabili gravi, 34.000 milioni di euro di costi sociali, dilapidati e bruciati sulla strada, quando è noto che investendo 1 euro sulla sicurezza stradale, il bilancio dello Stato ne risparmierebbe da 6 a 10.

Allora perché ancora sussiste questa insipienza nelle classi dirigenti?

Penso che sia giunto il momento che gli enti intermedi e gli enti titolari di funzioni pubbliche, che non hanno trovato piena legittimazione nel titolo V della riforma Costituzionale, debbano poter trovare nella cooperazione la soluzione a tali discrepanze. Funzioni pubbliche da riconoscere agli enti intermedi, dalla *Cooperativa Maggio '82*, alla *Fondazione Luigi Guccione*, a *FISICO*, alle decine di organizzazioni che coinvolgono in Italia 10 milioni di persone.

La sicurezza stradale soprattutto è un grave fenomeno sociale. L'Organizzazione Mondiale della Sanità afferma che oggi la morte per incidente stradale - in una scala da 1 a 10 - è al 9° posto come causa di morte. E il dato crescerà arrivando sino al 3° posto entro il 2020 se non si pongono rimedi.

Dunque, propongo alle Cooperativa Maggio '82 e alla Capodarco un grande progetto da sottoporre alle Istituzioni pubbliche e alle imprese private perchè si parta dai centri urbani per trovare la soluzione.

E' nata Fi.SI.C.O. attraverso il coinvolgimento di 15 organizzazioni. Siamo giunti a 40 durante Stati Generali del mese scorso.

Penso che il *Forum per la Disabilità* possa essere un altro soggetto interessato a questa battaglia politica perché da questo appuntamento anche l'*Associazione Nazionale Sociologi* possa prendere posto in questo “contenitore” sociale e politico.

Questa battaglia deve essere vinta e dobbiamo diffondere la nostra cultura sociale per far sì che avvengano cambiamenti radicali a partire dal nostro Paese.

Eugenio De Crescenzo

Delega al Governo concernente la disciplina dell'impresa sociale

Se parliamo di “agire nel sociale” dobbiamo partire dal presupposto che, quando parliamo di sociale, pensiamo a sistemi di comportamento, figure professionali, modelli organizzativi, riferiti ad un insieme che nel tempo si è ridotto rispetto al concetto generalizzato, specializzandosi e confrontandosi con il mercato, con la società civile, con le istituzioni.

Alla radice di questo agire, ci sono elementi ben più semplici: la casa, il lavoro, l'educazione e la salute, fattori talmente ovvi che a volte ci sfuggono.

La cooperazione sociale nasce quindi come “una impresa solidale” che operando, tende a modificare gli equilibri di forza presenti nella società assumendo su di se il punto di vista e la responsabilità del bene collettivo. Nella sua azione inevitabilmente incontra dei problemi che riguardano il mercato e la sua organizzazione, e le gerarchie che nel contesto generale si sono strutturate.

Al centro della cooperazione sociale c'è quindi l'interesse pubblico, e nell'agire all'interno della sussidiarietà una funzione pubblica, pur mantenendo l'obiettivo di impresa.

E' quindi evidente che la costruzione di regole condivise sia al centro dell'attenzione di chiunque operi nella Cooperazione Sociale. L'altra funzione essenziale affinché questa "intrapresa etica" possa concretizzarsi sono gli strumenti della pianificazione e della programmazione sociale, essenziali per avviare un percorso così complesso che sceglie come priorità la vita delle persone, piuttosto che l'accumulazione della merce o dei derivati valori finanziari.

Ci troviamo quindi a percorrere strade innovative che hanno portato ad una evoluzione normativa e concettuale, e il professor Mosconi ce ne ha mostrato, precedentemente, un esempio importante.

La Legge 381/91, recante una Disciplina delle cooperative sociali, rappresenta il primo atto legislativo a livello europeo che stabilisca un quadro normativo entro il quale l'impresa sociale ha l'opportunità, almeno in parte, di riconoscersi e di essere riconosciuta.

A partire da quella data, la crescita del settore ha subito una forte accelerazione, tanto da richiedere ulteriore attenzione anche sul piano giuridico-normativo.

Svariate sono le Leggi che sono intervenute, nel corso degli anni, a regolamentare la materia: la precedente Legge 49/1987 sulla cooperazione dell'Italia con i Paesi in via di sviluppo, che disciplina le organizzazioni non governative; la Legge quadro sul

volontariato L.266/91; la Legge sull'associazionismo di promozione sociale L.383/00.

Quando è nata la Legge 381/91 sulla cooperazione sociale i comportamenti volontaristici di molti hanno trovato un riconoscimento, una mediazione e una collocazione, permettendo la crescita, in tempi ristretti, di una rete imprenditoriale diffusa e capillare di imponente dimensioni anche se molto frazionata.

Questo movimento culturale e politico, poi trasformatosi in aggregazioni d'impresе ha posto anche all'interno delle organizzazioni della Cooperazione il problema, sia della loro specificità, sia della rappresentanza; Le Centrali hanno dovuto confrontarsi con un "modo diverso" di intendere il lavoro e la sua organizzazione; il confronto, anche restringendolo alla Cooperazione Sociale rispetto al più vasto Terzo Settore, è tutt'altro che esaurito; appare chiaro che solo un forte senso identitario e una capacità di rappresentanza politica della Cooperazione Sociale permetterà un confronto vero che non oscilli tra la sufficienza e la strumentalizzazione.

Noi come Associazione Generale Cooperative Italiane, insieme a Legacoop e Conf-cooperative, e con tutte le altre rappresentanze nazionali del volontariato, siamo impegnati a sottoporre la nostra riflessione al Governo di turno, proponendo le linee di sviluppo, cambiamenti normativi, innovazioni, problematiche, attraverso leve fiscali e di promozione d'impresa. Ma dobbiamo esser consapevoli che le

attività legate al mondo della cooperazione sociale non hanno una adeguata rappresentanza politica e sono pochissime le nostre osservazioni che vengono prese in considerazione e messe in atto. Pochissimi i suggerimenti inseriti nelle programmazioni, ed anzi molte volte, da alcuni ambienti politici e sindacali la cooperazione sociale viene vista come antagonista del lavoro o promotore di monopoli.

Sembra che nell'impresa sociale sia difficile coniugare i diritti e lo sviluppo; ma non è così se pensiamo che lo sviluppo non è qualcosa di indeterminato che avviene per forza naturale, ma si crea dall'interazioni di più parti del sistema sociale.

Lo sviluppo reale nasce dall'equilibrio sociale, quindi da una sincronia tra le diverse parti di un sistema.

Il problema è spostare questo equilibrio e questa visione secondo cui il sociale, è considerato l'elemento residuale di un soggetto generale che deve gestire le forze telluriche dell'economia. Noi crediamo che il progredire vero della società venga proprio dalla centralità assunta dall'equilibrio sociale e che il welfare debba essere considerato uno degli elementi preminenti dello sviluppo, al pari di nuovi soggetti quali l'ambiente, la cooperazione internazionale, o il protagonismo di genere.

È opportuno sottolineare che gli elementi di novità di cui abbiamo parlato, sono stati raggiunti grazie all'impegno di tutte le forze politiche ed alla

collaborazione, difficile ma presente, tra Governo, Parlamento e Terzo Settore.

E' invece da rilevare un risveglio di interesse del mondo scientifico intorno al Terzo settore e una certa dinamicità negli studi, nelle analisi e nelle Direttive Europee. Negli ultimi anni sono state realizzate numerose iniziative di sensibilizzazione e di approfondimento delle dinamiche evolutive delle realtà no profit (censimenti e ricerche socio-economiche), nonché attività operative sul territorio (progetti e iniziative regionali) mirate da un lato a rafforzare e a qualificare le strutture già esistenti, e dall'altro lato a favorire la nascita e lo sviluppo di nuove attività di imprenditorialità sociale.

Ora si attende appunto, per raccogliere i frutti di questo prezioso lavoro ed avviare il percorso dei decreti delegati, il prossimo passaggio alla Camera e l'approvazione definitiva del ddl sull'impresa sociale.

Giulio D'Orazio

“Cooperazione o cooperative?”

I due termini cooperazione e cooperative, spesso, sono in contraddizione e la fornitura di un servizio o merce, come le richieste del socio o utente o consumatore, sovente non corrispondono alle attese.

Solo cattiva comunicazione? Dopo aver citato gli esempi della vita di tutti i giorni si sostiene che sia giunta l'ora di rivedere le norme, strumenti e finalità.

La comunicazione sociale, se ben utilizzata, potrebbe evitare le molte incomprensioni e difficoltà che sorgono tra lo strumento solidaristico o cooperativo e, appunto, la cooperazione sociale. Basta concepirla a due vie: informare per informarsi.

La cooperazione è un atto, la cooperativa è lo strumento attraverso il quale l'atto si compie.

Come mai esistono tante cooperative? Tante finalità di aiuto per gli altri? Gli interrogativi andrebbero approfonditi.

Per aiutare gli altri nella crescita culturale esistono dei centri che offrono formazione professionale e aiutano il docente ad organizzare il suo corso, tenendo conto del bilancio e del materiale a disposizione. Anche l'azienda cooperativa deve informare gli altri e nello stesso tempo richiedere informazione se vuole

svolgere il suo compito con il massimo di beneficio per la società.

Michele Marotta

Cooperazione sociale: LAVORATORE COLLETTIVO

Il termine disabile oggi viene sostituito da “diversamente abile” allo scopo di evidenziare più gli elementi di positività di cui, comunque, il portatore di disabilità può disporre, che non i limiti. Riprendendo poi l’intervento del dott. Mosconi, occorre puntualizzare alcuni concetti fondamentali. La cooperativa può essere considerata come un lavoratore collettivo e pertanto si può applicare ad essa il concetto di organismo sociale proprio della teoria sociologica di Durkheim. Come si collega questo discorso a quello di capitale sociale? Per capitale sociale s’intende quel gruppo di persone che, unite da interessi comuni e affinità, costituiscono una ricchezza aggiuntiva rispetto alla somma della ricchezza intellettuale e professionale dei membri del gruppo. Occorrerebbe solamente accertare che all’interno del concetto di lavoratore collettivo sussista o debba sussistere una gerarchia interna.

Sandro Bernardini

Cooperazione sociale promotrice del diritto di cittadinanza

Il lavoratore collettivo rappresenta sicuramente una nuova idea di lavoro. L'elemento che caratterizza il lavoratore collettivo, si configura in maniera esplicita per la condivisione delle regole e la loro autogenerazione.

Lo stesso lavoratore realizza un'attività per produrre un vantaggio per se stesso, e non nega i concetti della realizzazione di un plusvalore di cui se ne gode i risultati.

In questo modo si crea una configurazione diversa nella relazione di lavoratore e soggetto committente, infatti abbiamo:

LAVORATORE-DATORE DI LAVORO-
SOGGETTO TERZO COMMITTENTE

e quindi vengono raggruppate le due posizioni senza rappresentarle, quella del lavoratore e del datore di lavoro.

L'interesse del lavoratore collettivo è egoistico, privato, con la sola differenza dell'avvenuto spostamento del datore di lavoro verso il committente, nella specificità di una situazione che vede la

cooperativa sociale contrapporsi in termini assoluti al soggetto pubblico come committente.

Questo problema non è solo italiano, ma si sta espandendo anche a livello europeo ed obbliga noi sociologi ad una riflessione di straordinaria importanza.

Se potessimo giocare con le parole, e dare un nuovo titolo al nostro convegno, ad esempio “Capitalismo, comunicazione e cittadini”, non si potrebbe di certo giungere a certe riflessioni.

Cosa potrebbe arrestare la dinamica del capitalismo che mangia se stesso? I termini capitalismo e socialismo allo stesso tempo, dal 18° secolo in poi, ci hanno dato la prova che il capitalismo riesce ad essere tutto, come è ampiamente riscontrabile nel nuovo fenomeno Cina.

La società capitalistica non è un tipo di società, ma il tipo di società, governata da pochi grandi imperi ed è un modello che offre produzioni e desertificazioni.

Basta dare uno sguardo al sud Italia dove tutti conosciamo l'esodo delle multinazionali. Allora ci chiediamo: qual è il modello di società se non quello capitalistico?

Il punto centrale è la risposta, e costituisce il dibattito di questo convegno: IL CITTADINO.

SIAMO IN QUANTO ESERCITIAMO I NOSTRI DIRITTI DI CITTADINANZA, aggettivabili con il termine FONDAMENTALI.

Quale società ci garantisce riguardo ai diritti di cittadinanza?

La nostra società europea è nata da due grandi aggettivi kantiani: possidenti e colti.

Hegel in contrapposizione a Kant critica questi due concetti in quanto non rappresentano certamente una società democratica.

La società non è fatta né di possidenti, né di colti, basti pensare a quanto analfabetismo ci sia ancora oggi.

Qual è la società che garantisce i diritti di cittadinanza? Una società nella quale si è talmente possidenti da non vedere il proprio consenso (rappresentanza politica).

Possidente non è ciò che possediamo inteso come capitale, ma rappresenta la necessità di vendere la propria forza lavoro, quella intellettuale.

Dobbiamo quindi creare una società di possidenti non in senso marxiano, ma prendendo invece in considerazione il termine colto, dobbiamo riferirci al fatto di poter ragionare con la propria testa, ed esprimere le proprie idee. Quale società riconosce una comunicazione nella quale vengono riconosciuti i diritti di cittadinanza? Il problema della cooperazione sociale potrebbe essere uno sviluppo della società del domani.

La cooperazione rappresenta un modello, probabilmente non vincente, ma almeno coniuga i diritti di cittadinanza.

La conclusione alla quale giungo, è che il concetto di cooperazione sociale meriterebbe maggior credito da parte di tutti, perché non è repentina l'idea che da qui possa nascere una società in grado di garantire un po' di futuro, e sicuramente sarebbe una vittoria straordinaria per tutti noi.

Angela Soccio

Tutela del cittadino: pluralità di percorsi

Negli ultimi anni si registra su diversi fronti, ed in diversi settori, un aumento del bisogno dei cittadini di effettività ed adeguatezza della tutela, sia rispetto a soggetti pubblici, che privati.

Di fronte a tale aumentato bisogno, viene da chiedersi quale sia la tutela effettiva che il nostro ordinamento offre ai cittadini, ossia quali strumenti ha a disposizione il cittadino per la tutela dei propri diritti e qual è il grado di conoscenza degli stessi.

Nel settore più propriamente pubblicistico dei rapporti tra la P.A. e gli utenti si è assistito negli ultimi decenni alla nascita di diverse figure di tutela dei diritti ed interessi dei cittadini (mi riferisco sia alle varie autorità di garanzia, che al difensore civico), anche sotto forma di sportelli all'utenza, collocati presso gli enti locali.

Nel settore più propriamente privatistico, attinente ai rapporti tra privati e/o imprese, si è assistito al riconoscimento in alcuni settori (mi riferisco a quello societario, della sub-fornitura industriale o consumeristico) della possibilità di addivenire ad una soluzione delle questioni attraverso lo strumento della "Conciliazione", intesa quale procedura di *ADR-Alternative Dispute Resolution*.

L'esperienza delle ADR nasce negli Stati Uniti, in cui la litigiosità civile, penale e amministrativa era ed è fortissima.

Nel 1906 un grande giurista Nordamericano, *Roscoe Pound*, chiese una conferenza, criticando quella che lui chiamava “*la giuria sportiva della giustizia*” poiché la giustizia era considerata come un incontro sportivo in cui ci sono due contendenti con prospettiva avversariale, e delle regole da rispettare.

Tale conferenza impiegò tanto tempo prima di trovare una svolta.

Gli Stati Uniti negli anni '70 si trovavano nella condizione in cui ci troviamo noi oggi. Tempi estremamente lunghi con il rischio della vanificazione dei risultati.

A livello federale si pensò negli Stati Uniti di snellire la giustizia favorendo l'utilizzazione di sistemi diversi: il programma per deflazionare il sistema giudiziario comportava che il giudice ordinasse alle parti di farsi risolvere il problema presso altri giudici. La medesima cosa succedeva nell'antica Roma in cui il magistrato indicava alle parti di andare presso arbitri.

In fondo non si scoprì nulla di nuovo, tuttavia la novità nell'esperienza Nordamericana non è certo il fatto che il giudice faccia decidere le cause fuori della propria corte, ma la particolarità è quella di avere riconosciuto che esista una giustizia con una pluralità di percorsi, tante strade alternative, ciascuna con pari

dignità. La novità è nell'aver scoperto che vi erano altri sistemi, ugualmente idonei ad offrire tutela al cittadino, aiutandolo a trovare una soluzione che senza avere alcuna forza di sentenza, ma avendo la forza dell'autorità e dell'autorevolezza, fosse parimenti in grado di soddisfare i suoi diritti ed esigenze.

