

Bilancio sociale della cooperativa sociale Venchiarutti & Giove

Esercizio 2019



SOMMARIO

Premesse e note metodologiche	5
Presentazione della cooperativa.....	6
Dimensione economica e finanziaria	9
Risorse finanziarie e fisiche impiegate	13
Governance e socialità dell'azione.....	15
Salute e sicurezza dei lavoratori	22
Gli esiti	25
Impatto dalla rete e nella rete	30
I rapporti con la comunità e le altre dimensioni di impatto sociale	32
La nostra analisi prospettica	37
Un lungo sentiero di crescita	41
Il sentiero percorso.....	41
I nostri piccoli compagni.....	41
I compagni più grandi	43
Il contenuto dei nostri zaini.....	48
Allegati	55



PREMESSA E NOTE METODOLOGICHE

Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2019. Nella scelta di quale documento realizzare e quali dati far emergere, si è deciso di aderire ad un metodo già testato nella nostra regione da qualche anno e promosso da Federsolidarietà Friuli Venezia Giulia e Legacoop Sociali Friuli Venezia Giulia, di uno strumento quindi condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile: si tratta del metodo **ImpACT** per la valutazione dell'impatto sociale realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento.

Aderire a questa analisi **perché?** Innanzitutto, il metodo risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove *“Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato”* (art. 7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, così come in realtà la stessa normativa territoriale promuove, prevedendo nell'indice di bilancio sociale la descrizione -alla lettera d) del capitolo 4 su obiettivi e attività - anche *“la valutazione -utilizzando specifici indicatori quantitativi e qualitativi- delle ricadute e dell'impatto sul tessuto sociale di riferimento”*. Un processo articolato, dunque, ma che vogliamo condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le nostre specificità di cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni della nostra azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi che offriamo e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e dei nostri stakeholder.

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette ai nostri interlocutori di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con ad esempio benchmark di territorio. E' in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio 2019, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni.

Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a *“favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente”* poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ci ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel nostro caso composto da una parte dei

membri del C.d.A. e da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari, lavoratori svantaggiati e volontari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si è interrogati sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre inoltre - con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida - la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. L'ordine espositivo dei seguenti contenuti è tuttavia personalizzato volendo seguire la logica della creazione del valore sociale, che, dopo una premessa sull'organizzazione e sui suoi obiettivi di mission, porta a riflettere sulla relazione tra risorse economico-finanziarie e umane impiegate; processi attivati, compresi gli elementi di processo decisionale e governance; servizi e attività generati; relazioni con gli stakeholder e primi elementi di impatto.

Come premesso, tale struttura ed i contenuti riportati trovano inoltre raccordo con l'Atto di indirizzo della Regione in tema di bilancio sociale, come riportato nella tavola sinottica nell'allegato 1 del presente documento.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che la nostra cooperativa sociale vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.



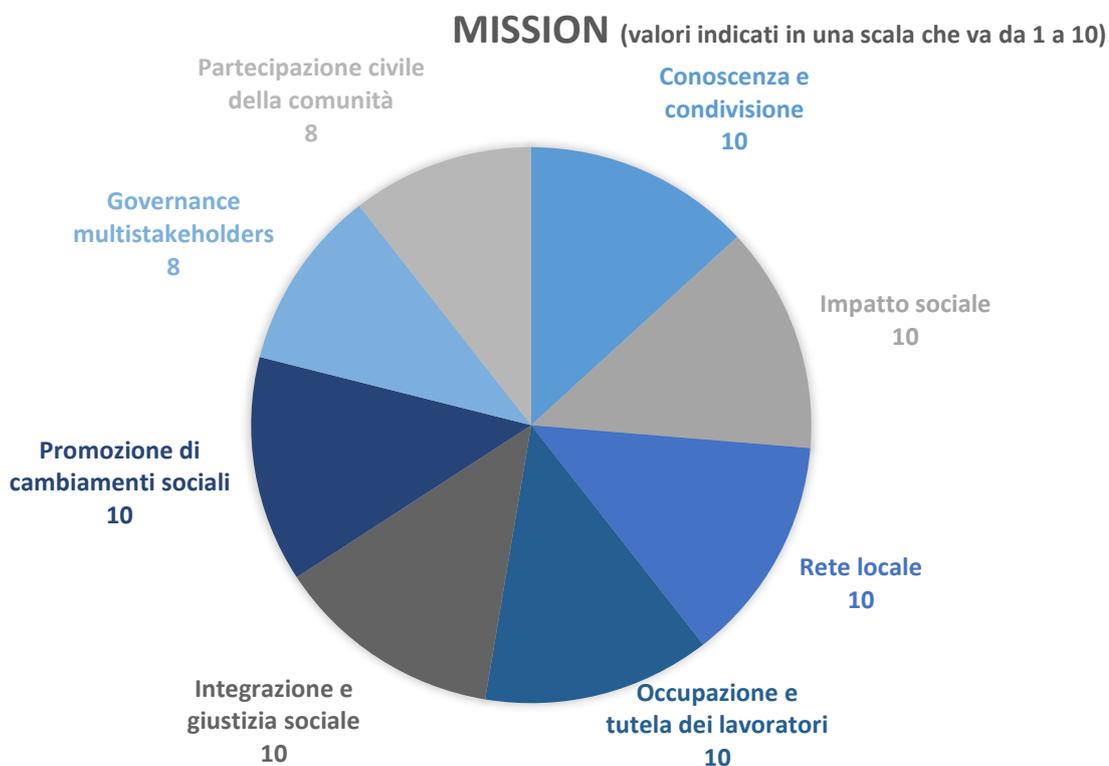
La cooperativa sociale Venchiarutti & Giove nasce come cooperativa sociale nel 2014. È frutto di una trasformazione in quanto precedentemente era una cooperativa di produzione e lavoro, a sua volta fondata nel 1997. Per comprendere tuttavia il suo percorso in modo completo è necessario leggere alla sua storia. La cooperativa viene inizialmente fondata come impresa individuale, nel lontano 1987, da Armanda Venchiarutti, come impresa di pulizie. La voglia di realizzare attività a sfondo sociale in favore della comunità, la consapevolezza del numero sempre maggiore di persone a rischio di emarginazione nella nostra società, la convinzione che il lavoro in un ambiente sano e dinamico possa contribuire fattivamente all'inserimento lavorativo anche di coloro che possono avere maggiori difficoltà, ha spinto la cooperativa a intraprendere, prima in Friuli Venezia Giulia, il percorso di trasformazione in impresa sociale di tipo plurimo, A e B.

Oggi la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove ha la sua sede legale ad Osoppo (UD), in Via Andervolti 14. Quale cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B), essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali), agricoltura sociale, servizi educativi nei centri anziani, inserimenti lavorativi di persone svantaggiate nel settore della pulizia, disinfezione e lavanderia. Nello specifico, la nostra cooperativa sociale da diversi anni svolge attività educative nei centri anziani, orientate al mantenimento e, dove possibile, al miglioramento delle capacità fisico-cognitive delle persone anziane, attraverso un'attività

improntata al rapporto personale, alla condivisione, all'empatia, al rispetto reciproco, all'educazione di tutti gli operatori. Sempre nell'ambito socio/educativo vengono realizzati progetti sociali che ruotano sempre attorno alle persone a rischio emarginazione, tra cui servizi di accompagnamento, spesa solidale, ecc., oltre che realizzare servizi di post-accoglienza scolastica e di trasporto di persone disabili. È in fase di avvio una serie di progetti di "agricoltura terapeutica", ovvero di una serie di attività che mirano a contemperare le esigenze di interesse sociale legate al mondo degli anziani, dei diversamente abili, dei bambini, oltre che a diffondere la cultura dell'ambiente e del territorio. Da oltre trent'anni, inoltre, la cooperativa si occupa di pulizie, ed in via secondaria anche di attività di lavanderia e di accompagnamenti sullo scuolabus di bambini delle scuole primaria e dell'infanzia.

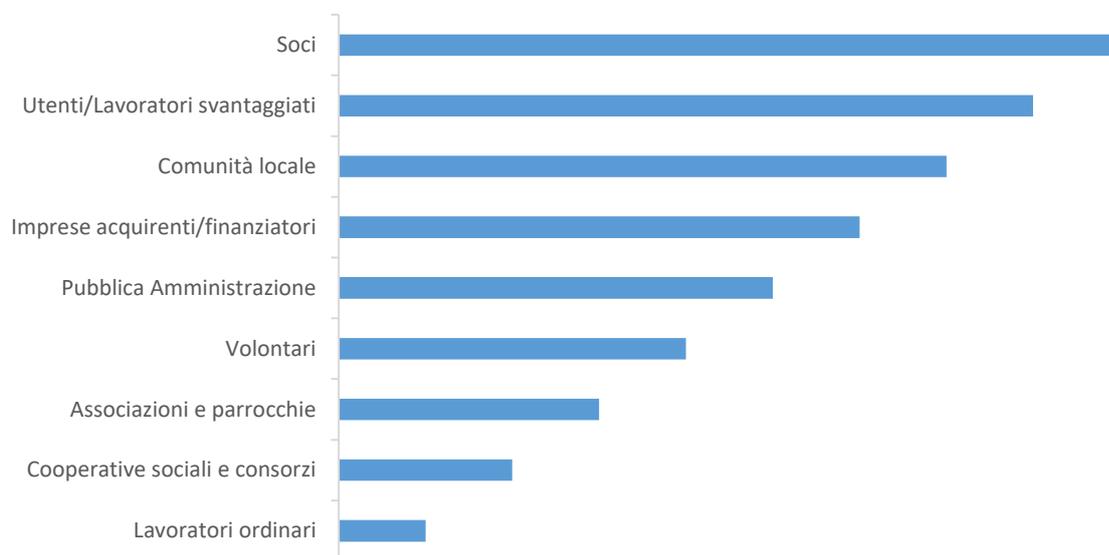
Clients principali della cooperativa sono imprese private, condomini, enti pubblici, ambulatori ed esercizi commerciali in genere. In questo ambito vengono realizzati gli inserimenti lavorativi di persone con svantaggio psico-fisico, per mezzo di tirocini (ex borse-lavoro) ma anche con inserimenti nell'organico sociale con l'obiettivo finale di stabilizzare il rapporto di lavoro, permettendo di acquisire le basi per lo svolgimento di un lavoro ovvero di raggiungere un adeguato grado di autonomia nel lavoro.