L'esperienza nordamericana, come detto sopra, è arrivata anche da noi; con la riforma del diritto societario infatti è stata prevista la Conciliazione.

La Conciliazione è sempre stata prevista sin dal tempo dei romani, tuttavia tra la nostra Conciliazione, intesa quale rinuncia reciproca, e la Mediation degli ordinamenti nordamericani, c'è qualcosa di diverso.

Infatti la Mediation è una procedura attraverso la quale grazie all'apporto attivo di un privato che si chiama mediatore, le parti trovano un accordo che non è soltanto una transazione ma qualcosa di più, essa non conduce ad una rinuncia ma ad una piena soddisfazione.

Negli Stati Uniti le ADR hanno dimostrato di essere adeguate per la tutela dei diritti proprio perché maggiormente rispondenti alle varie esigenze delle parti.

Proprio questa pluralità di percorsi, sia nel settore pubblico che in quello privatistico, sono a mio avviso la formula vincente per la tutela effettiva del cittadino, a condizione che della loro esistenza, se ne faccia

un'adeguata comunicazione, finalizzata anche ad evitare sovrapposizioni e disorientamento.

È quindi essenziale che si sviluppi una cultura della mediazione e degli strumenti di tutela alternativi a quella giudiziaria.

Anna Maria Coramusi

Considerazioni iniziali.

1. Perché Cooperazione sociale in transition?

E' noto, a quanti interessati al tema, come non sia la prima (e non sarà l'ultima) volta che "Maggio'82" e ANS – Associazione Nazionale Sociologi – affrontano il *fenomeno* Cooperazione, in generale, e Cooperazione sociale di tipo B, in particolare.

Citiamo, tra gli altri eventi, il Seminario di studio, promosso dall'ANS Dipartimento del Lazio, svoltosi in Campidoglio Sala del "Carroccio" il 22 giugno 2004, denominato "*Il ruolo sociale dell'impresa cooperativa. Dal bilancio sociale all'integrazione con il territorio circostante*" e, già nel dicembre 1998, il Convegno nazionale "*Nuova Società: Nuovi Input*", nel quale abbiamo personalmente presentato e se ne è, in quella sede, ampiamente dibattuto, in quanto argomento piuttosto nuovo per i convenuti, la ricerca empirica "*Non – Profit: solidarietà ed efficienza*". Analizzavamo in essa, nell'ambito dell'"universo" in espansione *Terzo Settore*, il fenomeno della Cooperazione sociale, focalizzando l'analisi sulle cooperative sociali disciplinate dalla Legge 381/91,

con riferimento a quelle di tipologia b, demandate all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati (disabili fisici psichici sensoriali, utenti dei Centri di Igiene mentale, ex tossicodipendenti, detenuti etc.). Ne mettevamo in luce la caratteristica fondante che coniuga eticità della mission e strumenti operativi di gestione e ne fa delle vere e proprie imprese, ancorché sociali e non a scopo di lucro, riconosciute, infatti, di diritto ONLUS (Organismi non Lucrativi di Utilità Sociale).

Ricercavamo in essa un approfondimento empirico del fenomeno, con l'individuazione di alcune aree problematiche relative: alla percezione, da parte dei soci lavoratori svantaggiati e non, del *significato di appartenenza* ad una cooperativa sociale b, in termini di conferimento di senso alla propria attività; alla *propensione ad investire risorse*, anche immateriali, per realizzare le progettualità sociali; alla convinzione o meno che *la vita associativa rappresenti un bene in sé*, al cui potenziamento si è orientati a partecipare, ancorché inseriti in altri contesti lavorativi, o venga vissuta come fase transitoria ed episodica; alla percezione, infine, della potenzialità operativa rivolta all'intero contesto sociale del Terzo Settore .

Strumento principe della ricerca erano, anzitutto, *l'osservazione partecipante* e pluriennale della ricercatrice nell'ambito del mondo del volontariato, del movimentismo attivo e della cooperazione sociale; *l'analisi delle fonti normative ed operative*, in una

parola lo “stato dell’arte” nel contemporaneo contesto temporale economico-sociale e, infine, un questionario standardizzato, frutto di un puntuale pretesting, effettuato su campione e articolato in 10 items. In seguito alla definitiva messa a punto, il questionario fu somministrato all’intero universo dei soci lavoratori della “Maggio’82” cooperativa sociale e a campione rappresentativo dei soci lavoratori della più numerosa cooperativa sociale ed integrata “Capodarco”, entrambe inserite (allora come ora), mediante apposite convenzioni, stipulate a seguito di espletamento di gare pubbliche, nel contesto di strutture pubbliche sanitarie, AA.SS.LL. e Aziende Ospedaliere per lo più, per lo svolgimento di un’ampia fascia di compiti di tipo amministrativo, soprattutto di medio ed alto livello. Si voleva indagare come alcune variabili, ritenute indipendenti, influenzassero la percezione del dirompente ed innovativo fenomeno Terzo Settore e della Cooperazione sociale. Non solo, ci si chiedeva, da ultimo, come variabili, relative ad orientamenti profondamente radicati, palesati dalla scelta plurima (3 risposte, graduate con un punteggio preferenziale di 1°, 2° e 3° scelta) ad una domanda complessa ed articolata in 10 affermazioni su *cosa sia soprattutto importante nella vita*, che avrebbe situato i soggetti lungo un continuum valoriale, disposto su una asse *individualismo/altruismo*, influenzassero il senso di appartenenza ed il radicamento alla vita associativa.

A distanza di quasi un decennio, arco temporale in sé breve (tuttavia considerevole, se solo si consideri il rapidissimo mutamento sociale in atto, che rende obsoleti in breve tempo studi effettuati e conoscenze acquisite su fenomeni sociali, soprattutto quelli emergenti) sulle tracce dei coniugi Lynd e dei loro memorabili studi di comunità “Middletown” e “Middletown in transition”, originale tentativo di investigare una comunità contemporanea applicando le tecniche e gli strumenti di ricerca dell’antropologia sociale, si è sviluppata, in modo forte, la tentazione di rivisitare il mondo della Cooperazione sociale, mettendo in campo metodologie e strumenti, questionario compreso, riprodotto nella medesima modalità e somministrato (previo pretesting su un piccolo campione ragionato, per verificarne l’attualità) nell’ambito delle imprese cooperative Maggio’82 e Capodarco, a suo tempo individuate quale oggetto di analisi.

2. La ricerca sul campo

Gli oltre due decenni di osservazione partecipante ed il fatto di ripetere un percorso indagativo esperito hanno reso particolarmente agevole la fase di osservazione dei fenomeni. L’attenta analisi e l’accurato pretesting, effettuato come sopradescritto

su un grappolo di soci lavoratori delle due cooperative indagate, opportunamente scelto, hanno evidenziato essere il questionario strumento ancora attuale e atto a dar conto di percezione, orientamenti, atteggiamenti e comportamenti nei confronti del fenomeno indagato, da parte degli attori sociali oggetto di analisi.

Va sottolineato che, sempre nella fase propedeutica alla definitiva somministrazione, emergevano difficoltà da parte dei compilatori del questionario a rispondere ad alcune domande, soprattutto all'ultimo item, su *cosa sia soprattutto importante nella vita*, di cui abbiamo ragionato nel precedente paragrafo, costruito per sondare gli orientamenti dei soggetti intervistati, con riguardo alla concettualizzazione e all'interiorizzazione dei valori del settore Non- Profit e della Cooperazione sociale, quale percorso privilegiato, per soggetti svantaggiati e/o senza alternative occupazionali.

Si è giunti alla decisione di preparare in modo adeguato, per facilitare la comprensione delle domande e permettere risposte il più possibile valide ed atte ad essere inserite nel monte dati, da analizzare e ricomporre a disegno unitario, un piccolo gruppo di somministratori, appartenenti ad entrambe le Cooperative, tutti dottori in Sociologia, che si occupassero, in modo tecnicamente provveduto della somministrazione al campione.

3. Il campione e la somministrazione.

Per quanto attiene al campione si è scelto di intervistare l'intero universo dei soci lavoratori della Maggio' 82 (al momento della somministrazione 80) e un campione rappresentativo dell'universo dei soci della Cooperativa Capodarco, di circa 10 volte più numerosa, in quanto a numero di soci.

La somministrazione è avvenuta nell'arco temporale di una settimana, all'inizio del mese di ottobre ed ha coinvolto gli 80 soci lavoratori della Maggio'82 e 250 soci lavoratori della Cooperativa Capodarco.

Hanno somministrato i questionari il dr. Bruno Zarzaca, per la Maggio '82, e le dott.sse Maria Teresa Iacopino ed Irene Ranaldi per la Capodarco. I questionari somministrati sono stati 330, ne sono pervenuti alla ricercatrice 316, con una mortalità estremamente bassa, il cui merito va all'accuratezza dei somministratori e alla chiarezza nella formulazione delle domande. Ha proceduto a creare la *maschera* per l'inserimento dei dati e all'elaborazione degli stessi, con apposito programma, e secondo il disegno della ricercatrice, il dottore in ingegneria informatica, Cristiano Valente.

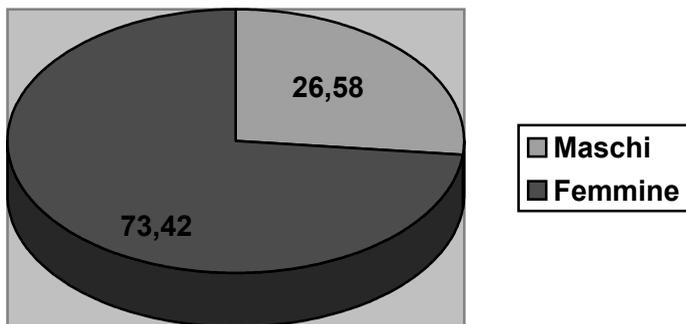
4. Analisi dei dati.

Per tener fede alla visibilità della *transition*, ogni tabella elaborata, riportata nella presente ricerca, con opportuni e leggibilissimi grafici, è stata commentata, paragonandola alla sua omologa del lavoro del 1998.

Numerosità del campione in esame: 316

1) Sesso: *M* *F*

SESSO	Val. ass.	%
Maschi	84	26,58
Femmine	232	73,42
Totali	316	100,00



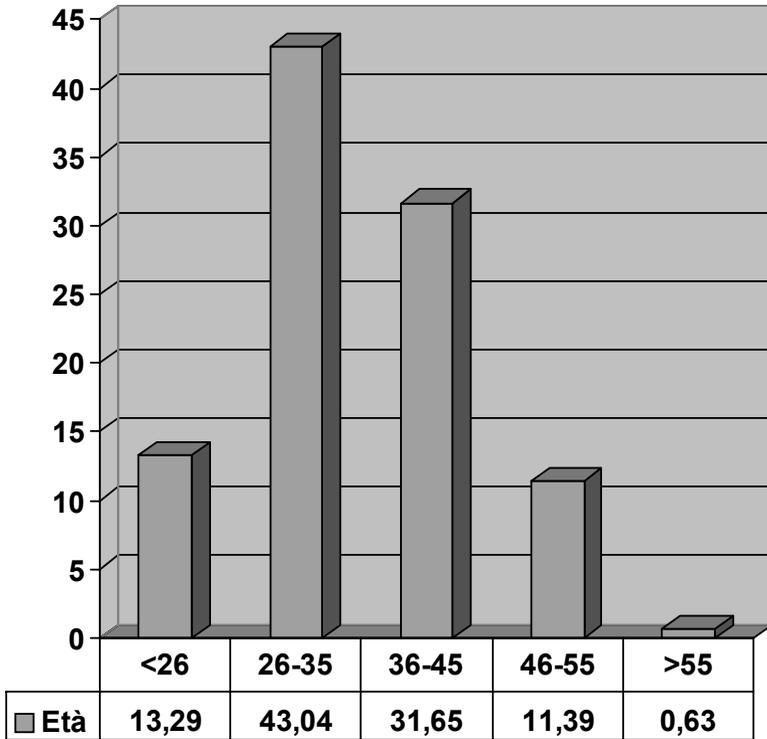
Anche nella presente analisi dobbiamo constatare la preminenza dell'elemento femminile, anzi il 65,22% del 1998, diviene il 73,42%. A buona ragione, in analogia con il dato nazionale, evidenziato dal primo studio sistematico dell' Istat sulla Cooperazione sociale, presentato nella terza edizione delle giornate di Bertinoro per l'economia civile. Sono 5.515 le cooperative sociali censite, che riflettono un mondo al femminile: ben 7 soci attivi su 10 sono donne! Il dato da noi analizzato è assai vicino a quello nazionale: la Cooperazione sociale è...rosa!

Conforta, con riguardo alla citata analisi l' *effervescenza del mondo cooperativo* , che dal 1999 al 2001 registra una crescita globale del 18,6%.

La variabile età evidenzia che molti soci lavoratori hanno scelto, nel tempo, la permanenza in cooperativa. Infatti è aumentata in modo visibile l'età degli intervistati. Registrava, nel 1998, una modestissima presenza di ultraquarantenni (6,52%) più che raddoppiata, anche solo considerando la fascia di età 46 - 55 anni! Se osserviamo il buon 31,65% della fascia di età 36 - 45 anni, ci rendiamo conto del progressivo dei soci all'interno della Cooperativa. Il valore modale si attesta comunque, sulla fascia 26-35 anni, con un valore di 43,04% . Si è ridimensionata la percentuale dei più *giovani*: erano il 19,46% i compresi tra 20 e 25 anni, ora solo un 13,29 è al di sotto dei 26 anni.

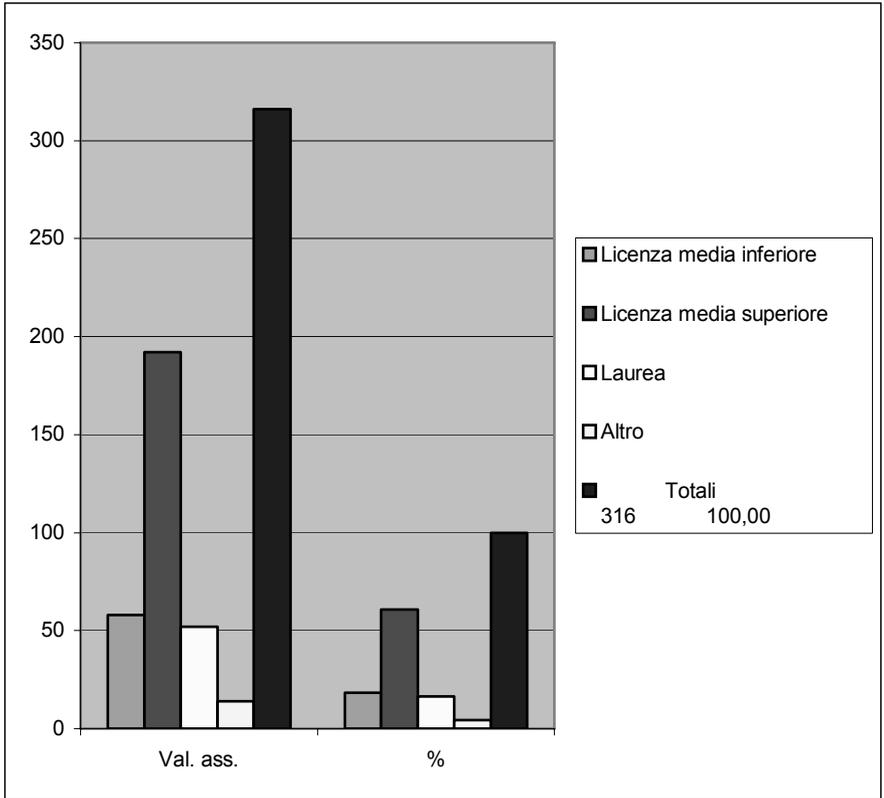
2) Età: <26 26-35 36-45 46-55 >55

Età	Val. Ass.	%
<26	42	13,29
26-35	136	43,04
36-45	100	31,65
46-55	36	11,39
>55	2	0,63
Totali	316	100,00



3) Titolo di studio: *media inferiore, media superiore, laurea, altro.*

Titolo di studio	Val. ass.	%
Licenza media inferiore	58	18,35
Licenza media superior	192	60,76
Laurea	52	16,46
Altro	14	4,43
Totali	316	100,00

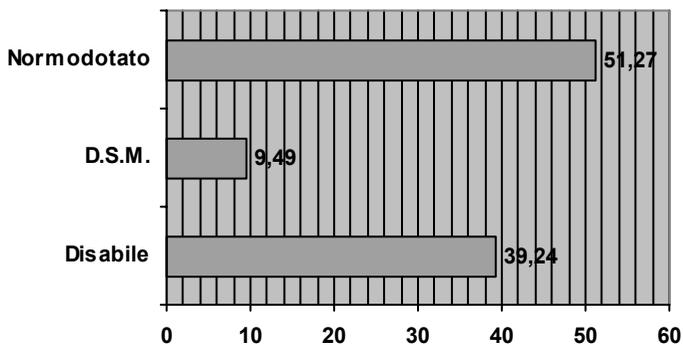


Con riguardo al livello di scolarizzazione, esso risulta congruo alla tipologia di attività lavorativa, consistente in supporto amministrativo di medio e alto livello, per strutture amministrative e sanitarie di AA.SS.LL., che richiede cognizioni anche avanzate di tecniche informatiche, conoscenze normative del comparto sanitario, ottima conoscenza dell'italiano scritto e parlato, buone capacità relazionali. Infatti solo il 18,35% è in possesso di licenza media inferiore, supportata (come risulta da interviste random) da vari corsi regionali di perfezionamento e di acquisizione di cognizioni di segretariato e dalla formazione pre lavorativa e sul campo, effettuate a cura della cooperativa. Il 60,76% è in possesso di licenza media superiore e il 16,46 % ha conseguito una laurea, si sospetta inoltre, che quanti (4,43%) rispondono *altro*, abbiano frequentato alcuni anni di corso di scuola non dell'obbligo, senza raggiungere la maturità.

Occupiamoci ora della variabile:

4) Disabilità: *disabile - utente D.S.M - normodotato*

Condizione	Val. ass.	%
Disabile	124	39,24
D.S.M.	30	9,49
Normodotato	162	51,27
Totali	316	100,00



Le risposte a questa domanda iniziano a configurarci un notevole mutamento di scenario, avvenuto negli ultimi 7 anni, che richiede, a nostro avviso, alcune considerazioni.

Nel 1998 i soci lavoratori erano, in massima parte disabili (78,27%), a cui si aggiungeva un 15,21 % non in possesso di certificazione di invalidità ma, comunque, in trattamento psichiatrico presso i D.S.M. (Dipartimenti di Salute Mentale), un modesto 6,52 % risultava normodotato.

Attualmente l'incremento dei normodotati è considerevole: essi rappresentano il 51,27 dell'intero universo dei soci lavoratori. Forte il decremento degli utenti dei D.S.M., calati di oltre un terzo così come, in misura più modesta, i disabili (gioca in questo caso, a nostro avviso, l'incidenza percentuale della Cooperativa Capodarco che, avendo ottenuto convenzioni anche per lavori non adatti ai diversamente abili, ha dovuto aprire *le porte* a elevati numeri di soggetti normodotati, mentre la "Maggio'82" mantiene una percentuale soddisfacente di persone con disabilità, che supera il 60%). Il dato, comunque, nel suo complesso, è di gran lunga superiore a quanto stabilito dalla normativa:¹

¹La L. 381/91 "Disciplina delle cooperative sociali" all' art.4 comma 2 recita: "le persone svantaggiate ...devono costituire almeno il 30% dei lavoratori della cooperativa".

Non solo, il trascorrere degli anni, il proliferare delle cooperative sociali (A e B) soprattutto a livello della nostra Regione - confrontare dati ISTAT presentati alla citata terza edizione delle giornate di Bertinoro² che vede il Lazio crescere al 38,4% % rispetto al 18,6% del dato nazionale, il prestigio raggiunto, con riguardo alla tipologia dei lavori affidati in convenzione, non da ultima la crisi occupazionale, hanno, a nostro avviso, reso appetibile e non più considerata come *residuale e temporanea* l'immissione nel mondo del lavoro, in qualità di socio lavoratore di cooperativa sociale.

E' interessante notare, con riguardo ai dati forniti dalla sopraccitata rilevazione Istat, la vocazione dei *territori*, così come appare dalla distribuzione regionale della tipologia del disagio preminentemente inserito nelle cooperative sociali di inserimento lavorativo. Sono più presenti nel Nord-ovest i pazienti psichiatrici; alcolisti, tossicodipendenti; altri soggetti in situazione di disagio nel Nord-est; detenuti, ex detenuti e disabili al Centro (8,5% i primi e ben il 61,2 % i disabili! Il Centro si evidenzia come il territorio che offre

² In questa edizione viene presentata la prima rilevazione sistematica Istat sulle Cooperative Sociali, nel settembre del 2003 e relativa all'anno 2001, essa da conto di 5.515 Cooperative Sociali attive al 31 dicembre 2001, e di 317 che, in pari data, risultano con attività in avviamento o momentaneamente sospesa.

maggior possibilità di inserimento alle persone con diverse abilità); i minori nel Mezzogiorno.

Nella nostra regione emergono dati molto interessanti, in relazione all'incidenza percentuale delle Cooperative Sociali di tipo A. Queste sono maggioritarie di gran lunga nel Paese, rappresentando, a livello nazionale, il 59,09% del totale, rispetto a quelle di tipologia B che raggiungono il 33,12% (le ulteriori percentuali sono rappresentate dalle Cooperative di tipo misto A+B e dai Consorzi). A livello del Lazio a fronte del 41,85 % delle Cooperative A, sono attive, nella rilevazione sopra citata, ben il 40,96 % di quelle di tipo B!

5) *Disabili inferiori ai 2/3 superiori ai 2/3*

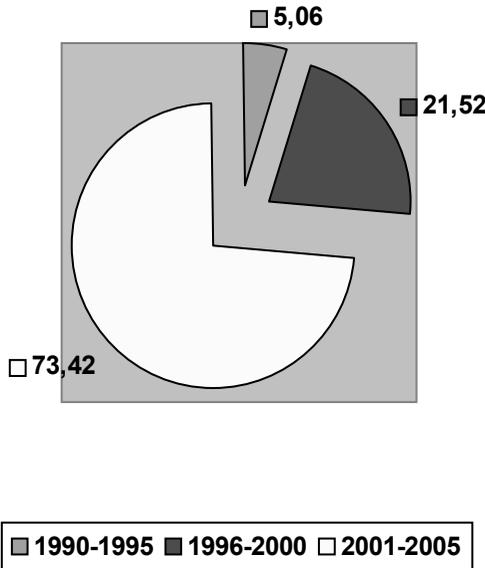
Con riguardo al *grado di disabilità* il 32,26% si situa nella fascia fino a 2/3 (erano il 47,23 % nel 1998), sono invalidi superiori ai 2/3 ben il 67,74 % rispetto al 52,77 della precedente ricerca. Il dato, sociologicamente interessante, da conto di un lavoro di formazione, da parte delle cooperative indagate, di tale raffinato livello, da permettere l'ingresso nel mondo del lavoro e, sottolineiamo, per lavori di

medio ed alto livello di supporto amministrativo, anche delle fasce più disagiate dei diversamente abili!

Affrontiamo ora l'item relativo alla permanenza in cooperativa in qualità di socio lavoratore. Abbiamo suddiviso i periodi temporali in fasce così aggregate:

6) Lavora dal: *1990-1995 1996-2000*
2001-2005

Inizio lavoro	Val. ass.	%
1990-1995	16	5,06
1996-2000	68	21,52
2001-2005	232	73,42
Totali	316	100,00



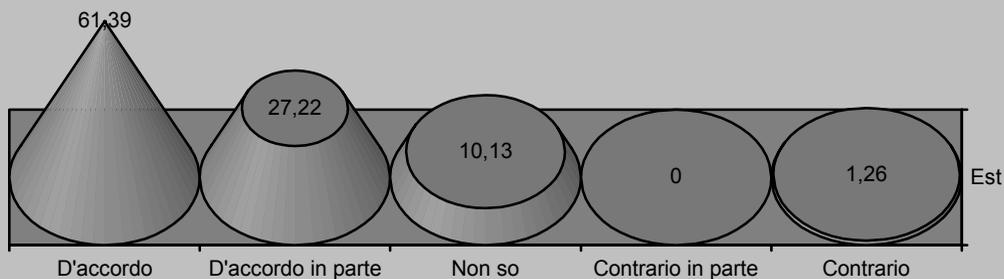
Si evidenzia uno zoccolo duro di fedelissimi, attivi anche da 15 anni in cooperativa, rappresentato da un 5,06 %; un buon 21,52% che vive l'esperienza lavorativa da un discreto numero di anni ed una forte effervescenza (73,42%!) avvenuta nell'ultimo lustro. La spiegazione è, lo possiamo affermare per il nostro ruolo di osservatore partecipante, non tanto, come per il passato, perché il lavoro in cooperativa viene percepito solo quale passaggio a più elevati e gratificanti attività nel mondo occupazionale, ma, soprattutto, per la maggiore visibilità della Cooperazione sociale, per l'acquisizione di tipologie di lavoro, da parte delle cooperative, gratificanti anche

per persone scolarizzate, con titolo di studio medio e alto. Non solo, sia pure sempre difficoltosi, si sono, comunque, resi più abordabili e agevoli percorsi di ricorso all'acquisizione di credito, per fronteggiare la difficoltà derivante dai *biblici* ritardi, da parte delle committenti, nel pagamento del lavoro fatturato.

Il lavoro in cooperativa è percepito, oramai, con caratteristiche di solidità e continuità che permette al lavoratore inserito di affrontare un cammino di vita autonomo, ancorché persona svantaggiata. I nostri soci si sposano, mettono su casa, progettano e realizzano la nascita di figli!

7) Le cooperative sociali aiutano le persone svantaggiate a costruirsi un avvenire:

Opinione	Val. ass.	%
D'accordo	194	61,39
D'accordo in parte	86	27,22
Non so	32	10,13
Contrario in parte	0	0
Contrario	4	1,26
Totali	316	100,00



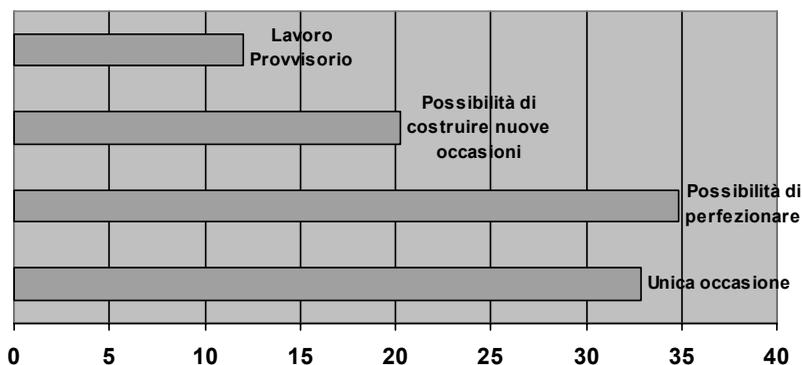
La scala Likert, con la quale ora, come allora, volevamo saggiare la percezione dell'aiuto che le cooperative sociali possono offrire alle persone svantaggiate per costruirsi un avvenire, mostra alcune modifiche, rispetto alle risposte del 1998.

E' diminuita la percentuale di quanti si trovano d'accordo con l'affermazione: sono il 61,39% rispetto al 69,57 %; aumenta peraltro - dal 23,91 al 27,22% - il contingente di quanti si dichiarano d'accordo in parte; rispetto al 6,52% di quanti dichiaravano non so giudicare, sono ora il 10,3 % a scegliere questa risposta, inoltre un modesto, ma significativo 1,26 %, inesistente nella precedente analisi, si dichiara decisamente contrario. E' maggioritaria sempre, comunque, la schiera di persone, normodotate e svantaggiate, che percepiscono la positività dell'Istituto Cooperazione sociale nei confronti dei portatori di svantaggio.

Accertata la prima e meno sofisticata percezione dell'utilità della cooperazione sociale nel disegno di vita dei giovani svantaggiati, passiamo ad indagare, in modo più articolato ed argomentato, cosa le cooperative sociali rappresentano per le persone svantaggiate. Osserviamo che il campione si situa nelle seguenti posizioni.

8) Per le persone svantaggiate le cooperative rappresentano:

Percezione della cooperazione	Val. ass.	%
Unica occasione	104	32,91
Possibilità di perfezionare	110	34,81
Possibilità di costruire nuove occasioni	64	20,25
Lavoro provvisorio	38	12,03
Totali	316	100,00



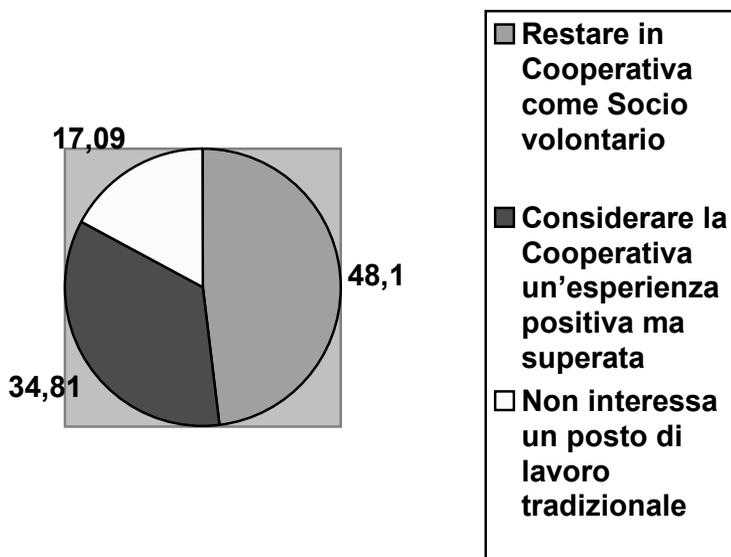
Aumenta e notevolmente la percezione del lavoro in cooperativa quale *unica* occasione di inserimento lavorativo; aumenta la percezione della cooperativa quale momento privilegiato per fruire di una formazione retribuita, d'altro canto diminuisce, quasi dimezzandosi, il considerare la permanenza in cooperativa come un parcheggio retribuito, in attesa di occasioni migliori.

9) Se riuscisse ad inserirsi in un posto di lavoro tradizionale penserebbe:

<i>Permanenza in cooperativa</i>	<i>Val. ass.</i>	<i>%</i>
Restare in Cooperativa come Socio volontario	152	48,10
Considerare la Cooperativa un'esperienza ma superata	110	34,81
Non interessa un posto di lavoro tradizionale	54	17,09
Totali	316	100,00

Anche sulla distribuzione delle risposte a questo item si impongono alcune considerazioni positive: se

è incontestabile che diminuisce la percentuale di quanti dichiarano che, comunque, rimarrebbero in cooperativa (sono di gran lunga la maggioranza), d'altro canto quasi si dimezza il valore di chi considera non interessante od appetibile un posto di lavoro tradizionale! L'analisi, procedendo, dà ragione del nostro convincimento forte: *aver acquisito il concetto di Cooperazione sociale una maggiore/migliore visibilità, una dignità nuova, un'idea di strumento utile per effettuare, nel contempo, un lavoro soddisfacentemente retribuito e rappresentare l'occasione per l'affinamento ed il perfezionamento delle proprie capacità operative.*



La domanda n°10, come esplicitavamo nella precedente inchiesta, è la più complessa e ha dato luogo, in sede di codifica del questionario, alle variabili V10 (prima scelta), V11 (seconda scelta) e V12 (terza scelta). Le opzioni e la loro classifica rilevano e rivelano le priorità nella struttura dei bisogni materiali e non, desumibili dall'attribuzione di valore, da parte dei soggetti, a 10 affermazioni, su cosa sia soprattutto importante nella vita. Alcune di esse sono concrete e semplici, riguardano la quotidianità: *avere molti amici, farsi una famiglia*; altre esprimono orientamenti profondamente radicati nella mission che, in genere, è sottesa alla costruzione di ogni cooperativa sociale b e che viene, nella vita di relazione che si costruisce con i soci, nei numerosi momenti di aggregazione sociale, con piccoli/grandi segnali, espressa, socializzata, condivisa e convissuta: nessun socio resta solo nei momenti difficili e/o lieti della vita, anche privata; nessun socio, soprattutto al livello delle cooperative di piccola e media dimensione, dove facile è il rapporto face to face, supera, senza dividerlo con l'équipe preposta al benessere sociale, i momenti di difficoltà, non solo di tipo lavorativo. Piccoli segnali dicevamo: l'attenzione al compleanno, la presenza ai matrimoni, la condivisione dei lutti e delle ricadute, con riguardo allo stato di salute dei più fragili, etc. Queste affermazioni sono, ad esempio, *difendere i diritti dei più deboli, partecipare a costruire una migliore*

integrazione sociale...ma quanti dei soci hanno metabolizzato lo spirito e la mission della cooperativa? Altre delle 10 affermazioni si riferiscono ad aspirazioni/gratificazioni molto autorientate: *stabilità economica , successo personale*.