I servizi illustrati rispondono più in generale alla mission che la cooperativa si è data che può essere individuata nella valorizzazione delle persone che entrano in contatto con la nostra realtà. In primis ci sono naturalmente gli inserimenti lavorativi, che si realizzano attraverso la creazione di condizioni di lavoro protette per coloro che la normativa ritiene meritevoli di una particolare tutela, e la predisposizione di percorsi altamente personalizzati per valorizzare le loro capacità lavorative e di integrazione sociale. Nello stesso tempo è una priorità riconoscere e valorizzare il lavoro dei singoli soci: condizioni di lavoro elastiche nei limiti delle esigenze dei clienti/utenti, responsabilizzazione del ruolo di ogni singola persona, condivisione della mission aziendale, riconoscimento, non solo economico, del lavoro svolto. In sintesi, ci sembra di poter affermare che la mission della nostra cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, occupazione e tutela dei lavoratori, partecipazione civile della comunità, governance multistakeholder, promozione di cambiamenti sociali, rete locale e impatto sociale.



È alla luce di tali obiettivi che la nostra cooperativa sociale identifica in modo chiaro gli stakeholder che con essa si relazionano e assegna agli stessi ed ai loro interessi un certo peso nella strutturazione delle sue politiche ed azioni. Il grafico seguente vuole illustrare questo peso relativo, riflettendo su quali sono i portatori di interessi primari e secondari della cooperativa sociale Venchiarutti & Giove.

Peso degli stakeholders



Una necessaria ed ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, ci sembra opportuno guardare al territorio in cui la cooperativa sociale opera, per comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso la cooperativa sociale oggi riveste. Così, guardando all'offerta di servizi simili, ci sembra di poter affermare che la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove svolge la sua azione in un territorio caratterizzato dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura privata, dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di forma giuridica privata e dove comunque la nostra cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.

Infine, con la volontà di interpretare i risultati raggiunti in questo esercizio in modo comparato ed allineato agli obiettivi strategici della cooperativa, si consideri che in questi ultimi anni la cooperativa sociale si è posta questi prioritari obiettivi:

- favorire la formazione e l'empatia di tutti i soci alla vita sociale, anche grazie a percorsi formativi di tipo sociologico in modo da consentire il miglioramento dell'offerta del servizio a cui tende;
- creare un canale il più diretto possibile con i possibili interlocutori della cooperativa promuovendo collaborazioni e relazioni che avvicinino il benessere sociale a quello individuale;
- coinvolgere un numero sempre maggiore di persone nelle varie realtà sociali e nelle attività proposte, così da ampliare il bacino delle persone destinatarie dei servizi di tipo sociale.

Nel 2019 era stata definita quale priorità dell'attività della cooperativa, oltre la continuità dei progetti iniziati, il potenziamento dei rapporti con gli enti territoriali, in maniera coordinata con i servizi sociali dove possibile, al fine di creare una rete capace sia di intercettare le esigenze del territorio che di fornire una risposta adeguata in tempi brevi.

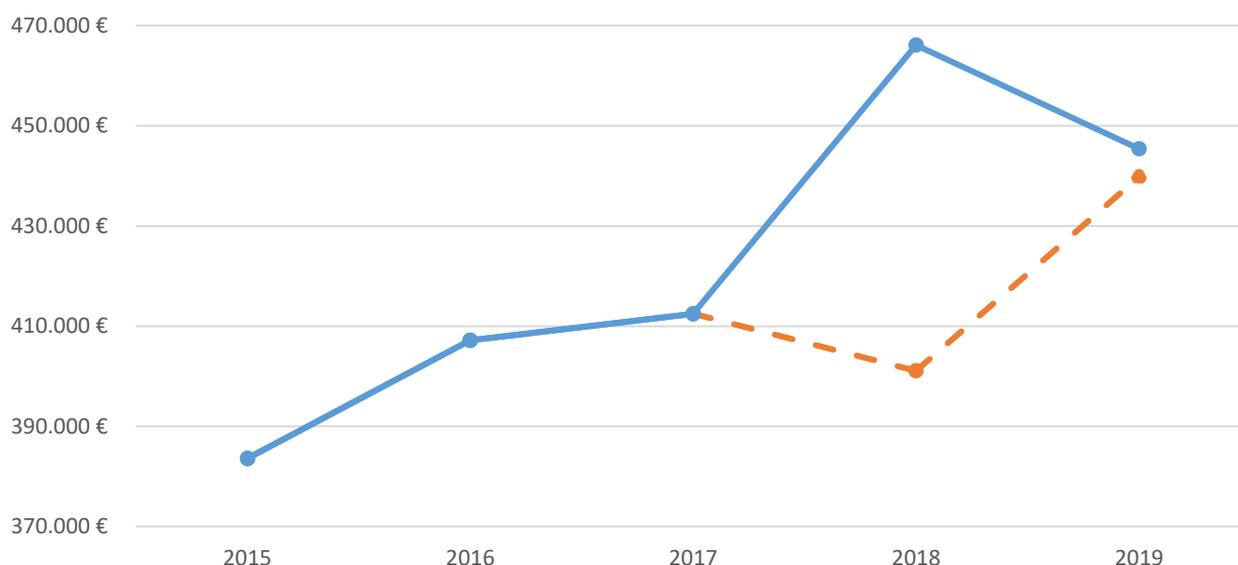


DIMENSIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Per descrivere la nostra cooperativa sociale, vogliamo presentare innanzitutto alcuni dati del nostro bilancio per l'esercizio 2019, tali da riflettere sulla nostra situazione ed evoluzione, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della nostra dimensione economica. Nel 2019 esso è stato pari a 445.368 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le piccole cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del nostro valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): ben il 69,2% delle cooperative sociali italiane infatti risulta essere di piccole dimensioni e quindi la nostra cooperativa è molto allineata alla media. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei nostri valori del periodo considerato (2016-2019), come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione (depurato dei proventi straordinari) risulta infatti cresciuto (dopo un breve calo nel 2018) dimostrando la capacità della nostra cooperativa sociale di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno abbiamo registrato una variazione in diminuzione pari al 4,44% se si considera il valore della produzione complessivo, che si traduce in un incremento del 9,65% se si utilizza il dato depurato dei proventi straordinari (nel 2018 ricordiamo infatti che la cooperativa aveva ricevuto in donazione un terreno edificabile del valore di 65.000 Euro). La linea tratteggiata arancione illustra l'andamento di questo ultimo dato, che rappresenta la capacità della cooperativa di creare valore attraverso l'attività caratteristica.

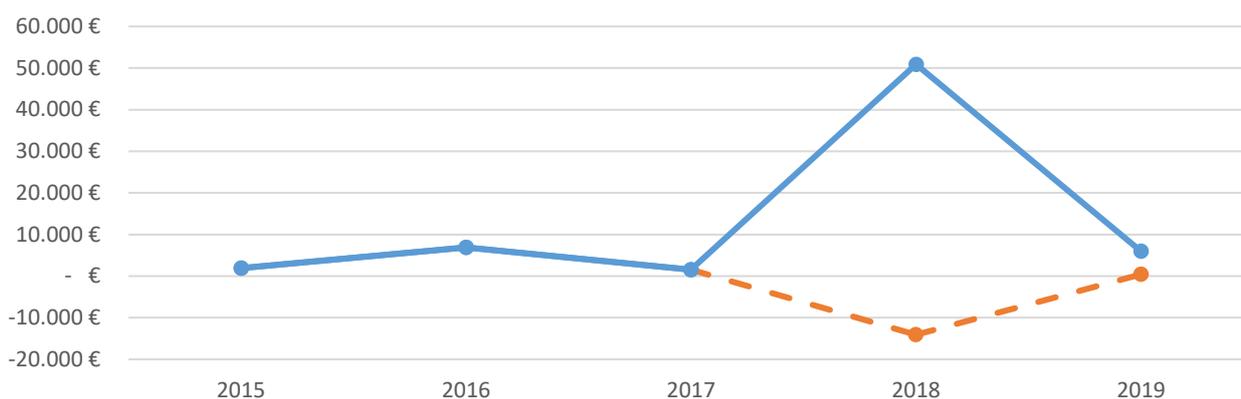
Trend valore della produzione



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2019 sono ammontati per la cooperativa a 438.260 €, di cui l'88,62% sono rappresentati da costi del personale.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2019 un utile pari ad € 6.004. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della nostra cooperativa sociale, esso dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle nostre risorse e soprattutto il dato va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dato che la quasi totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della cooperativa). La linea arancione tratteggiata rappresenta il trend del risultato di esercizio depurato dei proventi non caratteristici (che, come nel caso del valore della produzione, nel 2018 era influenzato dalla donazione del terreno): nel 2019 l'utile è ritornato in linea con il trend degli ultimi anni, dopo il calo momentaneo del 2018.

Trend risultato economico



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale Venchiarutti & Giove. Il patrimonio netto nel 2019 ammonta a 78.715 Euro posizionando quindi la nostra cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il nostro patrimonio è più nello specifico composto per il 28.54% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale, e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2019 a 148.839 Euro. Il 2018 ed il 2019 sono stati esercizi importanti per dare una maggiore stabilità patrimoniale alla cooperativa, grazie sì alle donazioni dei terreni, ma anche all'acquisto del nuovo ufficio di Osoppo.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della nostra cooperativa sociale è rappresentata così dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale Venchiarutti & Giove esercita la sua attività in più strutture e in particolare sono 4 gli immobili di proprietà della cooperativa (dettagliatamente 2 uffici e 2 terreni); inoltre l'attività viene realizzata in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: tra gli immobili in cui viene realizzata la nostra attività si contano in particolare 3 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione e 4 immobili di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

L'attività condotta dalla nostra cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di **riqualificazione economica e sociale**. Innanzitutto, lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. In secondo luogo, un indicatore specifico di impatto economico è rappresentato dagli investimenti fatti su queste strutture. Così, nel 2019 la nostra cooperativa sociale ha effettuato investimenti che hanno generato valore economico a favore anche della comunità, poiché nell'ultimo quinquennio sono stati investiti 97.287 Euro beni immobili inutilizzati (i terreni donatici, gli uffici acquistati).