10) Quale valore attribuisce alle seguenti affermazioni:

- 1 – il successo personale
- 2 – impegnarsi per le cose in cui si crede
- 3 – avere molti amici
- 4 – la stabilità economica
- 5 – difendere i diritti dei più deboli
- 6 – farsi una famiglia
- 7 – battersi per la propria autorealizzazione
- 8 – assumersi le proprie responsabilità
- 9 – collaborare a raggiungere obiettivi di gruppo
- 10 – partecipare a costruire una migliore integrazione sociale

Hanno assegnato il valore di prima scelta (1):

alla risposta 1	22/316	(6,96%)
alla risposta 2	102/316	(32,28%)
alla risposta 3	2/316	(0,63%)
alla risposta 4	78/316	(24,68%)

alla risposta 5	18/316	(5,70%)
alla risposta 6	34/316	(10,76%)
alla risposta 7	16/316	(5,06%)
alla risposta 8	34/316	(10,76%)
alla risposta 9	4/316	(1,27%)
alla risposta 10	6/316	(1,90%)

Hanno assegnato il valore di seconda scelta (2):

alla risposta 1	24/316	(7,59%)
alla risposta 2	40/316	(12,66%)
alla risposta 3	22/316	(6,96%)
alla risposta 4	38/316	(12,03%)
alla risposta 5	48/316	(15,19%)
alla risposta 6	48/316	(15,19%)
alla risposta 7	28/316	(8,86%)
alla risposta 8	40/316	(12,66%)
alla risposta 9	6/316	(1,90%)
alla risposta 10	22/316	(6,96%)

Hanno assegnato il valore di terza scelta (3):

alla risposta 1	16/316	(5,06%)
alla risposta 2	38/316	(12,03%)
alla risposta 3	16/316	(5,06%)
alla risposta 4	60/316	(18,99%)
alla risposta 5	22/316	(6,96%)
alla risposta 6	32/316	(10,13%)
alla risposta 7	28/316	(8,86%)

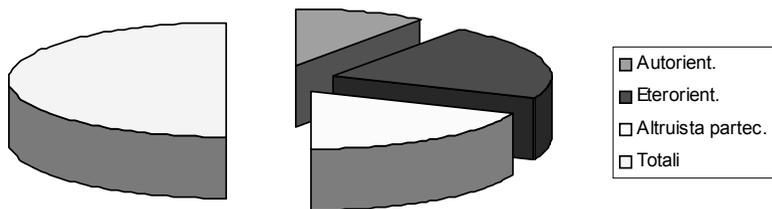
alla risposta 8	44/316	(13,92%)
alla risposta 9	12/316	(3,80%)
alla risposta 10	48/316	(15,19%)

Hanno assegnato uno dei 3 valori:

alla risposta 1	062/316
alla risposta 2	180/316
alla risposta 3	040/316
alla risposta 4	178/316
alla risposta 5	088/316
alla risposta 6	114/316
alla risposta 7	072/316
alla risposta 8	118/316
alla risposta 9	022/316
alla risposta 11	076/316

Profili di orientamento	Val. ass.	%
Individualisti autorientati	62	19,60
Individualisti eterorientati	137	43,40
Altruisti partecipativi	117	37,00
Totali	316	100,00

Val. ass.



Sulla base dell'assegnazione dei valori alle 10 affermazioni, così globalmente riassunta:

hanno scelto le seguenti affermazioni:

risposta 1	062/316
risposta 2	180/ 316
risposta 3	040 /316
risposta 4	178/ 316
risposta 5	088/ 316
risposta 6	114/ 316
risposta 7	072/ 316
risposta 8	118/ 316
risposta 9	022/ 316
risposta 10	076/ 316

e, con riferimento al protocollo di calcolo di punteggi assegnati alle affermazioni, già utilizzato nella ricerca del 1988, per ricondurre a sintesi le priorità delle scelte, con l'intento di disegnare tre profili o idealtipo di socio, con riguardo agli orientamenti, denominati *altruista partecipativo*; *individualista eterorientato*; *individualista autorientato*, abbiamo ottenuto i seguenti risultati:

I profili di orientamento danno conto di una preminenza del profilo individualista eterorientato che rappresenta il 43,4% del campione (era il 36,96% nel 1998); segue l'individualista autorientato con il pressoché invariato 37,0% (già 36,96%) ed infine

l'altruista partecipativo che rappresenta un diminuito 19,6% rispetto al 23,91% della precedente analisi

La Cooperazione sociale sta forse perdendo il suo fascino attrattivo, in quanto a mission e a trasmissione di valori all'intero contesto sociale? No, a nostro avviso!

Le normative di riferimento, prima fra tutte il rinnovato diritto societario, le gravose pratiche burocratico/amministrative relative alle norme, per fare un unico esempio, quelle di riferimento al diritto alla privacy (sacrosanto in un ambito così delicato), la accresciuta visibilità e l'ampliamento quanti/qualitativo delle convenzioni, così come l'ingresso più consistente di soggetti normodotati, caratterizzano la cooperativa sociale sempre più quale *Impresa*, ancorché sociale e non a scopo di lucro, cui si chiede da parte delle committenti di caratterizzarsi qualitativamente ed in efficienza, non da ultimo, l'esistenza di un Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per lavoratori di cooperative sociali che prevede, come tutti i contratti, scatti retributivi, scatti di anzianità, etc. fanno sì che il socio lavoratore, pur sempre in maggior parte orientato a partecipare e a socializzare al *mondo altro* (basti sommare gli altruisti partecipativi con gli individualisti autorientati, di gran lunga la maggioranza del campione) l'apporto valoriale all'intero processo economico, da parte della Cooperazione sociale, si autopercepisca e si avverta percepito al pari degli altri cittadini, inseriti a pieno

titolo nel mondo del lavoro e, come tutti, aspiri alla autorealizzazione, alla stabilità economica, a formarsi una famiglia.

Sta al mondo della Cooperazione sociale, nato per difendere il diritto al lavoro delle persone svantaggiate, sempre coniugato con il diritto alla tutela del benessere psicofisico, della inclusione sociale, dell'innalzamento della qualità della vita dei propri soci, porre in essere, anche attraverso momenti di riflessione, di analisi, di proposta e di socializzazione al mondo esterno, pubblico e privato, che siano in grado di attrarre l'attenzione sulle problematiche, ma anche sulle grandi potenzialità, ancora non conosciute a pieno, di cui la Cooperazione sociale è portatrice, per la costruzione di un welfare a misura di cittadino.

Nel presentare l'odierna ricerca, vorremmo concludere come nel 1998. Anche se la professione del dirigente non profit è assai più complessa e logorante (e di gran lunga meno remunerativa in termini materiali) di quella del dirigente forprofit..., anche se lungo è stato (e sarà ancora) il cammino al quale abbiamo partecipato, con il sostegno della componente più viva e sana del Paese, per acquisire visibilità e attenzione a questo mondo in progress..., *proseguiremo in tanti con la forza dell'esperienza ed il respiro del sogno.*

Luigi De Marchi, Andrea Rocca

“Per una Sociologia Umanistica”

Lo scopo di questo intervento nell'ambito del convegno è proporre, in collaborazione con il professore Luigi De Marchi - psicosociologo di fama internazionale, profondo conoscitore delle problematiche sociali, pioniere e caposcuola della Psicologia Umanistica della cui scuola italiana è stato co-fondatore con Carl Rogers e presidente dell'Istituto di Psicologia Umanistica Esistenziale dal 1986 - una chiave di lettura sociologica degli interventi di aiuto all'autoaiuto, mediata da questa significativa scuola di pensiero nota anche con il nome di Terza Forza, definizione che sottolinea la posizione alternativa a quelle della Psicoanalisi e del Comportamentismo, considerate distanti e poco attente alle naturali esigenze Umane.

Il motivo per cui sono lieto di presentare Luigi De Marchi si basa essenzialmente sulla scelta ideologica che i counselor socioanalitici, da me rappresentati, hanno da vari anni ampiamente condiviso con la Psicologia Umanistica, tesa alla riscoperta delle capacità insite nell'essere umano per il superamento di quelle situazioni critiche che, nel corso della vita, ci si trova ineluttabilmente a dovere affrontare.

Per sua stessa natura, il counseling*, a differenza della psicoterapia, rifiuta esplicitamente il concetto “deterministico” di patologia riguardo ai comportamenti disturbati di quegli individui temporaneamente coinvolti in problematiche esistenziali che vivono anche gravi momenti di crisi e necessitano di interventi esterni di aiuto e non certo di una ristrutturazione profonda della personalità come quella perseguita generalmente dai vari indirizzi di psicoterapia.

Su queste condizioni, secondo le indicazioni di Carl Rogers, i tradizionali ruoli asimmetrici vissuti nel binomio “*terapeuta-paziente*” vengono, nell’ambito del counseling, sostituiti da quelli attivati dal binomio “*counselor-cliente*”, precisazione necessariamente neutrale che delinea il ruolo dell’uno quale facilitatore o attivatore delle risorse umane dell’altro, indirizzate verso la presa di coscienza personale, atto che costituisce il presupposto indispensabile dell’aiuto all’autoaiuto.

- La microsociologia del counseling condivide naturalmente le tecniche del rinforzo delle potenzialità umane individuate dalle Scuole del pensiero Umanista e prende spunto dagli studi effettuati sul campo e dalle esperienze delle Sociologie Comprensenti (di derivazione weberiana che utilizzano il comune metodo di studio della società con la tendenza umanistica

di afferrare i significati soggettivi che gli individui danno agli eventi e che descrivono i fatti nella loro singolarità storica), utilizzando metodi e modalità convergenti con gli approcci drammaturgici di E. Goffman ed etnometodologici di A. Garfinkel, nonché con le esperienze della Fenomenologia di A. Schutz.

Le posizioni del counseling socioanalitico si integrano inoltre efficacemente con l'impianto ideologico delle discipline collegate alla Psicologia Umanistica, tra le quali la Gestalt Theorie, l'Analisi Transazionale e la Psicologia Transpersonale, riunificando le tessere del variegato mosaico degli interventi di sostegno con l'intento di favorire l'inserimento dell'attore sociale nella prevenzione e nella cura dei suoi disagi, connessi alla dimensione psicologica disturbata, che risultano sempre implicati nel piano delle interrelazioni alla base del "vissuto sociale".

Si propone pertanto l'approccio teorico e operativo che la microsociologia e il counseling, integrati in una visione unitaria della comunicazione e dell'analisi psicologica, possono offrire agli individui assillati dalle varie forme di disagio esistenziale - ansie, stress, conflittualità latenti o manifeste - che si rivolgono in numero sempre maggiore anche a questa nuova professione sociopsicologica.

Il paradigma di base per il sociologo-counselor rispetto alle problematiche dell'attore sociale, sta nella condivisione delle esperienze che ne hanno segnato la vita, nell'accettazione incondizionata del cliente e nell'autenticità del rapporto di aiuto all'autoaiuto.

Dalla sociologia classica, che si occupa dei fatti sociali, delle politiche nazionali, dei grandi eventi tecnologici, delle espressioni di costume su vasta scala, la microsociologia applicata al counseling si occupa di quelle relazioni esasperate che si attivano all'interno dei microgruppi, nella coppia e nel singolo individuo visto come una risultanza dell'interazione sociale; l'analisi microsociologica, infatti, "pone maggiore attenzione ai fenomeni di grandezza ridotta, come le interazioni quotidiane faccia a faccia e le esperienze psicologiche della vita sociale... Anche i fenomeni di vasta portata vanno capiti dal basso, partendo dalle unità elementari di esperienza e vita quotidiana che ne sono i mattoni da costruzione" (Adele Bianchi in "*Sociologia oggi*", Cuneo 2006).

Prendendo spunto dal concetto di anomia, già individuata da E. Durkheim, l'ottica degli interventi del counselor sociologico si rivolge analiticamente allo studio delle svariate *anomie* espresse all'interno del mondo occidentale dagli attori sociali nei loro rapporti faccia a faccia e quindi nelle relazioni che si creano giorno dopo giorno in famiglia, nelle sedi di

lavoro, nei momenti di socialità, nella solitudine e che minano la base delle relazioni umane.

I sociologi-counselor professionisti - formati secondo l'iter triennale di counseling specifico, presso l'Associazione A.R.Co.S, da me diretta e riconosciuta dalla Federazione delle Associazioni Italiane di Psicoterapia - intervengono nei vari aspetti delle latenze della comunicazione sociale, partendo dall'analisi delle regole tacitamente condivise o subite, *input* sociali spesso sopportati inconsapevolmente che permeano la vita relazionale con ripercussioni negative nei ruoli e nelle aspettative di ruolo, negli status, nei rapporti di dipendenza-sottomissione, *input* che nel mondo moderno hanno sempre più sostituito le istanze naturalmente umanistiche di solidarietà e collaborazione .

Nel campo delle relazioni tra gli individui nonché tra gli individui e le piccole istituzioni - l'ambiente di lavoro, le agenzie di socializzazione quali la famiglia, la scuola - le norme e le regole implicite che indirizzano gli atteggiamenti e i comportamenti, qualora non adeguatamente interiorizzate e condivise, provocano i primi sintomi del disagio esistenziale, con effetti di demotivazione all'azione costruttiva. Tali sintomi, espressi da segnali di noia, di incomunicabilità, di malessere relazionale, possono sfociare in espliciti comportamenti aggressivi intra o extrapunitivi, tipici non solo del mondo giovanile,

che possono degenerare in espressioni distruttive e in vere e proprie patologie sociali.

Le tecniche tipicamente microsociologiche per l'innalzamento dell'autostima e il supporto all'autoaiuto consistono nell'uso delle biografie, delle storie di vita, delle interviste non direttive, dei gruppi di discussione fino ad approdare alla fototerapia, (poichè le fotografie contengono sempre storie) di recentissima acquisizione, nonché a tecniche particolari di socioterapia relazionale (che possono prevedere anche il supporto di animali quali la *pet therapy* e l'onoterapia), di brief counseling e di schoolcounseling che da quest'anno sono state attivate previo corso di formazione specifica presso le scuole della capitale.

Questi sono solo alcuni punti privilegiati dall'indagine microsociologica che si vanno a integrare naturalmente con l'ottica della Psicologia Umanistica che, opponendosi ai determinismi di altre scuole di psicologia, quali la Psicoanalisi e il Comportamentismo, e per certi aspetti anche la Sociologia in senso classico, ha proposto la "lettura dei comportamenti umani" secondo una visione olistica, cioè basata sullo studio della persona nella sua interezza, senza tentare di isolare particolari variabili, ma evidenziando i tratti comuni a tutti.

Il counselor incontra infatti clienti con profondi dubbi esistenziali anche perché, secondo la visione socioanalitica, per troppo tempo essi hanno

introiettato passivamente i simboli esteriori della società di appartenenza, idealizzandone gli aspetti più evidenti, ma sempre più svuotati di punti di riferimento verso quella solidarietà meccanica che per milioni di anni ha costituito riparo e fattore primordiale di sopravvivenza.

Da un punto di vista sociologico, il cliente si presenta così sempre più limitato nei suoi comportamenti, isolato ad un'unica dimensione, quella ormai fin troppo frammentata che già negli anni Sessanta era stata rilevata da Herbert Marcuse.

L'individuo che in tale situazione si rivolge al counselor è portatore del disagio esistenziale che proviene sempre dalla propria cultura, a causa delle dinamiche opprimenti e sofisticate della competizione sociale, della frammentarietà dei rapporti con i propri simili e dalle necessità morali e materiali indotte da una società "malata" che basa i suoi rituali all'insegna ricorrente della depersonalizzazione consumistica.

Compito del counselor sociologico ad indirizzo umanistico sarà quindi il monitoraggio di tali comportamenti e la sensibilizzazione del cliente verso la riappropriazione delle potenzialità originarie, per ricostruire insieme a questi, il tessuto socio-affettivo individuale troppo spesso trascurato, e favorire la presa di coscienza della sua unicità e riattivando così le potenzialità "umane" paralizzate.