Un'ulteriore peculiarità oltre che indice di impegno nel processo di riqualificazione edilizia e di generazione di impatto per il territorio è rappresentato dal fatto di aver recuperato anche immobili sottoutilizzati o abbandonati: la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove realizza infatti alcuni dei suoi servizi in strutture che non erano aperte al pubblico e che sono state destinate dalla cooperativa ad attività di socializzazione con la cittadinanza e strutture private precedentemente non utilizzate. In sintesi, la nostra cooperativa sociale ha cercato di investire sui beni in cui si realizzano le attività, considerando l'investimento un modo per rivalorizzare gli immobili da un punto di vista sociale ed economico e di generare e rigenerare a favore del territorio, possibilmente avendo anche alcuni impatti e ricadute urbanistiche.

Se i dati sin qui espressi indicano la generazione di valore realizzata dalla cooperativa per il territorio attraverso una certa riqualificazione edilizia, dall'altra la fiducia del territorio e delle sue istituzioni nei confronti della cooperativa è identificata nella presenza a bilancio tra gli immobili della cooperativa anche di strutture che sono state donate da terzi ad uso sociale per un valore di 5.000 Euro e nella possibilità di aver beneficiato di immobili concessi in gestione ad un canone ridotto rispetto al mercato, generando per la cooperativa sociale un risparmio annuo stimato in Euro 100.

A conclusione di questa illustrazione di voci principali del nostro bilancio per l'esercizio 2019, si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (nell'accezione condivisa del Gruppo Bilancio Sociale e nella relativa riclassificazione di bilancio), attraverso la riclassificazione dei dati come proposta nelle tabelle seguenti. In particolare, si osserva che il valore aggiunto è pari a 395.484 Euro ed il coefficiente di valore aggiunto (espresso dal rapporto tra valore aggiunto e valore della produzione) corrisponde al 88,80% ad indicare un peso elevato della gestione ordinaria della cooperativa sociale sulla creazione di valore economico. Il coefficiente di distribuzione a reddito al lavoro risulta invece pari al 98,2%, tale per cui è possibile affermare la distribuzione del valore a favore quasi esclusivo dei propri lavoratori.

Determinazione del valore aggiunto

A Valore della produzione	445.368
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	410.145
-rettifiche di ricavo	
+/- Variazione delle rimanenze prodotti in corso di lavorazione e finiti	-
+/- Variazione lavori in corso / immobilizzazioni / lavori interni	-
Incrementi per immobilizzazioni interne	-
Altri Ricavi e Proventi	35.223
B Costi intermedi della produzione	44.651
Consumi di materie prime, sussidiarie e di consumo	5.940
Costi per servizi	36.139
Costi per godimento di beni di terzi	1.294
Accantonamenti per rischi	-
Altri accantonamenti	-
+/- Variazione delle rimanenze materie prime e semilavorati	-1.828
Oneri diversi di gestione	3.106
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	400.717
+/- Saldo gestione accessoria	
Proventi gestione accessoria	-
Oneri gestione accessoria	
+/- Saldo gestione straordinaria	
Proventi gestione straordinaria	-
Oneri gestione straordinaria	

VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	400.717
Ammortamenti immobilizzazioni immateriali	68
Ammortamenti immobilizzazioni materiali	4.165
Svalutazione dei crediti	1.000
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	395.484

Distribuzione del valore aggiunto

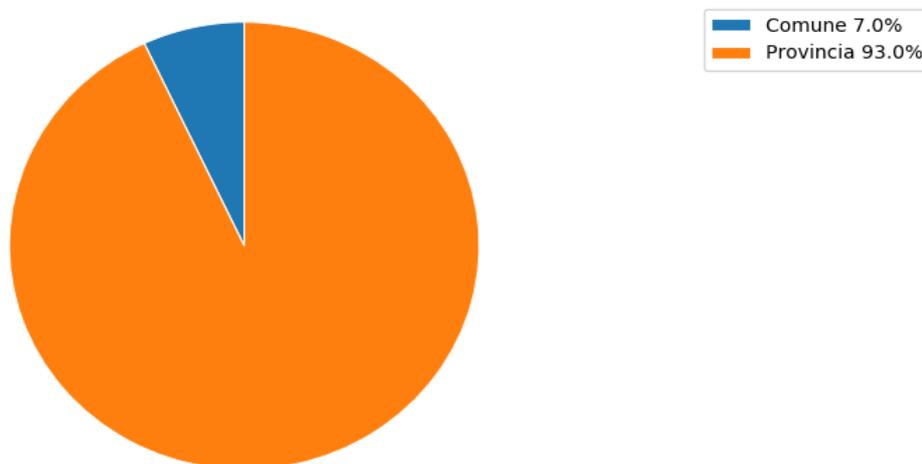
A Remunerazione del personale	388.366
Personale socio	388.366
Personale non socio	
B Remunerazione della Pubblica Amministrazione	-
Imposte	-
C Remunerazione del capitale di credito	1.104
Oneri finanziari	1.104
D Remunerazione del capitale di rischio	-
Utili distribuiti	
E Remunerazione dell'azienda	6.004
+/-Riserve (Utile d'esercizio)	6.004
F Liberalità	10
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	395.484



RISORSE FINANZIARIE E FISICHE IMPIEGATE

Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria della cooperativa sociale e del valore economico generato, per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

Valore della produzione per provenienza delle risorse



Vogliamo così innanzitutto illustrare la diversa origine del valore della produzione generato. L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello provinciale e nel dettaglio il valore della produzione ha ricaduta per il 7% sul Comune in cui la cooperativa sociale ha la sua sede e il 93% sulla Provincia. Elementi questi che definiscono il raggio di azione della cooperativa sociale.

Provando ad analizzare ulteriormente la dimensione territoriale, si osserva come nella totalità dei casi la produzione provenga da ricavi da vendite di propri servizi nell'ambito della provincia di Udine.

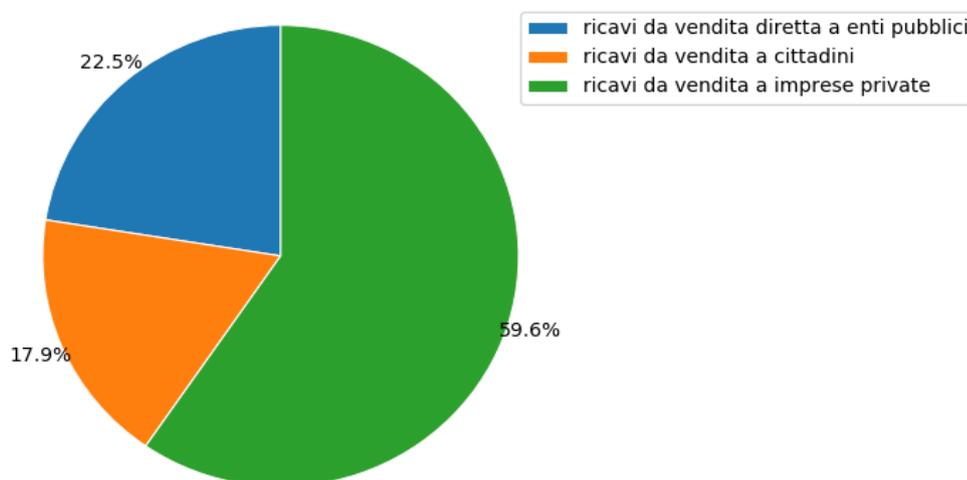
Il valore della produzione della nostra cooperativa sociale è inoltre rappresentato al 92,09% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio invece ammontano rispettivamente a 26.821 Euro di contributi pubblici e a 2.500 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 29.321 Euro. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2019 la nostra cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 5.308 Euro (5.000 Euro corrispondenti al valore di terreni donati, 308 Euro corrispondenti alla quota del 5 per mille destinata alla cooperativa), ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della nostra cooperativa sociale.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la nostra relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi - come rappresentato anche nel grafico sottostante - si osserva una composizione molto eterogenea. In particolare 244.423 Euro

da ricavi da vendita a imprese private, 92.288 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici e 73.434 Euro da ricavi da vendita a cittadini.

Tali dati posizionano la nostra cooperativa sociale tra le cooperative sociali in grado di diversificare maggiormente la provenienza delle entrate ed aprirsi al mercato, dato il settore di attività in cui operiamo.

Composizione delle entrate



Rispetto ai committenti e clienti privati, un'analisi dei loro numeri e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità della cooperativa sociale di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso. Così, nella nostra cooperativa sociale si rileva per il 2019 un numero di imprese pari a 37 e un numero di persone fisiche acquirenti di servizi pari a 45.

Esplorando invece i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dai Comuni. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per: 40% dei casi da convenzioni a seguito di gara aperta senza clausola sociale (per un valore di 53.052 Euro), 40% dei casi da affidamenti diretti (per un valore di 39.082 Euro) e per il 20% dei casi da rimborsi spese sostenute per tirocini inclusivi (per un valore di 154 Euro). È anche da osservarsi come la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove nel 2019 non abbia vinto alcun bando indetto da pubbliche amministrazioni.

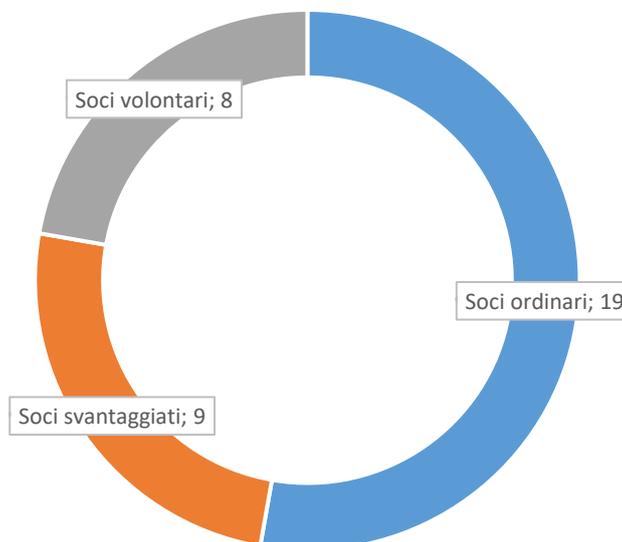
Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche a forme di finanziamento diverse, è necessario riflettere sulla capacità e possibilità della nostra cooperativa di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi. Tra le risorse di cui la cooperativa sociale ha beneficiato nell'anno si sono registrati 2.500 € da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali. Per illustrare l'attivazione della cooperativa in tale direzione nel 2019 si osserva che essa ha partecipato complessivamente a 2 bandi indetti da Fondazioni o dall'Unione Europea e nel triennio 2017/2019 è stato vinto 1 bando privato.



GOVERNANCE E SOCIALITÀ DELL'AZIONE

La seconda dimensione attraverso la quale la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove può essere raccontata ed analizzata è quella della **socialità dell'azione**. Essa può essere espressa a vari livelli: quello gestionale e legato al processo decisionale, quello delineato negli obiettivi organizzativi, quello identificato dalle ricadute dirette dell'azione e quindi dai beneficiari e dai risultati sociali raggiunti. Se di questo ultimo aspetto si avrà modo di approfondire nel prosieguo, certamente rilevanti risultano le altre dimensioni della socialità e del perseguimento della democraticità nella cooperativa sociale.

Suddivisione soci per tipologia



Da un punto di vista strutturale, la democraticità dell'azione e la capacità di coinvolgimento e inclusione - parole chiave per un'impresa sociale - possono essere ricercate e praticate a livello di governance dell'impresa. Al 31 dicembre 2019, la nostra cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 36 soci, di cui 19 lavoratori, 9 lavoratori svantaggiati e 8 volontari.

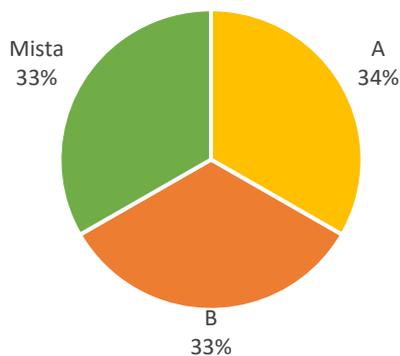
I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. Innanzitutto, la presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento quindi risulta un obiettivo della cooperativa; più in particolare, poi, tutti i nostri lavoratori dipendenti sono anche soci, in quanto la politica della cooperativa non limita la possibilità di diventare socio soltanto a lavoratori ordinari con posizione stabile. Tra i propri soci ha anche 9 lavoratori svantaggiati, soddisfacendo in tal modo non solo dei requisiti giuridici, ma anche proprie politiche di empowerment e rappresentatività democratica dei lavoratori svantaggiati. Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la nostra cooperativa sociale non conta tra i propri soci nessuna organizzazione di qualsiasi forma giuridica e ciò indica quindi l'assenza di rapporti istituzionalizzati con gli attori economici e sociali del nostro territorio, pur praticando

politiche diverse di cui si tratterà parlando di reti. Infine, nonostante sia prevista per legge anche la possibilità per le cooperative sociali di avere soci sovventori, tale categoria non è contemplata nella nostra cooperativa sociale. In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove si è dotata di una base sociale multistakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti diversi della collettività e del territorio.

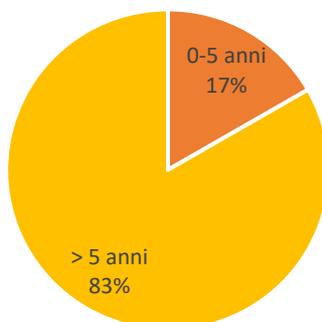
Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di Amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte. Il Consiglio di amministrazione della cooperativa sociale Venchiarutti & Giove risulta composto da 6 consiglieri: Nadia Della Giustina (Presidente del C.d.A.), Stefania Della Giustina (Vicepresidente del C.d.A.), Venchiarutti Armanda, Duria Dilva, Menis Lisetta, Baldo Alessia. Si tratta in tutti i casi di lavoratori della cooperativa, tale da potersi affermare che la nostra organizzazione ha optato per un consiglio di amministrazione rappresentativo in modo esclusivo dei propri lavoratori:

- da un punto di vista dell'anzianità di servizio sono presenti in maggioranza socie di lungo corso, ma sono anche rappresentate le forze nuove (socio da 5 anni o meno);
- da un punto di vista dell'area di attività, sono rappresentate equamente socie/lavoratori che operano in attività rientranti nella sezione A, nella sezione B, ed in entrambe le sezioni;
- da un punto di vista del sesso, il C.d.A. è interamente rappresentato da donne.

Composizione C.d.A. - Area attività



Anzianità di servizio



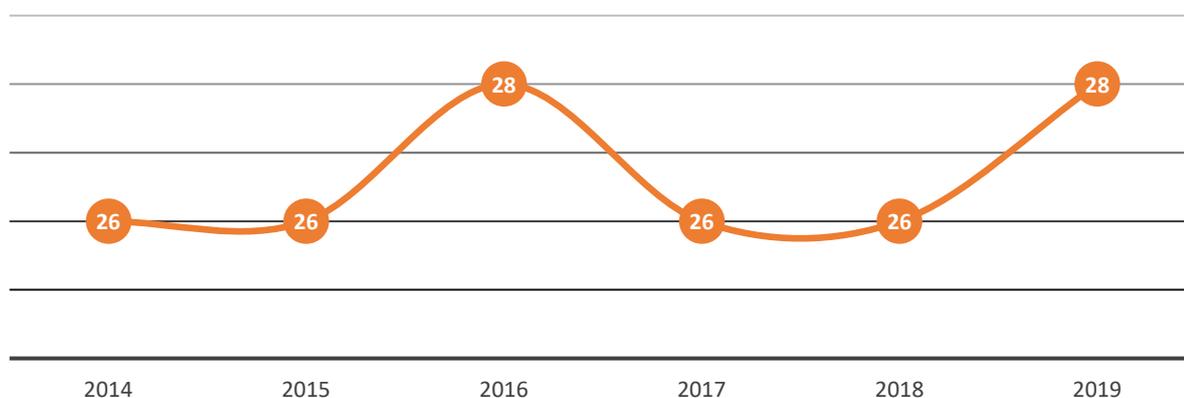
La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. La cooperativa conta infatti anche la presenza tra i suoi soci di un 3% di giovani under 30. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. L'obiettivo di dare alla cooperativa uno spirito mutualistico, sociale ed

orientato alle persone ed alla condivisione, non solo in maniera formale ma anche concreta, hanno indotto alla scelta di ammettere, fino ad oggi, solo ed esclusivamente soci/lavoratori o soci volontari: la figura di socio infatti implica il coinvolgimento diretto e motivato alla realizzazione degli obiettivi sociali, in quanto proprietario di un “pezzetto” della società; la figura di lavoratore, con la garanzia sui diritti ed obblighi tipici del lavoro dipendente, rappresenta la parte “operativa” dell’attività, con tutte le tutele e l’impegno che il contratto di lavoro determina. Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni come feste del socio e incontri tra i soci e gli altri stakeholder esterni della cooperativa (la comunità, enti pubblici, ecc.).

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all’atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 31 soci, e come anticipato, oggi sono 36. Rispetto all’ultimo anno, l’andamento è di crescita. Nel 2019 si è registrata l’entrata di 8 soci e l’uscita di 6 soci. Questi andamenti spiegano l’eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 47% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 14% di soci presenti in cooperativa da oltre 15 anni.

Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2019 Venchiarutti & Giove ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella nostra cooperativa nel 2019 è stato complessivamente dell’85% per l’assemblea di approvazione del bilancio, contro una partecipazione media alle assemblee dell’ultimo triennio del 77% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente buona, indice della capacità di coinvolgere attivamente i soci nella mission e nella natura democratica dell’organizzazione.

Andamento composizione sociale (esclusi volontari)



Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della nostra cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale non prevede per nessuna carica (amministratori, presidente) compensi economici al di là di quanto eventualmente già goduto dalle persone nell’ambito di diversi loro ruoli all’interno della cooperativa. Dall’altra, gli utili conseguiti nel 2019 (ultimo anno disponibile rispetto all’assegnazione di utili da assemblea di bilancio) sono stati completamente accantonati a riserve con l’obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.



LE RISORSE UMANE E L'IMPATTO OCCUPAZIONALE

Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che, come la nostra, vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro dell'attività produttiva; per natura una cooperativa sociale pone al centro dei suoi processi la persona, nella sua complessità umana, quindi. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa sociale Venchiarutti & Giove significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei nostri servizi e ne influenzano, grazie ad impegno e professionalità, la qualità, e quella dell'impatto occupazionale che la nostra organizzazione genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

Al 31/12/2019 i lavoratori ordinari (esclusi quindi i beneficiari di inserimenti lavorativi) presenti nella nostra cooperativa sociale con contratto di dipendenza sono 19, di cui l'84,21% con contratto a tempo indeterminato, contro il 15,79% di lavoratori a tempo determinato. La nostra è quindi una media cooperativa sociale – stando alle definizioni e allo scenario nazionale - e ciò influenza ovviamente l'**impatto occupazionale** generato nel nostro territorio. Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore. E in primo luogo, va considerato che le ore complessivamente retribuite dalla cooperativa sociale a lavoratori dipendenti sono state nel 2019 pari a 20.277,5: un dato che può far comprendere come - pur avendo garantito occupazione ad un certo numero di persone - l'effettivo impatto occupazionale in termini di tempo pieno di lavoro si riduce a 10,28 unità.