In tale ottica il counselor di questo indirizzo si pone come mediatore tra la società e l'individuo e in ciò utilizza mezzi e strategie che consistono essenzialmente nell'ascolto empatico mediante l'incorporazione, la risonanza, il rispecchiamento, fino alla conclusione, momento in cui le notizie raccolte vengono usate per agire in maniera efficace in una serie di *setting* in cui il cliente svolge un ruolo finalmente attivo.

Ulteriori e tipiche modalità di intervento utilizzate dai counselor sociologi sono *l'open-air counseling* e il counseling di strada che permettono di “andare verso il cliente”, all'interno del suo nucleo sociale, nelle periferie, nelle strade, nei suoi centri di aggregazione poiché dall'ambiente esterno - ossia sul campo - gli operatori possono trovare quei segnali e tessuti di relazione che nel tradizionale *setting* possono venire nascosti dalla tradizionale struttura di ascolto e di accoglienza.

Gli esempi offerti in questo convegno sono stati molteplici e tutti imperniati sulle varie strategie di aiuto in campo sociale. Così anche il counselor sociologico, sempre tenendo conto della riflessione umanistica, potrà inserirsi con le proprie competenze nelle svariate realtà sociali, contribuendo alla ricostruzione di quei nessi frammentati espressi dai vissuti di persone sole ed emarginate, di anziani, di giovani appartenenti a subculture violente, di individui con problemi di dipendenze.

Sarà così possibile intervenire con la riproposta di quei valori umani sottovalutati o apparentemente perduti allo scopo della ricostruzione di un Sé sociale funzionale al miglioramento della qualità della vita, in una progettualità di reintegrazione più attenta e partecipe al mondo del sociale.

Nota* : il counseling come è noto, nasce negli Stati Uniti nel corso degli anni 30 per assicurare, come scrive Rollo May – uno dei padri della Psicologia Umanista - “riconoscimento professionale a tutti coloro che pur non avendo né volendo il titolo accademico di psicologo o psicoterapeuta, svolgono un’attività che esige una buona conoscenza della personalità umana” e secondo noi sociologi risulta soprattutto necessaria anche una buona conoscenza della personalità sociale dell’uomo in difficoltà.

* In una conversazione privata di 25 anni fa tra Carl Rogers e l’amico De Marchi: “Vedi Luigi, per parte mia, ho ammesso ai miei corsi di formazione e ho diplomato in psicoterapia centinaia e centinaia di persone che non avevano nessuna laurea, nessuna specializzazione e nessun titolo di studio universitario ma che avevano la qualità umana, la sensibilità e l’autenticità, il senso dei propri limiti, la capacità di comunicazione e attenzione empatica che sono la vera e unica base di una psicoterapia e di un counseling efficaci.

Francesco Maria Piccari

Il Mutuo Soccorso

In una manciata di minuti si propone di dimostrare il parallelismo che corre tra il vivere sociale, nel fattispecie “il mutuo soccorso”, con le leggi universali della fisica.

Il mutuo soccorso è un principio applicato originariamente ai tempi della rivoluzione francese, ma ha trovato una più completa applicazione con il nostro Guglielmo Marconi e con l'americano Samuele F.B. Morse.

Il principio del mutuo soccorso è quello che in elettromagnetismo viene definito come la concomitanza di più forze. Attraverso la presentazione alla lavagna di un grafico ed una formula, si dimostra come là dove si mettono insieme più utenti è possibile il mutuo soccorso sociale e fisico, riconducendo il tutto ad un'unica legge originaria agente in natura.

Maurizio Bucaioni

Sicurezza del lavoro in disabilità

Integrare ragionevolmente le persone disabili nella vita quotidiana appare un compito molto difficile che prevede dei tempi di realizzazione molto lunghi.

Da un'iniziale emarginazione delle persone disabili e dall'abbandono da parte della società e delle istituzioni, si è giunti nel tempo ad una nuova consapevolezza socio-istituzionale tradottasi anche nella nascita di nuove realtà cooperative sociali comprendenti a vario titolo soggetti disabili, prevalentemente per far sì che venisse a concretizzarsi di fatto una radicale trasformazione in materia di diritto e inserimento della disabilità.

Al processo d'integrazione hanno partecipato vari soggetti: il personale scolastico a vari livelli, gli operatori ASL, le associazioni di volontariato, le famiglie. Ma soprattutto i soggetti effettivi portatori d'ogni diritto concreto soggettivo: i disabili.

L'azione complessiva è risultata però carente e poco funzionale per la mancanza di scambi, per le conoscenze limitate e circoscritte al proprio ambito di intervento, e soprattutto per la difficoltà oggettiva nel reperimento di informazioni in tempi utili e reali.

È mancato nel nostro territorio regionale del Lazio ed un po' su tutto il territorio nazionale, un punto di

riferimento costante ed affidabile per le famiglie, i portatori di handicap, le associazioni, gli insegnanti e in generale per tutti coloro che a vario titolo operano nel settore.

Bisogna allora cercare di dare un segnale chiaro ma anche un supporto alle istituzioni, per stimolare e permettere l'inserimento lavorativo e scolastico dei soggetti svantaggiati; formare e aggiornare gli operatori raccogliendo materiale e producendo documentazione; informare settori sempre più ampi di cittadinanza sfruttando le nuove frontiere del multimediale, comunicare, trasmettere, divulgare e rendere disponibile ed affidabile la raccolta di quanto viene prodotto relativamente all'handicap sia in campo scolastico che extrascolastico.

Ai nostri giorni, e nonostante le difficoltà sul campo, l'Italia può essere riconosciuta come un Paese guida nel campo dell'integrazione scolastica dei disabili grazie all'opera minuziosa e quotidiana di insegnanti di sostegno, organizzazioni sindacali, associazionismo e famiglie, disabili.

La progettazione del lavoro in disabilità è argomento oggi rilevante, alla luce delle vigenti disposizioni di sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 626/94) e delle norme antincendio e di primo soccorso (D.M. 388/03 - D.P.R. 503/96), fatte peraltro proprie le considerazioni che si desumono dal nostro Codice Civile il quale alla luce del mai abrogato art. 2087, stabilisce la responsabilità oggettiva del datore di

lavoro in materia di sicurezza ed incolumità dei lavoratori dipendenti tutti. E' necessario aprire un fronte comunicativo integrato nuovo sul versante istituzionale, che tenga conto anche della oggettiva difficoltà del conoscere dati reali e storie di disabilità, di lavoro insicuro e delle problematiche connesse da parte delle Istituzioni, e spesso anche da parte delle stesse associazioni sindacali e/o di sostegno.

A noi tutti, ma particolarmente alle cooperative sociali, il compito di cercare le opportune vie per una intercomunicazione efficace entro lo scenario descritto. Uno scenario che rappresenta null'altro che uno degli angoli visuali possibili.

Sono certo che nel Convegno ne emergeranno molti. E tutti degni d'esame ed attenzione. Piccoli e grandi semi, molti dei quali potranno germogliare. Ne sono certo, e ne voglio essere certo.

Sono molto dispiaciuto di non poter essere oggi con voi e con le vostre passioni ed intelligenze a trattare di questi e altri argomenti.

Un caro saluto a tutti i convenuti.

Valeria Fabretti³

Famiglie tra *privato* e *sociale*. Una rilettura del ruolo dell'associazionismo familiare.

L'affermarsi dell'associazionismo familiare quale “fenomeno sociale emergente” (cfr., Donati, 1991), cui assistiamo ormai da alcuni anni nel quadro della più ampia centralità assunta dal privato sociale entro i servizi alla persona, può essere letto richiamando l'attenzione su alcuni dei tratti che la complessità sociale e il processo di individualizzazione – il secondo da leggersi in larga parte come reazione alla prima – conferiscono alle biografie dei soggetti e a quelle familiari. Con attenzione alle famiglie, non può essere tralasciato il ruolo giocato dallo scenario complessivo nel condizionare – offrendo risorse e vincoli – il loro funzionamento e la loro stessa configurazione. Infatti, se è vero che la complessità ha creato una specie di processo di elisione tra le istituzioni sociali – non ultime educative – è anche vero che la stessa ha prodotto nuove forme di rapporto tra istituzioni e istituzioni, tra soggetto e istituzioni e tra soggetti e soggetti.

³ Dottoranda e collaboratrice della Cattedra di Sociologia della famiglia, Facoltà di Sociologia, Università di Roma “La Sapienza”.

Come noto, a partire almeno dal contributo di Luhmann (1995), la “scomparsa del centro” e la crescente “autoreferenzialità” dei *sotto-sistemi* sociali – siano essi istituzioni, gruppi, individui – vede come controparte per gli individui e le istituzioni l’adozione di criteri di orientamento all’azione basati sulla *contingenza* e il recupero della *relazione* quale parametro fondante la possibilità di soddisfazione dei bisogni. La frammentazione della realtà sociale – esplosa, o implosa, in una molteplicità di campi esperenziali e di orientamenti normativo-valoriali – è colta in legame al *recupero dell’io* come solo principio di valutazione delle situazioni e dei comportamenti e dell’identità come prodotto fluido, mai completo, ma definito, di volta in volta, dalle stesse relazioni cui il soggetto partecipa (cfr. Melucci, 1999).

Parallelamente all’evolversi dell’analisi sociologica nella direzione provocata dalla tematizzazione di una “società degli individui” (cfr. Touraine, 2002, 2003), anche gli studi sulla famiglia evidenziano sempre più come tale istituzione sociale, lungi dal poter essere considerata complessivamente “in crisi”, sia, piuttosto, impegnata – come una sorta di “laboratorio protetto” – nella rivisitazione delle forme di espressione e dei metodi relazionali e educativi; una rivisitazione che trova ragione proprio nell’autoreferenzialità del suo funzionamento e nella

centralità che in essa assumono i soggetti – uomo-donna, genitore-bambino, etc. – e le loro identità in continua ridefinizione. Come sottolinea la Rampazi (cfr. 1998), leggere tale dinamica unicamente come “fatto di libertà” rischia di esonerarci dal cogliere quanto essa possa apparire invece un compito eccessivamente gravoso nella misura in cui diviene responsabilità essenzialmente soggettiva.

L’inglobazione all’interno del familiare del processo di “soggettivizzazione” in atto nella società contemporanea, sembra, in questo senso, legarsi al rischio di un ripiegamento della famiglia su sé stessa, dando luogo, tra l’altro, ad un tipo di disagio, poco manifesto, anzi spesso impalpabile, che nasce e si radica nella dimensione del *quotidiano*, dove “le biografie della scelta”, o “del fai da te” – che, come coglie Beck (cfr. 2000), sono al tempo stesso “biografie a rischio” – risultano impossibilitate a ricorrere a soluzioni precodificate, e sono chiamate al confronto con il dubbio, con il non previsto.

Con attenzione alle molteplici forme di questo “disagio normalizzato” – ovvero trasversale, non riferibile a particolari fasce sociali e tipi di famiglie – può, ad esempio, essere interpretata la crescente richiesta di sostegno alla genitorialità che le famiglie esprimono oggi, come pure la crescente costituzione di associazioni e ambiti comunitari in cui tale richiesta trova accoglienza. Questa domanda, infatti, non sembra tanto attribuibile ad una patologica caduta

della valenza educativa delle relazioni familiari, quanto alla ricerca da parte dei padri e delle madri di categorie per sostanziare una riflessività di ruolo che è la società stessa a richiedere loro, una volta svuotato il “pozzo” della tradizione e dunque esauriti gli orientamenti preminenti di valore (cfr. De Nicola, 2002)

Se complessità e individualizzazione concorrono a ridefinire i bisogni e il funzionamento della famiglia – o delle famiglie, data la crescente pluralità di espressioni del familiare che si manifesta nella realtà – essi possono allora essere rintracciati anche dietro all’affermarsi delle nuove modalità di partecipazione sociale e istituzionale cui esse danno vita. Ovvero, nelle pieghe di quell’ associarsi che sembra complessivamente esprimere il problematico dualismo che la famiglia sperimenta oggi tra *privatizzazione* e *pubblicizzazione*. La prima richiama le crescenti esigenze di regolamentazione puramente intersoggettiva delle dinamiche familiari (soprattutto di coppia) – sempre più eterogenee proprio perché radicate nelle soggettività in relazione – e la conseguente percezione degli interventi normativi come indebita intrusione nella vita privata e nella sfera dell’autonomia individuale. La seconda si lega, invece, all’avvertita necessità dell’intervento del pubblico nella regolazione delle conseguenze sociali delle scelte intraprese (in particolare, per quel che

riguarda la genitorialità) e alla ricerca di forme e canali per vedersi riconosciute pubblicamente tali espressioni dell'essere e del fare famiglia.

Dunque, il processo di *soggettivizzazione dei bisogni* – inteso come crescente autoreferenzialità dei singoli, differenziazione delle istanze individuali, e irriducibilità di queste a qualsivoglia forma di compromesso valido per tutti – sembra, in una certa misura, condurre la famiglia, da un lato, ad una formulazione sempre più privatistica dei problemi e delle soluzioni e, dall'altro, alla costruzione, attorno a questi, di reti particolaristiche in grado di condurre verso la rappresentanza e la pressione politica le istanze di cui sono portatrici.

Il rischio è, in questo senso, almeno duplice; ovvero, che la soggettivizzazione conduca a una ridefinizione delle questioni pubbliche come “problemi privati” dell'individuo e della famiglia; e che tali “problemi privati” divengano i propulsori esclusivi della messa in moto – qualora essa avvenga – della famiglia entro lo scenario dell'associazionismo e della cooperazione.

Con uno sguardo al frastagliato mondo dei servizi sociali e delle attività di *care*, entrambi i rischi sembrano poter trovare fondamento e, al tempo stesso, tuttavia, le premesse per un loro superamento.

Il primo rischio sembra trovare ragione nella deresponsabilizzazione del pubblico che sottostà alla

debolezza dello stato sociale italiano degli ultimi decenni (cfr. Saraceno, 1998). La tradizionale delega di funzioni sociali alla famiglia, che connota il nostro modello di welfare e ha contribuito all'indebolimento del tessuto sociale e al mantenimento delle disuguaglianze, corre il rischio, in questo senso, di trovare riparo e giustificazione dietro alla inevitabilità dell'espressione soggettiva dei bisogni. Si può pensare, inoltre, ad un "rovescio" negativo della medaglia della sussidiarietà, qualora questa venga intesa, anziché come modalità efficace di intervento sociale, come negazione di responsabilità collettiva delle questione sociali riguardanti singoli e famiglie.

Il secondo rischio – ovvero la possibilità che la dimensione privatistica del bisogno permanga a caratterizzare le famiglie anche quando esse dispongono della conoscenza e delle reti sociali necessarie per operare da attori principali entro lo scenario della società civile – trova conferme nel manifestarsi di un associazionismo familiare⁴ che tende, come alcune ricerche oggi evidenziano, ad assumere un carattere prevalentemente strumentale e particolaristico. Secondo la Rossi (cfr. 2002:367), "il

⁴ Sembra difficile distinguere le associazioni "in favore delle" famiglie e quelle "costituite dalle" famiglie. Complessivamente, le associazioni familiari più stabili si sono dimostrate quelle specializzate nell'offerta di prestazioni ben definite, spesso in collaborazione con i servizi pubblici; il gruppo emergente è composto da quelle che offrono sostegno e forme di auto-aiuto nelle relazioni e nella mediazione di conflitti familiari (cfr. Saraceno, 2002)

benessere familiare prodotto dall'esperienza associativa si concentra soprattutto sulla soddisfazione dei propri bisogni e sulla possibilità di contare su un maggior peso sociale". Scarsa, invece, risulta la possibilità di superare i confini particolaristici dei propri bisogni per agire in un'ottica più ampia; raramente le associazioni sono percepite come comunità di riferimento: "spesso le associazioni, che nascono come risposta ai bisogni delle famiglie che le costituiscono, non appaiono in grado di elaborare una strategia più ampia, una modalità d'azione che giunga davvero alla produzione di un bene comune, prodotto insieme e fruito insieme o, quantomeno – ed è questa un'ipotesi più ottimistica – non ne sembrano consapevoli. Non mostrano di aver ancora elaborato una propria cultura, in cui siano valorizzate tutte le potenzialità dell'esperienza associativa" (*ivi*:4).

Il pericolo è, in altri termini, che le associazioni familiari siano intese più come canali di traduzione di istanze private in istanze pubbliche, che come contesti capaci di produrre consapevolezza circa la rilevanza pubblica delle istanze private.