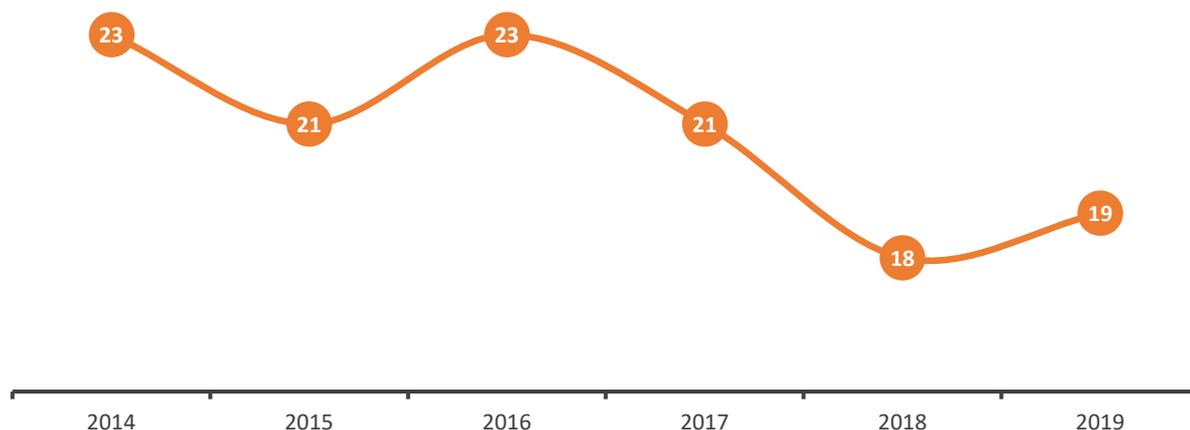
Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la nostra cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2019: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 5 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 5 lavoratori (di cui 1 persona per pensionamento) registrando così una variazione comunque pari a zero.

In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: l'80% dei lavoratori risiede nella stessa provincia mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la nostra cooperativa sociale è del 20%. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro: nello specifico va considerato che il 15% risiede a meno di 25 chilometri dal suo usuale luogo di lavoro e 85% che ha più sedi e luoghi di lavoro che richiedono spostamenti più impegnativi.

L'impatto occupazionale può essere poi analizzato anche in termini di **qualità del lavoro** offerto, guardando ad alcuni parametri adottati per definire il buon lavoro. Un primo indice da considerare riguarda la stabilità occupazionale, quindi la tipologia di contratto applicata ai lavoratori. Oltre ai dati già presentati sui lavoratori dipendenti, si osserva come la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove, nel corso del 2019, abbia fatto ricorso anche a 1 collaboratore e 2 persone con lavoro intermittente. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione del proprio organico nel suo complesso e portano ad affermare che mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari all'86,36%. È possibile nello specifico affermare che la nostra cooperativa sociale abbia investito nella generazione di occupazione

stabile, garantendo contratti a tempo indeterminato ad una parte elevata dei propri lavoratori. Queste politiche occupazionali hanno inciso su due aspetti: da una parte, la fotografia dei nostri lavoratori dipendenti illustra come il 52.63% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 4 lavoratori addirittura da oltre 15 anni, dall'altra di conseguenza i flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della nostra cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.

Soci ordinari



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, nella nostra cooperativa sociale il 10.53% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 17 lavoratori con una posizione a part-time. Va in particolare considerato che vi è una distinzione tra i lavoratori con occupazione part-time scelta volontariamente per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro e part-time stabilito dalla cooperativa sociale per motivi organizzativi: nella nostra cooperativa sociale, a fine 2019 17 lavoratori hanno accettato la proposta di contratto part time da parte della cooperativa. Inoltre, complessivamente la cooperativa sociale è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.

La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno della nostra cooperativa sociale può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così la nostra cooperativa sociale vede la presenza di 8 lavoratori con la qualifica di "altri educatori", 7 operai semplici, 2 responsabili (produttivi, di settore, di servizio, responsabili sociali) e 2 impiegati. Il 42.11% dei lavoratori si occupa quindi della parte A dell'attività, vale a dire dell'assistenza socio-sanitaria, mentre il 42.11% si occupa dell'inserimento lavorativo; vi sono tuttavia anche attività trasversali che vedono la presenza di 3 dipendenti che si occupano di entrambi i rami dell'attività svolta dalla cooperativa sociale Venchiarutti & Giove.

Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla nostra cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori ordinari è l'equità dei processi e delle politiche praticate. Alcuni dati ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati nella nostra cooperativa. Nella cooperativa sociale Venchiarutti & Giove il 100% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne. Un altro elemento che indica il livello di equità o trattamento differenziato applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti. Una necessaria premessa all'analisi salariale è data dal fatto che la nostra cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali. In particolare i lavoratori inquadrati in lavori di qualifica o specializzati percepiscono uno stipendio annuo lordo minimo di 17.943 Euro mentre il valore massimo è di 22.731 Euro, ed infine i dipendenti al livello inferiore ed inquadrati quindi nel lavoro generico raggiungono come valore minimo dello stipendio 15.795 Euro contro un massimo di 21.901 Euro. Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali

servizi di trasporto, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi erogati dalla propria cooperativa, microcredito e anticipi sullo stipendio. Un benefit indiretto garantito ai nostri lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere, ove compatibile con il nostro servizio, una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare è prevista la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, banca delle ore e contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali.

La cooperativa sociale Venchiarutti & Giove è inoltre attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene la formazione: la cooperativa infatti realizza una formazione che crei per la cooperativa specifiche figure professionali, la formazione obbligatoria prevista per il settore, una formazione basata prevalentemente su corsi di aggiornamento su temi ad hoc, una formazione attraverso occasionali corsi/seminari/workshop e una formazione on-the-job, ossia attraverso l'affiancamento sul lavoro tra soci e lavoratori con esperienze diverse. Rispetto alle attività formative, il numero di lavoratori che vi hanno partecipato nell'ultimo anno è pari a 1, per 8 ore di formazione e per un costo a carico diretto della nostra cooperativa sociale di 1.391 Euro. Nel 2019 è stato lasciato spazio ai soci lavoratori che hanno scelto di seguire il Corso intensivo di qualificazione per l'esercizio della professione di educatore professionale socio-pedagogico.

Accanto a tali elementi più aziendalistici e di natura monetaria diretta ed indiretta, non va di certo sottovalutata la sfera del **coinvolgimento** dei lavoratori. Tale aspetto può essere indicizzato in primo luogo guardando alle politiche di partecipazione dei lavoratori alla base sociale, e per quanto riguarda la nostra cooperativa sociale sono 19 (equivalenti al 100% dei nostri dipendenti a tempo indeterminato con apertura anche ad altre tipologie di nostri lavoratori) i lavoratori che sono anche soci della cooperativa. Il coinvolgimento e il riconoscimento verso i lavoratori sono tuttavia attivabili anche attraverso altre politiche e strategie: la nostra cooperativa sociale persegue alcune di queste politiche, promuovendo in particolare il coinvolgimento del processo decisionale o nella pianificazione delle attività dell'organizzazione, l'ascolto e la comunicazione tra lavoratori e organizzazione attraverso incontri, l'organizzazione di incontri informali per sviluppare relazioni, accorgimenti per il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Per quanto riguarda più nel dettaglio le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori e quindi le dinamiche positive e negative nell'ambiente di lavoro, si vuole a conclusione sottolineare che la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente in modo non formalizzato, nell'anno 2019 la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi. Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 19 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 10 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 3% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai nostri lavoratori e 76% valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di infortuni, richieste di visite straordinarie da medico competente, richieste di supporto psicologico aziendale, segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing.

Queste caratteristiche del rapporto di lavoro e delle politiche del lavoro promosse hanno avuto come ricaduta l'impegno dei suoi lavoratori e un attivo coinvolgimento. Un indicatore ci sembra esplicativo di questa situazione, benché non possa dare dimostrazione della qualità dell'impegno: i soci lavoratori della cooperativa sociale Venchiarutti & Giove hanno donato ore del proprio lavoro alla cooperativa, nel senso che hanno svolto attività lavorativa volontariamente oltre l'orario di lavoro e senza che questa venisse poi

retribuita o recuperata, e complessivamente la cooperativa sociale ha - secondo una stima - beneficiato nel corso del 2019 di 270 ore di lavoro donato prestate dai propri lavoratori.

Salute e sicurezza dei lavoratori

La ns. cooperativa, consapevole dell'importanza dell'aspetto relativo alla salute e sicurezza dei lavoratori, sta proseguendo il percorso di sensibilizzazione nei confronti dei lavoratori, sotto diversi aspetti, iniziato negli anni scorsi.

Dopo aver portato a termine i corsi di formazione obbligatori previsti dal D.Lgs. 81/08, ed avviati nel 2017, comprendenti, oltre alla formazione generale e specifica, i corsi antincendio, primo soccorso ed HACCP nel 2019 sono state avviate le pratiche per la realizzazione del corso preposti di otto ore e di primo soccorso (12 ore) tramite il bando "Avviso 44 Smart" di Foncoop.

In secondo luogo la cooperativa ha avviato un percorso di sensibilizzazione in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, con la collaborazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione. Tale percorso per il momento si concretizza in un incontro annuale tra l'RSPP e la generalità dei soci, nella quale vengono affrontati le criticità rilevate durante l'anno, le novità, la consegna delle schede di sicurezza di nuovi prodotti, l'evidenza di comportamenti scorretti o potenzialmente pericolosi, oltre che le riunioni formative con i soci entranti, prova di evacuazione, ecc.

In terzo luogo è continuata la rilevazione dei quasi-infortuni, attraverso la predisposizione di una modulistica adeguata in cooperazione con l'RSPP, un registro di rilevazione, oltre che delle relative procedure. Si vuole in questo modo sensibilizzare i lavoratori sul problema dei comportamenti scorretti, responsabilizzandoli da una parte nella segnalazione, e dall'altra nell'adozione delle misure adeguate

La cooperativa ha redatto e mantenuto aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi previsto dalla normativa (D.Lgs. 81/2008).

Le figure della sicurezza individuate dalla normativa citata hanno visto nel 2019 il cambio del Medico Competente:

- Individuazione del datore di lavoro: sig.ra Della Giustina Nadia
- Il responsabile del servizio di prevenzione e protezione: Dott.ssa Busatto Laura
- Il Medico Competente: Dott.ssa Elisa Timeus
- Il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza: Sig. Piccinini Massimiliano

Non è stato necessario adottare misure volte alla tutela dei livelli occupazionali quali, ad esempio, CIG, contratti di solidarietà, accordi di mobilità, ecc.