In questo senso la deriva dell'associazionismo e del terzo settore sarebbe, ricorrendo alle tipologie colte dalla De Leonardis (1999:232,3), non tanto la "marketizzazione del sociale" – ovvero la costruzione di una socialità come mezzo-funzione piuttosto che come esito-fine del mercato – quanto la "privatizzazione del sociale", ovvero l'edificazione di

una solidarietà “nelle pieghe delle reti personali e nella prossimità”, che quindi può contenere un dispositivo di gerarchizzazione sociale e disuguaglianza, sostituendosi al collante societario delle istituzioni, delle norme e della condivisione di principi di partecipazione al mantenimento del legame sociale. La stessa possibilità di accedere e prender parte alle reti dell’associazionismo e della cooperazione è, del resto, come noto ormai da tempo alla ricerca sociale, largamente condizionata dalle risorse possedute dalle stesse famiglie, in termini, prevalentemente, di *capitale culturale* (cfr. Bourdieu, 1966) e di *capitale sociale* (cfr. Coleman, 1966). Così, solo alcune famiglie riescono a “politicizzare” la propria domanda, ovvero a tradurla nei termini legittimi per una sua presa in carico da parte delle istituzioni e, più in generale, dell’autorità cui è diretta⁵. A tali discriminanti si aggiunge poi quella dell’appartenenza territoriale (il terzo settore è infatti più diffuso e organizzato in regioni quali la Lombardia, il Veneto, l’Emilia-Romagna, il Piemonte,

⁵ Il problema principale della *negoziazione* è quindi che non tutti sono invitati al “tavolo”, poiché dinamiche di filtraggio, selezione e esclusione lasciano pesare gli interessi più forti mentre “le istanze sociali più deboli e deprivate, spesso quelle più direttamente interessate dall’impatto delle politiche, restano disperse e incapaci di organizzarsi e contare, e tendono ad essere escluse dai negoziati” (Bifulco, de Leonardis, 2002:113). Il rischio è dunque quello della creazione di *policy communities* chiuse che monopolizzano il discorso sulle materie trattate e fanno prevalere gli argomenti di poteri forti e di far coincidere così l’interesse generale con l’interesse di questi ultimi (cfr. *ibidem*).

la Toscana; si veda, al riguardo, il Censimento Istat del 1997).

Il particolarismo degli interessi rappresentati, in quest'ottica, si andrebbe a colorare di *elitarismo* e l'attivismo familiare nello scenario del terzo settore concorrerebbe più al perpetuarsi delle disuguaglianze sociali che ad un loro superamento.

Tuttavia, la più complessa e ricca natura dell'associazionismo, così come della cooperazione e delle altre forme di organizzazione del privato sociale, deve qui essere richiamata per tematizzare, oltre che i rischi evocati, un loro stesso superamento.

Questi fenomeni aggregativi, infatti, possono essere letti non tanto come estremo appiglio cui individui e famiglie ricorrono per far fronte agli esiti potenzialmente destrutturanti della complessità, quanto come forma sociale nuova, autopoietica, che proprio nella complessità trova ragione e legittimità, concorrendo a ridefinire, in termini funzionali alle trasformazioni sistemiche in atto, il rapporto tra istituzioni, gruppi sociali e soggetti.

In quanto “periferia”, riacordo con i “mondi vitali” (cfr. Ardigò, 1980) e con gli spazi di significazione della realtà sociale dei soggetti in relazione, il TS ha in sé la possibilità di innescare innovazione e mutamento sociale, esplorando soluzioni innovative ai problemi di singoli e gruppi sociali e suggerendo così al “centro”, il sistema

politico, le strade da percorrere in termini di *policies* e forme organizzative (cfr. Tomassini, Bonaretti, 2002). Nell'esperienza che matura "dal basso", nella transazione continua di *significati* prodotta dall'incontro degli operatori dei servizi con gli utenti/clienti, si creano le condizioni per l'individuazione dei "pubblici problemi", la definizione dei servizi e le formulazioni politiche delle soluzioni. Rispetto agli organi di governo tradizionali, dunque, le organizzazioni di TS possono apparire come quelle *nuove reti di socialità* che, in risposta alle condizioni delle società differenziate, si traducono in veri e propri "attori politici", portatori di una visione della società e del suo sviluppo innovativa (cfr. Colozzi, 2002), che dalle esperienze particolari trae alimento e che può tradurre, tuttavia, le stesse istanze individuali entro le traiettorie dei diritti universalistici.

La fecondità dell'associazionismo familiare, in particolare, può essere individuata in quelle esperienze che, pur partendo dalla contingenza e dalle esperienze particolari, giungono a promuovere e incarnare quella "cultura dell'altro" che, sola, può fondare la costruzione di *relazioni sociali piene*⁶ e la

⁶ Secondo Donati (1991) e la sociologia relazionale, le relazioni sociali di servizio che si realizzano nel privato sociale contengono prevalentemente una forma di vincolo reciproco, il quale ha maggiormente a che fare con codici simbolico-normativi prevalentemente connessi al

partecipazione attiva al farsi della società. Sorte a partire dalle relazioni familiari e, al tempo stesso, intervenendo su di esse, queste associazioni in quanto parte della società civile organizzata possono essere intese come contesti attraverso i quali la dimensione privatistica della famiglia si estende, aprendosi nell'incontro con l'altro e costituendosi essa stessa quale *risorsa sociale*. L'associazionismo familiare può farsi, così, riflessivo, ovvero in grado di problematizzare lo stesso essere famiglia a partire dal rapporto che questa intrattiene oggi con la società.

La prospettiva più feconda, allora, sembra essere quella del *welfare civile* (cfr., De Leonardis, 1999), come forma di solidarietà meno esposta a esiti degenerativi e che si presenta in grado di promuovere un'idea non particolaristica della società. Il registro argomentativo, in questo caso, è quello della "cittadinanza" e le azioni intraprese sono riferite al bene comune, alla diffusione del "savoir civil".

Solo colorandosi di tali caratteri, l'associazionismo familiare sembra in grado di costituire, anziché un ulteriore ambito di

sistema culturale, che non a quelli codificati dalle istituzioni giuridiche. Più precisamente, si tratta di codici come la reciprocità e la solidarietà, in grado di generare legami sociali, in un certo senso, più "stretti". Il TS, in altri termini, dovrebbe "generare" relazioni che sottolineano maggiormente, rispetto ad altri settori della società, la componente di vincolo reciproco contenuta nelle relazioni sociali.

segmentazione sociale, una di quelle “vie di ricomposizione” capaci di concedere ai soggetti e alle famiglie quelle “pezze d’appoggio” indispensabili per l’elaborazione di progetti di vita coerenti e dotati di senso (cfr., Cesareo, 2004) e di agire quale collante societario; quel *terzium* tra pubblico e privato la cui assenza storica nel nostro paese ha comportato, di fronte al collasso delle responsabilità statali, la cessione di pesanti oneri sociali sulle spalle delle famiglie.

Riferimenti bibliografici

Ardigò A. (1980), *Crisi di governabilità e mondi vitali*, Bologna, Cappelli

Bifulco L, de Leonardis O. (2002), “Pratiche e retoriche dell’intermediazione amministrativa”, in Battistelli F. (a cura di), *Burocrazia e mutamento*, Milano, Franco Angeli

Beck U. (2000), *I rischi della libertà. L’individuo nell’epoca della globalizzazione*, Bologna, Il Mulino

Bourdieu P. (1966), tr.it., *La trasmissione dell’eredità culturale*, in Barbagli M. (a cura di.), 1978, *Istruzione, legittimazione e conflitto*, Bologna, Il Mulino,

Cesareo V., “Le vie della ricomposizione”, in Atti del VIII Congresso Nazionale dell’AIS “Anni in Salita. Speranze e paure degli italiani”, Roma, 11-13 novembre, 2004

Coleman J. S. *et al.* (1966), *Equality of Educational Opportunity*, Washington D. C., U.S. Government Printing Office

Colozzi I. (2002), *Le nuove politiche sociali*, Roma, Carocci

De Leonardis O.(1999) “Terzo settore: la doppia embeddedness dell’azione economica, in "Sociologia del Lavoro", n. 73: 230-252

Di Nicola P. (a cura di) (2002), *Prendersi cura della famiglia*, Roma, Carocci

Donati P.P. (1991), *Teoria relazionale della società*, Milano, Franco Angeli

Luhmann N. (1995), *Social systems*. (J. Bednarz, Jr., & D. Baecker, Trans.) Palo Alto: Stanford University Press. (Original work published 1984), tr. it. (1990), *Sistemi sociali - Fondamenti di una teoria generale*, Bologna, Il Mulino

Melucci A. (1992), *Il gioco dell'io. Il cambiamento di sé in una società globale*, Milano, Feltrinelli

Rampazi M. (), “Bisogni e risorse nei racconti delle famiglie”, in Iori V., Rampazi M. (a cura di), *Storie di famiglie. Bisogni e risorse nei racconti di vita familiare a Reggio Emilia*, “Strumenti”, n.3

Rossi G. (2001), “L’associazionismo familiare in Italia”, in Osservatorio Nazionale sulle famiglie e le politiche locali di sostegno alle responsabilità familiari, Atti del Convegno *La famiglia in Italia. Tendenze, problemi e interventi*, Bologna

Saraceno C. (1998), *Mutamenti della famiglia e politiche sociali in Italia*, Bologna, Il Mulino

Simmel G. (1902), tr.it., *Sociologia*, Milano, Comunità, 1989

Tomassini M., Bonaretti M. (2002), “Le comunità di pratica nei processi di innovazione della pubblica amministrazione”, in Battistelli F. (a cura di), *Op.cit.*,

Touraine A. (2003), *La ricerca di sé. Dialogo sul soggetto*, Milano, Il Saggiatore

Touraine A. (2002), *Libertà, uguaglianza, diversità*, Milano, Il Saggiatore

Irene Ranaldi

Il ruolo del terzo settore nei servizi per la famiglia

Il Terzo Settore e la famiglia, ognuno con le proprie peculiarità, sono strumenti di tutela e promozione delle persone e costituiscono fattori rilevanti per il benessere e la qualità della vita del Paese.

La famiglia è soggetto centrale in ogni autentico processo di sviluppo umano.

Essa crea coesione sociale, articola in modo pluralistico i bisogni della società, compone e porta a sintesi, esigenze destinate altrimenti a non superare l'orizzonte individualistico.

Si tratta anzitutto di dare attuazione alla norma costituzionale che riconosce nella famiglia il nucleo originario della socialità e di mettere concretamente le famiglie in grado di svolgere le funzioni di cura, di relazionalità, di solidarietà tra i suoi componenti, nei rapporti di genere.

La famiglia non è da considerarsi solo oggetto di tutela e assistenza dei propri componenti ma anche e soprattutto luogo di auto-tutela e auto-promozione. Non se ne può discutere in termini astratti o di principio, ma va sostenuta, compresa e promossa nelle semplici attività quotidiane e nelle situazioni di difficoltà e di disagio.

In entrambi i casi le politiche della e per la famiglia vanno pensate oltre la logica dell'emergenza, in una prospettiva coordinata, integrata e sistemica che rispetti i diritti dei suoi componenti, capaci di sostenere e promuovere le capacità e le esperienze di auto-organizzazione della famiglia stessa.

Le politiche di welfare dovrebbero quindi creare i presupposti affinché le famiglie, nella pluralità delle loro condizioni, siano messe in grado di esercitare queste funzioni, promuovere e tutelare i diritti di tutti i propri componenti a prescindere dalla tipologia del nucleo familiare di appartenenza, senza alcuna discriminazione.

In tal senso dovrebbero essere adeguatamente promosse e valorizzate specifiche forme di organizzazione di servizi alle famiglie in particolare attraverso le cooperative sociali in quanto, essendo costitutivo del loro agire il coinvolgimento degli utenti, esse sono in grado di rispondere in maniera più efficace alle esigenze dei cittadini e delle famiglie e di aderire in modo appropriato alle specificità dei contesti territoriali.

A differenza dell'impresa *for profit*, che si orienta alla responsabilizzazione nei confronti delle comunità di riferimento, la cooperativa/impresa sociale è prima di tutto un'organizzazione *non profit* direttamente impegnata nella produzione di occupazione, di beni e servizi alla persona in modo continuativo.

Solitamente l'impresa sociale è costituita da persone che hanno volontariamente fatto una scelta progettuale di intervento in un'area di attività determinata: queste persone operano, attraverso l'impresa sociale, in modo autonomo e non solo da un punto di vista formale, rispetto alla Pubblica Amministrazione.

Un'impresa sociale è tale se tutte le persone che vi contribuiscono sono coinvolte a vario titolo e altrettanto importante deve essere l'orientamento a rappresentare tutti i portatori di interesse e a far partecipare tutti i soggetti coinvolti.

E' importante che l'impresa sociale espliciti l'obiettivo di promuovere il senso di responsabilità verso le comunità locali, il territorio nel senso più ampio del termine; deve essere insomma chiaramente identificabile come un'impresa che si auto-vincola a mobilitare e a rigenerare "il capitale sociale".

La cooperazione sociale in Italia nasce ufficialmente nel dicembre del 1991, grazie alla Legge 381 che ne fissa i criteri generali, ma risale al 1844 la nascita della prima cooperativa di lavoratori.

Nella cittadina inglese di Rochdale, nei pressi di Manchester, una trentina di tessitori minacciati dalla fame danno vita, sotto la guida di Charles Howart, al primo spaccio cooperativo con il fine di "migliorare la situazione economica e sociale dei soci", passato alla storia con la denominazione di "Società dei Probi Pionieri".

L'esperimento, deve il suo successo soprattutto all'idea, rivelatasi vincente, di "fidelizzare" i soci attraverso il meccanismo della ripartizione degli utili in proporzione agli acquisti, ossia al numero delle operazioni effettuate con la Società.

I "Probi Pionieri" fissano i principi su cui si sarebbe basata la cooperativa di loro fondazione.

Quei sette principi rappresentano ancor oggi il cardine ideale cui si ispirano tutti i movimenti cooperativi mondiali.

Questi principi sono:

1) adesione libera e volontaria

(principio delle porte aperte)

2) controllo democratico

(principio di una testa un voto)

3) interesse limitato sul capitale

4) ristorno

(sulla base delle transazioni effettuate)

5) neutralità politica e religiosa

6) vendita per contanti

(principio dell'economicità dell'impresa)

7) sviluppo dell'educazione

Questi sette principi definiscono che una cooperativa deve essere un'impresa, gestita democraticamente non sulla base del capitale versato, finalizzata alla mutualità fra i soci e non al lucro.

Da allora il movimento cooperativo si è sviluppato in innumerevoli forme imprenditoriali: di consumo, edilizie, di servizi ai soci (le cooperative di utenza); di

produzione e lavoro e di servizi all'impresa o alla persona (le cooperative di lavoro).

Ognuna di queste forme di impresa resta comunque sempre orientata al raggiungimento dello scopo mutualistico.

Ci vogliono alcuni anni perché queste due forme cooperative superino le proprie barriere ideologiche e colgano il loro aspetto unificante: operare non più solo per i propri soci, ma anche per il miglioramento della società.

Questo momento di sintesi avviene con l'emanazione della Legge 381/91 "Disciplina delle cooperative sociali" e la stipula del primo Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali.

L'innovazione principale della legge 381 è di tipo culturale, perché affianca allo scopo mutualistico della cooperazione (condizioni vantaggiose per i soci) uno scopo esterno all'impresa e finalizzato alla collettività.

L'art. 1 recita: *"Le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini"*.

Quindi un uso dell'attività imprenditoriale non a fini privati ma per fini di utilità collettiva, ovvero di miglioramento delle condizioni di vita sociale.

E' la prima volta che lo Stato riconosce a soggetti privati la possibilità di gestire direttamente delle parti non sue. Questo concetto colloca le cooperative sociali in una dimensione intermedia fra stato e

mercato, e riconosce loro una propria identità che deriva dal dover riassumere valori normalmente disgiunti, quali quelli dell'impresa, della cooperazione tradizionale e degli scopi sociali.

La L. 381 distingue due tipologie di cooperative sociali a seconda che si occupino di:

- a) gestire servizi socio-sanitari ed educativi;
- b) utilizzare il lavoro in diverse attività come strumento per realizzare l'inserimento lavorativo di persone in condizione di svantaggio sociale e di disabilità.

La Società Cooperativa Sociale Capodarco, che gestisce il servizio regionale per le famiglie “Sos Famiglia”, è una cooperativa di tipo B.

Il servizio di informazione e consulenza “Sos famiglia”, raggiungibile al numero verde 800.93.93.20, è stato istituito dall'Assessorato alle Politiche Sociali della Regione Lazio che, nel marzo 2004, ne ha attribuito la gestione della società Cooperativa Sociale integrata Capodarco.