La seguente tabella illustra alcuni indici utili a rappresentare la situazione relativa alla salute e sicurezza dei lavoratori della cooperativa.

Una nota particolare merita quanto successo ad inizio 2020, in cui i responsabili della sicurezza hanno dovuto affrontare le situazioni che si sono presentate durante l'emergenza Covid-19, partendo con l'approvvigionamento per tempo dei disinfettanti, l'impegno profuso nella produzione di mascherine, le varie informative sulla sicurezza che si sono susseguite nella prima metà del 2020 per adeguarsi alla normativa che continuamente si evolveva, la costituzione del Comitato di Sicurezza e la realizzazione dei protocolli per la gestione delle attività.

Indice	Valore
Nr. Infortuni (1)	0
Indice di frequenza infortuni (nr. infortuni/ore lavorate * 1.000.000)	0
Indice di frequenza infortuni (nr. infortuni/n. dipendenti * 1.000)	0
Indice di gravità infortuni	0

Indice	Valore
(nr. giorni infortuni/ore lavorate * 1.000.000)	
Indice di frequenza infortuni (nr. giorni infortuni/n. dipendenti * 1.000)	0
Rapporto tra infortuni in itinere ed infortuni totali	0
Durata media assenze per infortuni (n. giorni infortunio/n. infortuni)	0
% controlli di conformità sicurezza con esito positivo (RSPP)	100%
% costi salute e sicurezza sul reddito operativo (2)	0
% dipendenti con formazione sulla sicurezza (3)	94%
% del personale addetto alla sicurezza sul totale della forza lavoro (4)	48%
% ore aula rispetto ore formazione totali sulla Sicurezza - Distinzione delle modalità di erogazione della formazione (in aula o a distanza)	0%
Aspetti della sicurezza previsti da accordi contrattuali sindacali	0

(1) Si evidenzia la presenza di un infortunio nel corso del 2018, non segnalato nella tabella in quanto occorso ad una lavoratrice nello svolgimento della propria attività alle dipendenze di un'altra azienda, al di fuori dell'orario di lavoro della ns. cooperativa.

(2) I costi sostenuti non sono evidenziati in quanto finanziati dal Foncoop nell'ambito di un progetto formativo realizzato nel biennio 2017-2018

(3) Non hanno la formazione gli ultimi assunti alla fine dell'anno

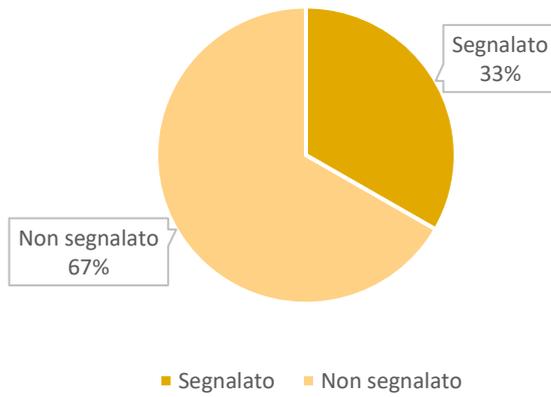
(4) Trattandosi di micro cantieri il corso di primo soccorso è stato effettuato in maniera da avere almeno un lavoratore su due correttamente formato

Quasi infortuni

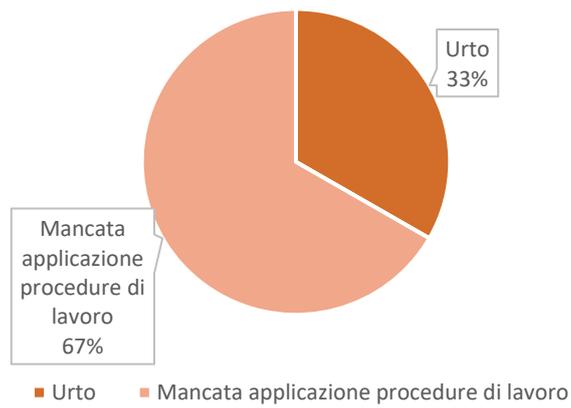
Nel corso del 2018 sono stati rilevati 3 quasi infortuni, così analizzati:



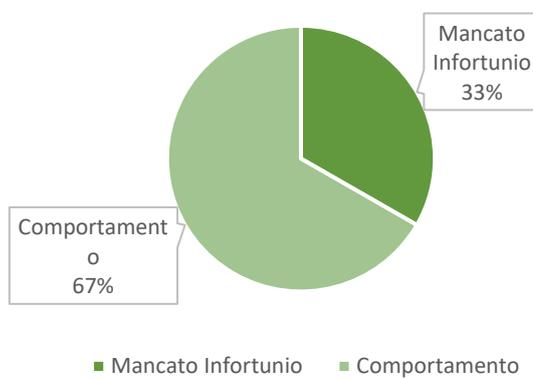
Numero eventi segnalati/non segnalati



Numero eventi per tipologia



Numero eventi per categoria





GLI ESITI

Le diverse risorse finanziarie ed umane, individuali e di gruppo attivate sin qui illustrate hanno permesso alla cooperativa sociale Venchiarutti & Giove di perseguire i suoi obiettivi produttivi e la sua mission, raggiungendo quindi concreti e verificabili risultati.

In quanto cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B), l'attività che sta al centro del nostro agire è innanzitutto, quella rivolta ai beneficiari dei nostri servizi e diventa quindi fondamentale per noi rendicontare quantitativamente e con alcuni indicatori qualitativi gli esiti raggiunti nei confronti dei nostri utenti. Premessa all'illustrazione dei dati è che l'attività della cooperativa sociale Venchiarutti & Giove è complessa, poiché i servizi sono realizzati sia presso altre organizzazioni gestite da soggetti terzi che presso la comunità in senso ampio e con servizi di supporto non legati ad un luogo fisico.

Rispetto alle attività condotte presso la comunità in senso ampio, esse sono identificabili in servizi territoriali dedicati. In particolare lo scorso anno è stato promosso 1 evento, le cui azioni mirate si stima abbiano raggiunto 5 beneficiari, per 43 giornate complessive di impegno sul territorio. Una ricaduta che riteniamo quindi significativa considerando che le azioni sono state condotte in 1 quartiere e 1 comune con 2.000-5.000 abitanti. Inoltre, pare di interesse osservare che tali azioni per la comunità hanno coinvolto al 100% persone con disagio sociale. Attività, infine, che hanno interessato mediamente il 20% di giovani 18-24 anni, il 20% di adulti 24-65 anni e il 60% over 65.

Guardando alle attività condotte presso altri enti nel 2019, la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove ha seguito 20 utenti presso strutture di enti pubblici, per un numero complessivo di circa 1.500 ore prestate. Tali servizi sono stati nello specifico diretti a 20 over 65. Inoltre, la cooperativa sociale ha offerto servizi di supporto per 8 settimane nel corso dell'anno con copertura di 22 ore di disponibilità a settimana e realizzando mediamente 21 prestazioni a settimana. Nello specifico, gli utenti serviti con attività di supporto sono stati 6, di cui 1 minore/adolescente 14-18 anni, 1 giovane 18-24 anni, 1 adulto 24-65 anni e 3 over 65. Si vuole osservare come le azioni della cooperativa in questo ambito sono state rivolte a persone con disabilità (1) e con disagio sociale (5).

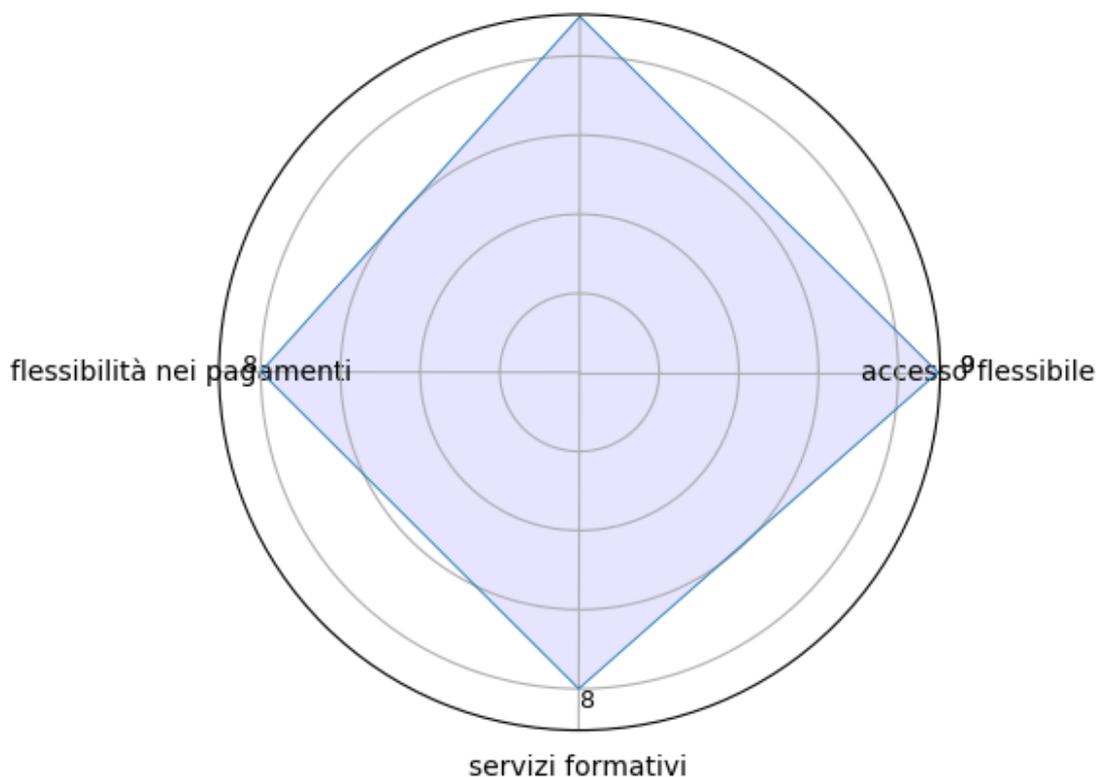
Una ricaduta indotta delle nostre attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire in tal caso servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. Sotto questo profilo Venchiarutti & Giove eroga servizi prevalentemente in modo privato e ottenendo dal pubblico solo una piccola quota di copertura dei costi. Ciò le ha permesso di intervenire parzialmente anche sulle tariffe praticate per i propri servizi e così la nostra cooperativa sociale nel 2019 ha erogato servizi completamente gratuiti per una parte dei propri utenti, lasciando quindi solo parte dei servizi a pagamento, realizzando così almeno in parte una certa funzione sociale e come affermato distributiva nei confronti dei suoi utenti.

Impatto sugli utenti



Impatto sui famigliari

risposta a bisogni individuali



Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei nostri servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della nostra cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze dei nostri utenti e della collettività, vogliamo descrivere alcuni aspetti della nostra attività. Venchiarutti & Giove ripone

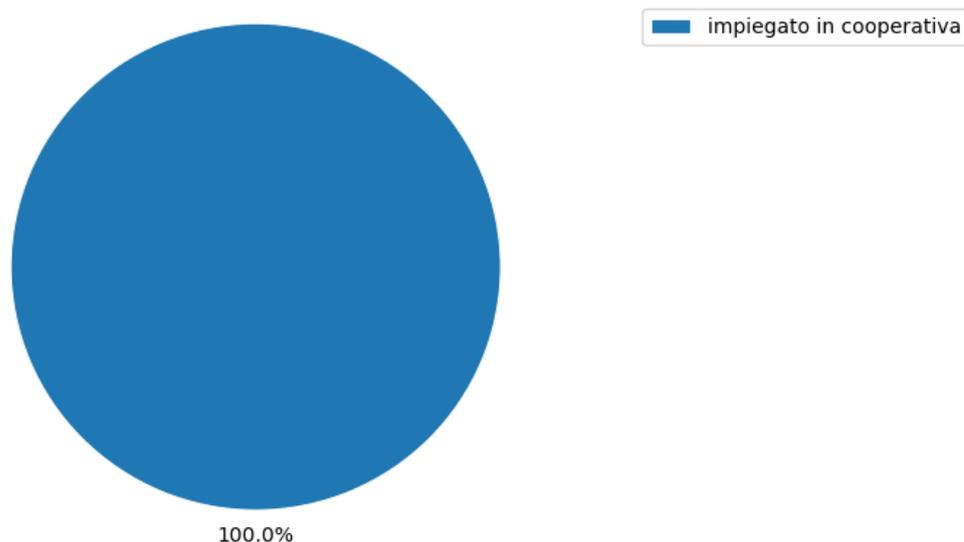
quindi particolare attenzione alle modalità con cui ci si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove la qualità del processo in entrata (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.), la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.), l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti, ecc.), l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio, la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente e la socializzazione dell'utente (attraverso iniziative che lo facciano relazionare con la comunità o con suoi gruppi eterogenei). Similmente, la nostra cooperativa sociale è attenta ai bisogni dei famigliari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari, risposta a specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore, flessibilità nei pagamenti e servizi formativi ed educativi sulle tematiche al centro della mission della cooperativa. E per rafforzare queste nostre attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la nostra cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo occasionale e non formalizzato. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti dei nostri utenti, si rileva che Venchiarutti & Giove assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento. Infine, con l'intento di migliorare ulteriormente il servizio nei confronti della comunità e quindi nell'ambito di una politica territoriale più condivisa e all'insegna della co-progettazione e collaborativa risposta ai bisogni locali, la nostra cooperativa sociale si è impegnata attivamente per la collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi agli utenti, la pianificazione di attività con altre organizzazioni del territorio per renderle complementari e offrire agli utenti o potenziali utenti un ventaglio di strutture e servizi alternativi, la pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone altrimenti non coperti e la pianificazione e l'azione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni. È attraverso tali strategie e nel consolidamento della sua mission che la nostra cooperativa sociale ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività, ha realizzato nuove attività e diversificato i servizi in nuovi settori, ha realizzato servizi di supporto al bisogno di utenti e famigliari (es. trasporto, sanità, ecc.) e ha realizzato servizi all'interno della cooperativa grazie alla collaborazione di nuovi partner (volontari o altre organizzazioni attive ad esempio nell'animazione, nella cura della persona, ecc.).

Oltre ai risultati conseguiti per le descritte attività inerenti la realizzazione di servizi di interesse sociale, in quanto plurima, la nostra cooperativa sociale si impegna anche nella funzione di inserimento sociale e occupazionale di persone svantaggiate e anche in tal caso quindi i dati possono rendicontare gli esiti raggiunti rispetto a questo obiettivo e quindi l'efficacia della nostra azione. Necessaria premessa rispetto ai processi di inserimento lavorativo è che la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove prevede che i lavoratori svantaggiati accedano alla cooperativa sociale secondo diverse modalità: corsi di formazione al lavoro (sia teorici che on-the-job), borsa lavoro o tirocinio, inserimento con agevolazioni contributive a termine (es. primi mesi o primi anni) da parte delle politiche locali e inserimento con contratti di dipendenza a tempo determinato.

La qualità dei percorsi di inserimento lavorativi attivati potrebbe essere ben descritta dalle parole dei nostri lavoratori, ma la volontà di questo report è di riportare alcuni indicatori oggettivi della qualità dei percorsi di inserimento. Così, riteniamo che un importante indicatore di esito e qualità del percorso sia rappresentato dal tasso di successo dei processi formativi di cui la nostra cooperativa sociale come premesso si avvale: la percentuale di soggetti che hanno portato a termine il percorso è del 100%. Ulteriore dimostrazione dell'impegno della cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori svantaggiati formati riguarda la volontà e la capacità di garantire benefici di medio-lungo periodo. È a tal fine importante analizzare anche la fase

successiva al termine del periodo di inserimento, guardando alla stabilità occupazionale offerta. Guardando ai nostri lavoratori svantaggiati che hanno terminato il percorso di formazione e inserimento al lavoro, il 100% è rimasto impiegato in cooperativa ed ancora lo è. Se ne deduce che è politica della cooperativa quella di offrire prevalentemente un'occupazione stabile e quindi un benessere economico, psicologico e sociale di lungo periodo ai suoi lavoratori svantaggiati, con impatto riteniamo rilevante.

Situazione occupazionale al termine del periodo formativo iniziale



La descritta situazione dei processi iniziali di formazione ed avviamento al lavoro di persone svantaggiate è poi integrata dalle politiche di assunzione del personale svantaggiato come lavoratore dipendente della cooperativa sociale Venchiarutti & Giove. Al 31/12/2019, i soggetti svantaggiati certificati secondo l'art. 4 della legge 381/1991 che risultano inseriti nella nostra cooperativa sociale sono 9, tutti assunti dalla nostra cooperativa sociale a part-time, spiegando meglio quindi l'impatto occupazionale complessivo generato verso le categorie di lavoratori deboli. In particolare, così, ad inizio 2019 risultavano presenti in cooperativa 8 lavoratori svantaggiati, cui si sono aggiunti in corso d'anno altri 2 lavoratori, contro 1 soggetto svantaggiato uscito, registrando così una variazione positiva tra i soggetti svantaggiati entrati e usciti durante l'anno pari al 100%. Guardando alla tipologia di svantaggio, i nostri lavoratori sono invalidi fisici, invalidi psichici e sensoriali e altre persone certificate da soggetti pubblici (es. L.R. 20). Come osservato anche con riferimento ai lavoratori ordinari, l'impatto occupazionale a favore di soggetti svantaggiati ha una ricaduta specifica in termini di occupazione femminile, considerando che sono 7 sul totale le lavoratrici svantaggiate e in termini di impatto occupazionale locale, considerando che la percentuale di soggetti svantaggiati residenti nella provincia in cui ha sede la nostra cooperativa è del 100%.

Un importante elemento da considerare nella lettura di questi dati è quindi l'impatto specifico della cooperativa sociale sulle politiche attive del lavoro territoriali. La cooperativa sociale Venchiarutti & Giove inserisce infatti lavoratori svantaggiati nell'ambito degli art. 13 e 14 della Legge Regionale n.20 del 2016. Con riferimento a tutti i soggetti inseriti, inoltre, 2 lavoratori sono stati inseriti nell'ambito di procedure riservate. Rispetto ai lavoratori che nel 2019 sono usciti dalla cooperativa sociale il loro collocamento all'uscita è stato il seguente: 1 ha trovato occupazione in impresa for-profit, ente pubblico, altra organizzazione non del sociale.



Rispetto ancora ai processi formativi e all'evoluzione dello stato psico-fisico del lavoratore, l'evoluzione è oggetto di un attento monitoraggio formalizzato, promosso attraverso la realizzazione di incontri ad hoc con il lavoratore inserito. E in generale, ritornando alle azioni nei confronti dei nostri lavoratori svantaggiati, la qualità procedurale e degli esiti ci sembra poi sostenuta dai nostri precisi obiettivi di gestione degli inserimenti lavorativi: la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove pone al centro delle sue azioni di inserimento lavorativo elementi volti ad aumentarne le ricadute e l'impatto quali la collaborazione con i servizi inviati o cooperative sociali di tipo A per l'identificazione delle abilità e propensioni della persona svantaggiata, la realizzazione di percorsi di inserimento individualizzati, la ricerca di indipendenza economica del lavoratore rispetto alla famiglia e ai supporti dalle pubbliche amministrazioni, l'investimento nella creazione di abilità rispondenti alle necessità del mercato del lavoro esterno, la realizzazione di attività e progetti per aumentare l'autonomia della persona inserita anche su attività esterne all'area lavorativa e di tipo personale e quotidiano, l'offerta al lavoratore di servizi ulteriori a quello formativo, di tipo abitativo, ricreativo, culturale, sanitario, ecc. e la realizzazione di attività che fanno entrare in contatto il lavoratore svantaggiato con la comunità o categorie specifiche di soggetti con difficoltà diverse (es: progetti con anziani, giovani, ecc.). La nostra cooperativa sociale cerca inoltre di adottare delle politiche per migliorare i processi di inserimento lavorativo attraverso la collaborazione con organizzazioni diverse del territorio per offrire servizi integrativi ai nostri lavoratori svantaggiati, la pianificazione con altre organizzazioni del territorio per rendere le attività complementari e offrire ai lavoratori svantaggiati tipologie occupazionali o fasi di formazione alternative e integrative, la pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di soggetti svantaggiati o in zone altrimenti non coperti e la pianificazione e l'azione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni. L'impatto indiretto sui soggetti esterni è sicuramente identificabile nelle politiche rivolte anche ad un maggior coinvolgimento dei famigliari dei nostri lavoratori svantaggiati. La nostra cooperativa sociale investe in politiche a loro favore, garantendo flessibilità nei rapporti di lavoro con i lavoratori svantaggiati tale da rispondere a specifiche esigenze di conciliazione dei famigliari, il coinvolgimento dei famigliari nella co-progettazione dei servizi o nel processo decisionale, servizi formativi ed educativi sulle tematiche al centro della mission della cooperativa e il monitoraggio dell'evoluzione dei bisogni delle famiglie.