Il servizio si pone come un Osservatorio Sociale sulla dinamica dei bisogni espressi dalle famiglie della Regione Lazio.

I bisogni espressi sono rispondenti a tre tipologie: di tipo economico, di tipo socio assistenziale, di orientamento sui servizi e risorse del territorio.

Nell'ultimo anno è notevolmente aumentata l'espressione dei bisogni di tipo economico, bisogni solo in parte soddisfatti dalle politiche dei voucher

come la Carta Senior per gli anziani e il buono casa per le giovani coppie.

Dall'analisi qualitativa delle richieste e dei colloqui che i nostri operatori hanno con le famiglie che si rivolgono al servizio, possiamo affermare che il volume delle ore di lavoro che circola nelle reti familiari è molto alto, tanto da essere assunto nel "Libro Bianco sul Welfare" del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nel 2003.

Sostenere la famiglia significa comprendere il servizio specifico svolto dalla donna in casa e fuori casa.

I bisogni di orientamento sui servizi e sulle risorse del territorio esprimono la difficoltà di alcune fasce di popolazione, soprattutto a Roma e nei capoluoghi di provincia, di avere una chiave di lettura per districarsi tra quello che i servizi sociali possono offrire per i minori e le persone diversamente abili.

Il territorio della Regione Lazio con i suoi 378 comuni e i 5 capoluoghi di provincia, risulta avere 1.973.353 famiglie residenti su un ammontare complessivo pari a 5.112.413 unità.

Il servizio si rivolge a:

- Tutti i nuclei familiari residenti nel Lazio;
- Operatori sociali degli sportelli famiglia e/o dei segretariati sociali attivi nei distretti socio sanitari, nei municipi, nei comuni;

- Operatori del privato sociale che operano in attività di servizio rivolte alle famiglie, agli anziani, agli adolescenti, ai minori, alle donne.

Al numero verde 800.93.93.20 rispondono gli operatori specializzati in attività di servizi di telefonia sociale.

Il numero è attivo e raggiungibile da numeri fissi e mobili ed è strutturato su tre livelli di intervento:

- uno è rappresentato dall'attività di sportello telefonico con funzione di ascolto e orientamento (call center);
- l'altro da un servizio in differita di informazione e consulenza (back office);
- il terzo dal sito internet www.sosfamiglia.it sul quale gli operatori dello sportello possono trovare informazioni sempre aggiornate sulle novità legislative in tema di famiglia approvate dalla Regione Lazio.

Il data base SOS FAMIGLIA consente di effettuare le seguenti operazioni:

- registra tutte le domande che i cittadini pongono, catalogando ogni domanda in base alla tipologia dei temi e degli argomenti che la domanda tocca;
- fornisce attraverso un sistema di FAQ, la maggior quantità di risposte immediate. L'operatore trova, una volta classificata la

domanda, la risposta nel modo più semplice possibile.

- Gestisce attraverso il coinvolgimento dell'Esperto le risposte in differita: quelle risposte che l'operatore di sportello non ha potuto fornire perché non erano presenti nel sistema FAQ.

Fin dall'inizio il servizio si è attivato per stringere collaborazioni e protocolli d'intesa utili a diffondere la conoscenza sul territorio regionale.

In particolare si segnala:

- Collaborazione con l'Arma dei Carabinieri, Comando provinciale di Roma per la gestione di chiamate e segnalazioni;
- Accordo con il Consorzio Casa Internazionale delle Donne e con le 40 associazioni che ne fanno parte e promuovono la socializzazione, la salute, gli scambi culturali delle famiglie e delle persone;
- Collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Regione Lazio per l'indirizzamento delle richieste dell'utenza riguardanti problematiche connesse alla famiglia;
- Collaborazione con la Facoltà di Sociologia, cattedra di Sociologia della famiglia, Università La Sapienza di Roma, per la

realizzazione di indagini qualitative sui
bisogni delle famiglie residenti nel Lazio.

L'esistenza di un centro di ascolto è un facilitatore dell'informazione e rappresenta per le cooperative sociali uno strumento per testare e monitorare la qualità dei servizi per la famiglia.

Giovanna Palumbo

Comunicazione telefonica e cittadini: il caso del Numero Verde dello Screening Citologico della Asl Roma C

La diffusione dei call center si è avuta in Italia a partire dalla seconda metà degli anni '90, in lieve ritardo rispetto al resto dell'Europa.

Essi sono stati creati per avere un contatto più tempestivo e costante con l'utente, per comprenderne le esigenze e per monitorarne costantemente il grado di soddisfazione. La cosiddetta "Customer Satisfaction" diventa, infatti, un indicatore indispensabile per il conseguente adeguamento dei servizi.

Con la nuova tecnologia dei call center il flusso dei dati e delle informazioni non segue più, come in passato, un andamento unidirezionale, bensì bidirezionale, secondo il modello del "feedback". In tale prospettiva, la comunicazione appare come un processo circolare, non unidirezionale. Si riconosce, infatti, al cliente/utente un ruolo attivo. Egli non viene più considerato come un mero destinatario di strategie di marketing, ma un utente maturo con un suo profilo peculiare, con capacità critiche e di proposta.

Cambia anche la stessa concezione di call center. Esso non viene più visto come il terminale di un processo decisionale che avviene esclusivamente all'interno dell'azienda, ma come il luogo del confronto e, quindi, il posto in cui vengono raccolte le informazioni sul cambiamento del comportamento dei clienti che innescheranno i meccanismi di cambiamento delle stesse strategie di marketing.

Un buon call center, filtrando la massa delle informazioni in entrata (inbound) e in uscita (outbound), è anche in grado di comprendere anticipatamente le esigenze future del cliente, in modo da adeguarne i servizi repentinamente, rendendo l'azienda sempre più competitiva. In questo modo, la relazione collaborativa tra operatore e cliente/utente produce conoscenza e la conoscenza diviene sempre più la risorsa chiave per competere sul valore e sulla qualità del servizio.

Uno dei vantaggi del call center è sicuramente quello di comportare costi limitati. Avere un call center evita ad un'azienda di dover creare numerose filiali o centri di assistenza su tutto il territorio.

Generalmente, ad ogni chiamata risponde una voce guida registrata, ma c'è sempre anche la possibilità di parlare con un operatore, operatore che viene selezionato dopo un accurato processo di selezione per verificare il grado di corrispondenza con un profilo ideale in linea con la "mission" aziendale. Il potenziale operatore viene poi sottoposto ad un

processo di training. Gli operatori, anche detti Rep (Service Representative), devono avere ed affinare progressivamente capacità di problem solving e una forte capacità empatica, in quanto i potenziali clienti possono essere assolutamente variegati.

Devono informare il cliente in modo “proattivo”, presentandogli la soluzione più adatta al suo caso e facendogli conoscere anche altri prodotti della stessa azienda. Inoltre, devono avere tempestività ed efficacia di risposta e devono utilizzare un tono cortese e aperto all’ascolto. In questo modo gli operatori si prendono cura del cliente e incrementano le conoscenze dell’azienda sui clienti attuali e possibili (i prospect). Con la loro azione “fidelizzano” il cliente. Altra caratteristica che devono avere gli operatori è la capacità di lavorare in gruppo. Il personale di front line, infatti, è spesso suddiviso in team con a capo team leader che gestiscono e stimolano gli operatori.

L’età media degli operatori è bassa. Sono, infatti, per lo più giovani. Anche se i call center si stanno diffondendo ad un ritmo molto elevato, essi sono caratterizzati da un forte turn over. Questo sicuramente a causa della ripetitività dei compiti che tale lavoro comporta, ma, soprattutto, perché il riconoscimento professionale e sociale è ancora scarso.

Lo strumento del call center nelle aziende private ha un impiego più esteso (ogni azienda privata ha un suo

Customer Care), ma sempre più aziende pubbliche stanno istituendo numeri verdi per assistere gli utenti. Questi numeri verdi diventano sempre più degli “sportelli virtuali”, eliminando la necessità di andare personalmente ad uno sportello informazioni per ottenere le risposte cercate. Ciò comporta una conseguente nuova organizzazione e confronto tra aziende e utenti. Il call center appare come una modalità di accesso al servizio e alle informazioni ad esso associate più semplice, evitando innanzitutto lunghe code agli sportelli.

Attraverso il call center vengono più facilmente erogati servizi tradizionali (soprattutto fornire informazioni) riducendo costi e tempi. E' una soluzione organizzativa per gestire un numero estremamente elevato di interazioni con i clienti. Questa struttura, quando ben organizzata, consente di ristrutturare ed erogare a costi ridotti servizi tradizionali, personalizzandoli e migliorandone la qualità.

Sempre più frequente è, infatti, l'erogazione via telefono o via internet di servizi pubblici: prenotazione, certificazione, assistenza alle persone e consulenza tecnica. In questo senso, la comunicazione appare come il veicolo mediante il quale l'utente partecipa alla progettazione e al controllo del servizio. Si riconosce al cittadino un ruolo attivo, consentendogli realmente di formulare proposte e di

muovere critiche, contribuendo così all'assetto organizzativo dell'azienda.

Nella maggior parte delle aziende pubbliche, non si riscontra ancora quest'enfasi sulla comunicazione intesa come scambio bilaterale di notizie, ma è ancora forte una concezione dell'informazione che vede un destinatario passivo, i cui malesseri, critiche o proposte non vengono ancora considerati come innescanti la messa in discussione e i conseguenti cambiamenti dell'organizzazione, con il conseguente adeguamento dei servizi alle aspettative. Le stesse informazioni vengono fornite per lo più attraverso i canali tradizionali. E' innegabile che ci sia ancora una forte resistenza "culturale" in questo senso.

La predisposizione di strumenti e metodologie di erogazione dei servizi sul modello dei call center, consente pertanto, con l'ausilio delle nuove metodologie di analisi del comportamento del cliente, di ricavare informazioni utili per la realizzazione di efficaci azioni di miglioramento nell'erogazione dei servizi pubblici, con una semplificazione delle procedure e maggiore trasparenza.

In quest'ambito i call center possono svolgere un ruolo fondamentale, non solo migliorando il volto degli enti pubblici presso i cittadini-utenti, ma anche rimodellando, attraverso un rapporto sempre più diretto, personale ed interattivo, la relazione tra aziende pubbliche e cittadini, rendendo le istituzioni più rispondenti alle esigenze dei cittadini.

Anche le aziende sanitarie si stanno muovendo in tal senso, istituendo sempre più numeri verdi per fornire un'informazione efficace e costante ai cittadini.

In questo contesto, analizzeremo il numero verde dello Screening Citologico della Asl Rm C.

Il programma per lo Screening Citologico ha come obiettivo la prevenzione del tumore al collo dell'utero. Questa patologia è considerata la terza causa di mortalità femminile in Italia. Viste le cifre dei casi di tumore al collo dell'utero diagnosticati ogni anno, si può affermare che questo è un problema non solo sanitario, ma anche umano e sociale. Le aziende sanitarie hanno il dovere di istituire programmi di Screening e di sostenerli affinché riscuotano una larga adesione. Il fine è la diagnosi precoce. L'esame che viene proposto, il pap test è, infatti, un esame che permette di prevenire i tumori del collo dell'utero e di individuarli prima ancora che diano dei disturbi.

In questo panorama, la comunicazione e il consenso informato risultano essere elementi che influenzano fortemente il successo di un programma di Screening. La comunicazione in un programma di Screening deve essere considerata nella duplice veste di informazione ed educazione, intesa come capacità critica di scegliere i propri comportamenti. L'avvicinamento delle donne ai programmi di Screening vanno considerati in un più ampio progetto di salute della donna, di prevenzione e di promozione di stili di comportamento sani. E' importante che i

programmi di Screening si integrino con altre attività finalizzate alla prevenzione e alla crescita della consapevolezza del proprio corpo e della propria salute. In questo senso, lo Screening va inteso non solo come un atto individuale della donna, ma anche come un'azione da parte della Sanità pubblica rivolta alla comunità. La gratuità è un riconoscimento del significato sociale dello Screening, anche se il principio etico della libera scelta deve essere sempre e comunque rispettato, evitando di indurre senso di colpa o rifiuto.

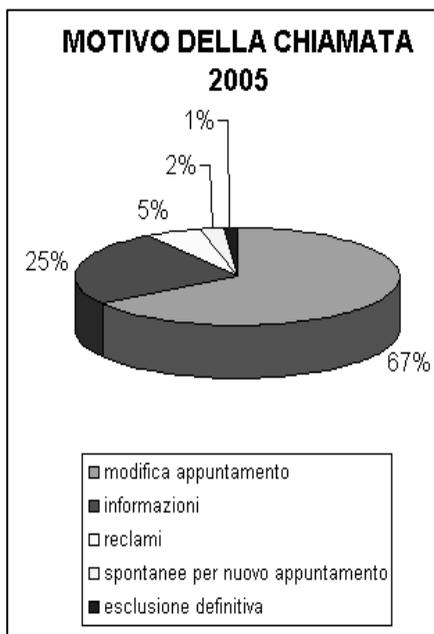
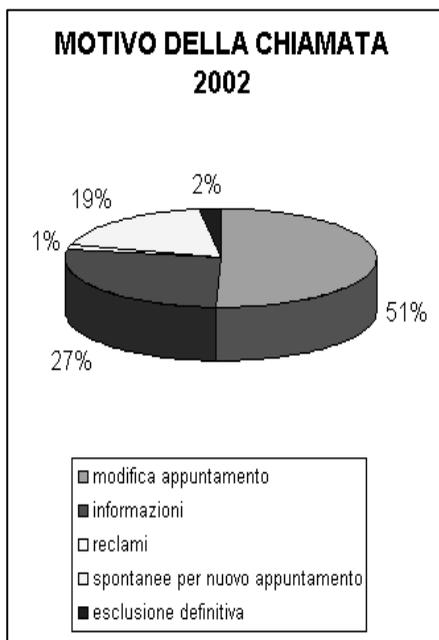
I soggetti più direttamente coinvolti sono gli operatori sanitari, ma esiste un centro di coordinamento che organizza le attività dei vari centri di prelievo e che porta avanti anche una continua promozione del programma.

A tal fine, viene offerta l'opportunità di effettuare un pap test gratuito con un'ostetrica in uno dei consultori familiari dislocati sul territorio. La fascia target sono tutte le donne residenti nei Municipi VI, IX, XI, XII del comune di Roma, aventi un'età compresa tra 25 e 64 anni. Il programma si rivolge, quindi, a circa 200.000 donne con caratteristiche personali e socio-culturali estremamente variegate. Ogni donna ha un suo vissuto personale, propri valori, un personalissimo rapporto con il proprio corpo. L'adesione ai programmi di Screening viene influenzata da numerose variabili: l'età, lo stato civile, la frequenza e il vissuto relativo ai contatti con il servizio sanitario

pubblico, il livello culturale, le condizioni economiche. Il centro di coordinamento dello Screening citologico dispone di un database aggiornato con le schede di tutte le donne residenti in quel territorio. A queste viene inviata una lettera-invito in cui viene spiegato lo scopo del programma e viene fissato un appuntamento modificabile tramite contatto con l'800405051, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18.

In questo senso, il numero verde dello Screening viene anche visto come uno sportello virtuale, lo strumento che rende lo Screening alla portata di ogni singola utente, il tramite che rende il servizio più accessibile, più vicino alle destinatarie, più aperto all'ascolto.

Le operatrici di questo numero verde registrano ogni chiamata segnando il giorno, l'ora e, soprattutto, il motivo del contatto. Sulla base di queste schede è stata svolta la nostra indagine.



I dati che sono stati analizzati sono relativi ai primi nove mesi del 2005 e sono stati confrontati a quelli relativi allo stesso periodo del 2002, anno di istituzione dello Screening Citologico della ASL Rm C.

Sicuramente, per entrambi gli anni, la quota più elevata di chiamate è per la modifica dell'appuntamento. In questo senso, il numero verde espleta la sua funzione principale di segreteria organizzativa.

Le operatrici sono state formate ad essere particolarmente disponibili nella modifica

dell'appuntamento al fine di venire incontro alle esigenze delle donne. Viene anche sempre sottolineata l'opportunità di ricevere un giustificativo per il lavoro. Questo sempre per agevolare la partecipazione delle donne.

Una quota molto consistente di chiamate, invece, ha come causale la richiesta di informazioni. Sono tantissime, infatti, le donne che chiamano per le informazioni più disparate in relazione al funzionamento del programma in generale o anche solo per eventuali chiarimenti relativi alla lettera-invito. Sono anche frequenti domande inerenti altri servizi offerti dalla ASL, indice di un maggiore bisogno di informazioni da parte delle utenti.

Una grossa fetta di chiamate per informazioni relative al programma di Screening Citologico, più ampia nel 2002, anno di partenza di tale programma, ed attualmente vistosamente più ridotta, in quanto si sta provvedendo gradualmente a raggiungere tutte le donne della fascia target, è da parte delle cosiddette "spontanee", di quelle donne, cioè, che vengono a conoscenza dello Screening non attraverso un invito personalizzato, ma tramite il materiale informativo opportunamente distribuito nei consultori familiari, nelle farmacie, nei poliambulatori, negli ospedali, negli studi dei Medici di Medicina Generale, nei municipi e, più in generale, in tutti i luoghi più frequentati da donne.

Le operatrici, nell'ambito di questa funzione, tendono ad informare le donne in maniera "proattiva", al fine di far cadere eventuali dubbi da parte delle donne e per fornire un'informazione quanto più possibile esaustiva. Viene sempre, innanzitutto, esplicitata la gratuità dell'esame che viene proposto, con la conseguente non necessità della richiesta del medico, la flessibilità di un eventuale appuntamento e il fatto che il prelievo viene effettuato da un'ostetrica. Si fa anche presente la possibilità di parlare con un operatore sanitario, che è sempre a supporto delle operatrici. Infatti, per qualsiasi domanda di natura più prettamente medica e, soprattutto per i casi più delicati, cioè per quelle donne che sono state già affette da patologie ginecologiche, c'è sempre un successivo contatto con un operatore sanitario. In questo senso il numero verde espleta la sua funzione di filtro delle chiamate in entrata e di consulenza da parte di un operatore sanitario.

Ancora, il numero verde dello Screening appare anche come il ricettore di una serie di informazioni che permettono una "pulizia" del database. Sono, infatti, diverse le telefonate che arrivano al numero verde e che hanno come scopo la segnalazione e la richiesta da parte di alcune donne di essere escluse definitivamente dal programma di Screening.

Le motivazioni principali sono l'aver subito un'isterectomia totale cioè l'asportazione totale dell'utero e l'essersi trasferite. Per tali casi si segue

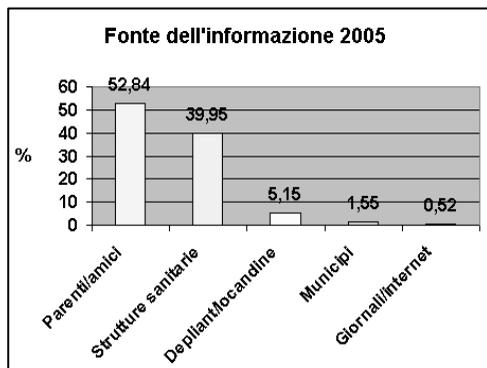
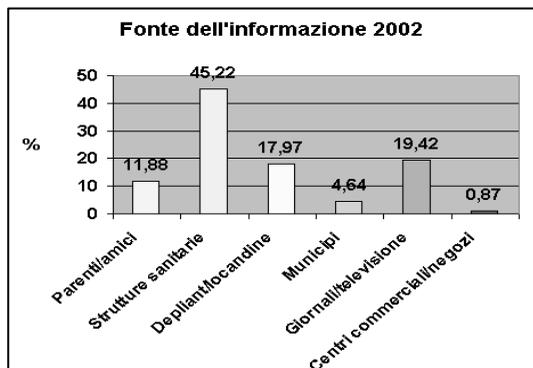
una procedura particolare che si conclude con un'esclusione definitiva dal programma. Tale funzione permette un restringimento e una puntualizzazione della fascia target con una conseguente non dispersione delle risorse.

Il numero verde ha anche una funzione di monitoraggio dell'attività di promozione esterna. A quelle donne che abbiamo già definito "spontanee", quelle, cioè che vengono a conoscenza dell'esistenza dello Screening non perché destinatarie di un invito, viene sempre chiesta qual è stata per loro la fonte dell'informazione. Per la gran parte di esse, la fonte dell'informazione è il cosiddetto "passaparola". Donne che hanno ricevuto l'invito ad effettuare il pap test nell'ambito dello Screening informan

o parenti ed amiche dell'iniziativa. Per una parte comunque consistente di donne, la fonte dell'informazione è stata, invece, la consultazione di materiale promozionale. Vengono, in questo modo, acquisite importanti informazioni su quali sono le modalità migliori di divulgazione del materiale promozionale e sui luoghi dove tale promozione è più efficace.

La promozione nello Screening, infatti, non ha solo caratterizzato la fase di avvio del programma, ma viene effettuata costantemente ed, oltre che con la distribuzione di depliant e l'affissione di locandine, anche "face to face" tramite operatori che si recano periodicamente nei consultori e nei poliambulatori.

In particolare, confrontando i dati relativi ai primi nove mesi del 2005 e paragonandoli a quelli relativi allo stesso periodo del 2002,



anno di inizio dello Screening, sono evidenti i cambiamenti inerenti la fonte dell'informazione.

Anche nel 2002 parenti ed amici sono stati fonte dell'informazione per una grossa fetta di donne, ma in quell'anno la parte più consistente di spontanee ha tratto informazione dal materiale promozionale opportunamente distribuito nelle strutture sanitarie.

Nel 2002, inoltre, una non sottovalutabile percentuale di donne ha ricevuto l'informazione inerente lo Screening dal Tg3, quindi, dalla televisione e dai giornali. Nei dati del 2005, invece, la percentuale di donne che ha tratto informazione dalla carta stampata è vistosamente più bassa ma vediamo profilarsi una nuova fonte di informazione, completamente assente nel 2002 e la cui percentuale potrebbe continuare a crescere. Si tratta di internet, un medium sempre più diffuso e che potrebbe essere sicuramente efficace veicolo di informazioni anche di tipo sanitario.

Un'ulteriore, ma non meno importante funzione è quella del numero verde come "ufficio reclami". Questa funzione incarna a pieno il concetto di call center come "feedback". Ogni donna che ha subito un disservizio di qualsiasi natura può chiamare al numero verde e segnalarlo. Le operatrici ne prendono nota e cercano di assolvere a quella che nelle aziende private viene definita la "one rep solution". Si fanno carico

del problema della persona e cercano di risolverlo. I reclami che il numero verde riceve sono eterogenei. In primo luogo, la mancata ricezione delle risposte e la ricezione degli inviti in ritardo rispetto alla data dell'appuntamento fissato nella lettera, ma anche critiche o impressioni più personali inerenti l'operato delle ostetriche, la struttura dei centri prelievo o altro. Nei casi più difficilmente gestibili da parte delle operatrici viene fatta presente l'opportunità di parlare con il personale sanitario o con la responsabile. Questo è anche un modo di rendere lo Screening più accessibile, più aperto all'ascolto e più vicino alle esigenze delle destinatarie. Le operatrici raccolgono poi tutti i disservizi e li mettono insieme. Dall'osservazione e analisi di essi viene continuamente messo in discussione e "risistemizzato" ogni singolo aspetto dello Screening, al fine di renderlo sempre più efficiente. In questo senso, il numero verde non viene visto come il destinatario ultimo di un processo decisionale, ma come il luogo del confronto con le utenti, utilissimo per la raccolta di informazioni inerenti le esigenze, le critiche ed i suggerimenti di queste ultime che successivamente vengono analizzati e che possono comportare cambiamenti nella struttura stessa. Inoltre, oltre alla comunicazione esterna, è molto importante anche la comunicazione interna tra gli operatori dello Screening e tra le diverse parti dell'organizzazione.

E' rilevante, infatti, un buon livello di dialogo e cooperazione tra il centro di coordinamento e i centri in cui viene effettuato il prelievo, ma anche con il laboratorio di citologia in cui avviene la lettura dei vetrini e con il secondo livello, ossia il reparto ospedaliero in cui viene effettuata una colposcopia a quelle donne che hanno avuto un pap test positivo (i cosiddetti follow up). In questo senso, anche ogni singola operatrice del numero verde deve avere ben presente tutta la struttura e il funzionamento dell'organizzazione.

Il caso del numero verde dello Screening citologico mette in evidenza come sia indispensabile un continuo monitoraggio dell'attività, in modo da migliorarla costantemente. E' fondamentale, infatti avere degli strumenti di rilevazione dell'attività. Per ogni aspetto è indispensabile un'analisi puntuale e costante al fine di migliorare e reinventare il servizio. Il numero verde, quindi, insieme ai questionari sulla "qualità percepita" che vengono periodicamente somministrati alle utenti, si profilano come strumenti fondamentali per un continuo miglioramento dell'organizzazione e per la presa di coscienza sui cambiamenti delle esigenze delle destinatarie.

Secondo questa prospettiva, il numero verde, in particolare, viene visto come uno sportello virtuale, il ricettore dei feedback delle utenti. Più in generale, esso può essere considerato come un "facilitatore" dei contatti da parte delle donne con il centro di

coordinamento, lo strumento per rendere lo Screening più “accessibile”. Esso incarna, infatti, il principio della comunicazione come processo circolare e non come lineare, unidirezionale.

Anna Maria Coramusi

Conclusioni

Il sistema delle imprese cooperative si trova, nell'attuale momento storico sociale, ad affrontare una serie di problematiche legate al mutamento profondo a livello normativo, con particolare riferimento al nuovo diritto societario, al mutamento del contesto ambientale e dello scenario competitivo, relativo alle emergenti pressioni concorrenziali negli ambiti in cui il mondo della cooperazione, per tradizione, è stato ed è ampiamente presente; alla contrazione dell'investimento e del sostegno pubblico. E' in questo contesto, denso di problemi e minato nelle certezze, che le imprese cooperative devono affrontare una serie di sfide, allo scopo di riacquistare/mantenere la posizione di rilievo conquistata a prezzo di un'incessante e sofferta attività, svolta in un ampio arco temporale.

Nell'ambito del sistema delle imprese cooperative, particolare rilevanza innovativa ha conquistato, negli ultimi decenni, la Cooperazione sociale, punta di diamante di quel Terzo Settore, o Privato Sociale, unanimamente e diffusamente riconosciuto come il "fermento", il "lievito" che, irrompendo in una società mondiale sempre più in crisi di identità e credibilità, a livello sociale, politico ed economico, ha sollevato le

coscienze e l'autocoscienza di milioni di cittadini portatori di bisogni variegati, di antica ed emergente origine ed ha fatto sì che il movimento attivo, che ne è derivato, riuscisse a farsi interprete delle esigenze di costruzione di un nuovo welfare, che coniugasse l'interesse collettivo con il raggiungimento di più adeguati livelli di qualità della vita, da parte, soprattutto, delle fasce più deboli e a rischio di emarginazione di cittadini.

L'infaticabile impegno di migliaia di uomini e donne, la perseveranza di fronte a difficoltà apparentemente insormontabili, l'affinamento di capacità imprenditoriali, mai disgiunte da irrinunciabili principi etico-sociali, il desiderio di conferire nuovi percorsi di senso all'intero discorso economico, la volontà di coniugare solidarietà ed efficienza, unitamente ad un radicamento forte del territorio ed ai bisogni condivisi, ha permesso alla Cooperazione Sociale di mettersi in gioco e guadagnare credibilità e visibilità, unanimemente riconosciute.

La consapevolezza del cammino percorso, delle posizioni acquisite non allontana, comunque, l'autocoscienza che, se si vogliono superare le sfide imposte dal contesto attuale, particolarmente delicato e ricco di contraddizioni, e le insidie competitive, occorre potenziare e sviluppare dinamiche di crescita aziendale e di gestione manageriale, senza perdere mai di vista, al di là dei valori della cultura cooperativa in generale, la peculiarità della

definizione di “Cooperazione sociale”, così come sinteticamente espressa nella legge 381/91, che disciplina il settore. In essa le Cooperative sociali vengono definite imprese nate con il fine di *perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini*, votate a soddisfare i bisogni dei soci, coniugandolo con quelli della più ampia comunità locale, in definitiva **bisogni collettivi**.

Alla luce di queste sintetiche considerazioni, si palesa l'interesse a divulgare e ad accrescere le acquisizioni conoscitive sulle potenzialità valoriali della cooperazione Sociale, per l'intero contesto sociale ed economico, da parte della Maggio '82, da sempre impegnata, nel territorio di appartenenza e nel contesto urbano, a promuovere occasioni di *emancipazione* delle fasce più deboli e svantaggiate di cittadini, a costituire punto di aggregazione e di riferimento, anche a livello di ascolto, informativo e formativo, di soggetti particolarmente portatori di bisogno e a rischio di emarginazione e, soprattutto, creando nuove e adeguate occasioni di lavoro per le persone svantaggiate. Offrire, in tal modo, nuovi orizzonti di senso ai soggetti e alle loro famiglie, valorizzare le nascoste capacità dei singoli, sviluppare senso di coesione, di appartenenza, di identità di gruppo e partecipare a produrre solidarietà, *intesa come connettivo sociale*.

Non è la prima, né sarà l'ultima volta, che la "Maggio '82" affronta Convegni o Seminari di studio sull'argomento. Da sempre, in *partnariato* con l'ANS – Associazione Nazionale Sociologi-, ha trattato tematiche riguardanti il variegato e complesso mondo della Cooperazione Sociale, mettendone in luce "miserie e splendori", ricercandone con esperti del Settore, addetti ai lavori e rappresentanti illustri del mondo accademico, della politica, della cultura e dell'associazionismo attivo, nuovi scenari operativi e di consolidamento di un Istituto, la cui sopravvivenza, valorizzazione e potenziamento, a nostro avviso, dovrebbero essere inseriti ai primi posti nell'agenda di quanti si dichiarano consapevoli della necessità dell'avvento di un rinnovato welfare, più aderente, adeguato e rispondente ai reali bisogni dei cittadini e dei territori.

In questa sede, a più voci, tutte qualificate e qualificanti, ragioneremo oggi e, se necessario, ci aggiorneremo per ampliare il dibattito della funzione di sussidiarietà di questo Istituto nei confronti dell'iniziativa pubblica a livello centrale e locale; della Cooperazione sociale quale strumento volto, nell'attuale periodo di crisi occupazionale, alla promozione dell'occupazione; delle innovate normative di riferimento; di bilancio sociale, squisito criterio di rappresentazione del reale livello di miglioramento ed incremento occupazionale, messo in atto dalle cooperative sociali.

Autori

Sandro Bernardini

Docente di Istituzioni di Sociologia alla Sapienza di Roma

Maurizio Bucaioni

Specialista in sicurezza sul lavoro e sociologia della sicurezza. Dirigente sindacale nazionale della Confederazione Si.A.L.E. – Lavoratori d'Europa, posizione n° 46 Atti Ministero Lavoro e Previdenza Sociale/Politiche Sociali.

Anna Maria Coramusi

Vice-Presidente Nazionale ANS, Presidente Cooperativa “MAGGIO ‘82”, Consigliere Co.In. Cooperative Integrate.

Eugenio De Crescenzo

Vice Presidente Regionale A.G.C.I. Lazio (Associazione Generale Cooperative Italiane).

Mario De Luca

Portavoce Forum Disabilità

Dott. Luigi De Marchi

Presidente della Società Italiana di Psicologia (S.I.P.)

Giulio D’Orazio

Dirigente ANS

Gabriella Gherardi

Presidente Associazione Italiana Segnaletica e Sicurezza Stradale

Giuseppe Guccione

Fondazione L. Guccione vittime della strada e FI.SI.CO.

Maurizio Marotta

Presidente Co.in Cooperative Integrate

Michele Marotta

Presidente Onorario ANS, Docente Emerito presso “La Sapienza”.

Romano Mosconi

Presidente della Commissione Cooperative del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e Cultore di Sociologia economica.

Giovanna Palumbo

Sociologa, impiegata presso il Coordinamento Screening ASL Rm C.

Enzo Patierno

Sociologo delle Comunicazioni, Cattedra di Comunicazione Ambientale, Università “La Sapienza” di Roma

Francesco Maria Piccari

Ingegnere CNR, Mutuo soccorso

Irene Ranaldi

Sociologa, Dirigente Co.In Cooperative Integrate, Dirigente Servizio Regionale SOS Famiglia, Dirigente Associazione Nazionale Sociologi

Andrea Rocca

Presidente dell'Associazione Romana di Counseling Socioanalitico e delle Scienze Umane (A.R.Co.S).

Angela Soccio

Avvocato civilista esperto in tecniche di mediazione e ADR, collaboratore Cattedra di Diritto Processuale civile – Facoltà di Giurisprudenza, Università “La Sapienza” di Roma

Pietro Zocconali

Presidente ANS – Associazione Nazionale Sociologi