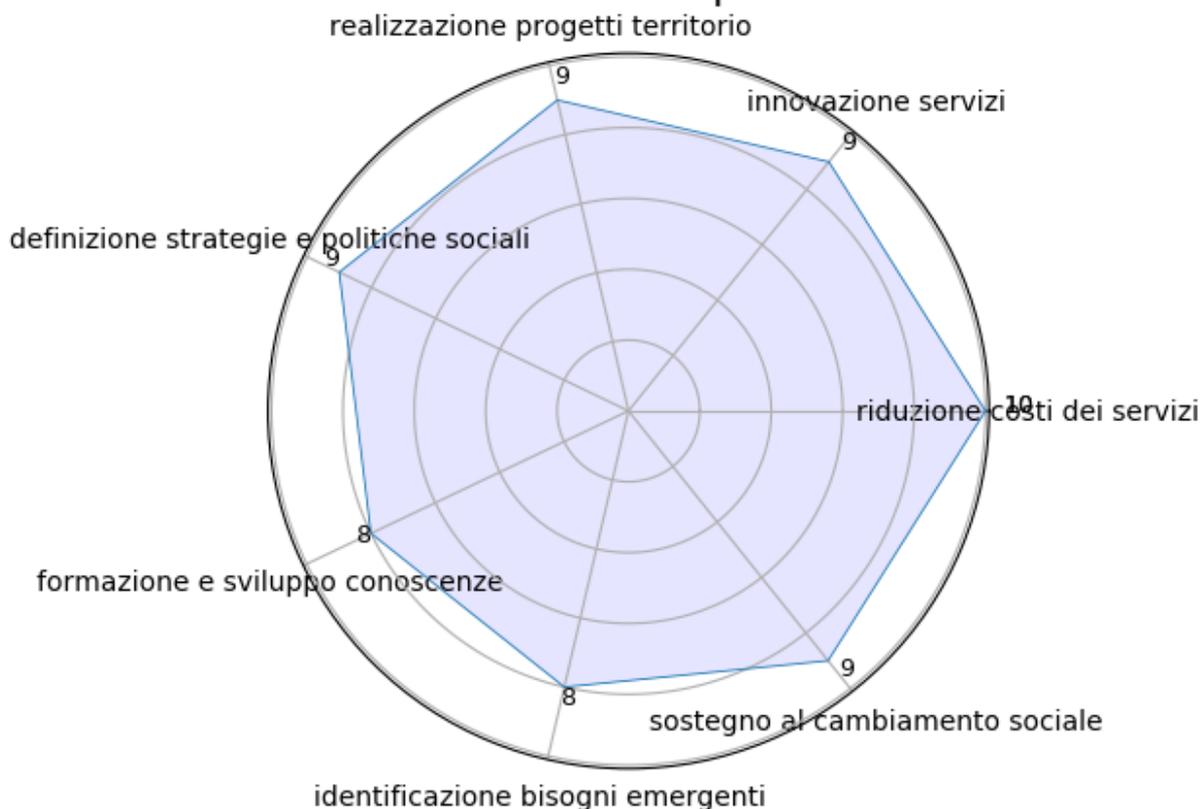
IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

Nella mappatura dei rapporti con i nostri stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese e in particolare di quelle organizzazioni con cui si sono stabiliti rapporti o interazioni più stabili e che rappresentano quindi partner o soggetti comunque atti a definire la nostra 'rete'. Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, poiché esse richiedono l'impiego congiunto di risorse economiche, conoscenze e elementi sociali, consentono la realizzazione di economie di scala e possono rendere più stabile la produzione, grazie all'identificazione di partner stabili. Ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti anche qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso. Così, innanzitutto, vogliamo distinguere tra rapporti con gli enti pubblici, con le imprese ordinarie del territorio e con le altre organizzazioni di Terzo settore.

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove ha partecipato alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento e alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso nuovi servizi per la comunità. Riteniamo inoltre che le attività condotte sul territorio dalla nostra cooperativa sociale siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la nostra presenza ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Indagando ora i nostri rapporti con le imprese private in generale, ci sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla nostra attività sull'economia locale e sulle altre imprese: 88% degli acquisti della cooperativa sociale Venchiarutti & Giove è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza. Inoltre, il 99% della spesa per consumi della nostra cooperativa consiste in acquisti da organizzazioni profit e l'1% in acquisti da cooperative non di tipo sociale. Un ulteriore elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La nostra cooperativa sociale partecipa al capitale sociale di altre organizzazioni ed in particolare è attiva nel 2019 in 2 imprese, per un totale di 325 Euro di partecipazioni. Inoltre, rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, vogliamo sottolineare come la stessa non ha per la nostra cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2019, abbiamo collaborato con alcune imprese per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale e ottenendo donazioni e supporto economico a progetti sociali e nuovi servizi della cooperativa. Ciò ha importanti ricadute sia per la nostra cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il nostro territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati coordinati solo in pochi casi da azioni di rete strutturate: la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove infatti aderisce solo a associazioni di rappresentanza.

In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, ci sembra di poter affermare che la nostra cooperativa sociale non abbia investito ancora sufficientemente nel rapporto con le altre organizzazioni di Terzo settore del territorio, poiché nel 2019 tra gli enti di Terzo settore con cui abbiamo

interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 1 organizzazione di volontariato e 1 fondazione. Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dello scorso anno la nostra cooperativa sociale si è relazionata con altri enti di Terzo settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, per la realizzazione di attività per la comunità locale e perché riceve dalle stesse donazioni o supporto economico. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state finanziate da soggetti terzi privati (ad esempio fondazioni). A conclusione di queste osservazioni sulla rete, vogliamo anche sottolineare come la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove si continui ad impegnare per la costituzione di una rete forte ed aperta: nel 2019, essa ha intercettato imprese del territorio per possibili nuove partnership.

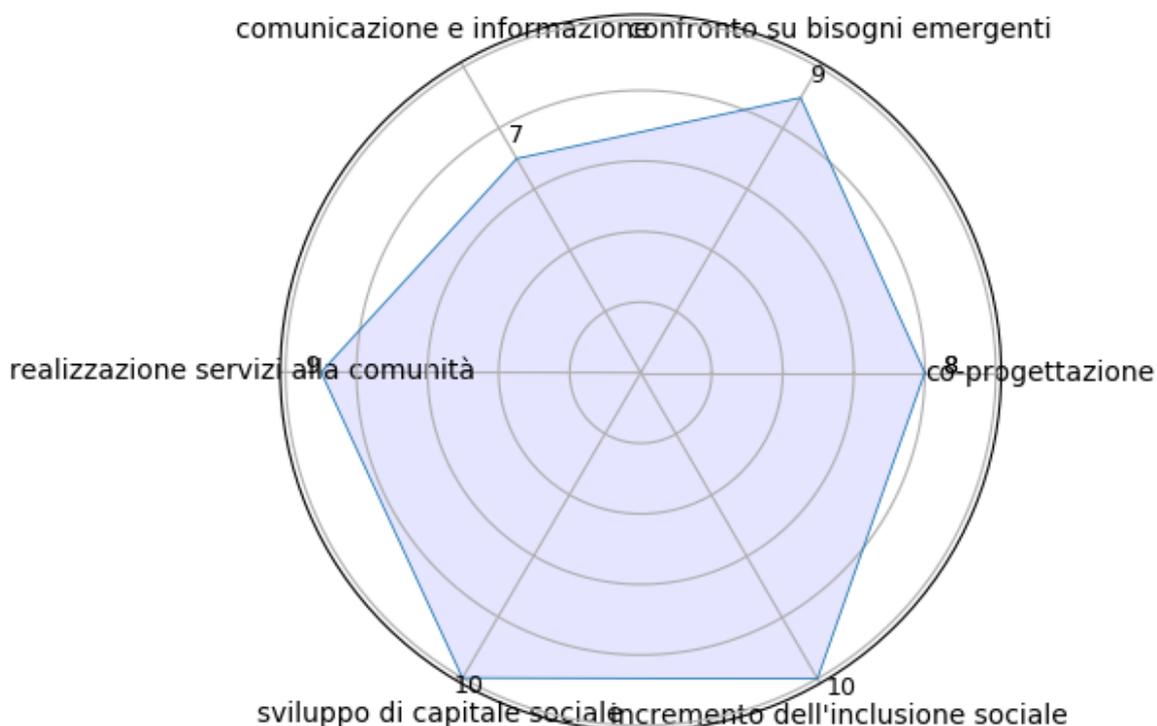


Valutare l'impatto sociale della nostra cooperativa sociale sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui vogliamo partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la nostra cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico produce nell'ambito del bio e della tutela ambientale e promuove la cultura del rispetto dell'ambiente tramite la previsione di corsi di formazione e la programmazione di progetti (in particolare l'"agricoltura terapeutica"). Le stesse attività svolte dalla nostra cooperativa sociale sono inoltre da ritenersi rilevanti dal punto di vista dell'impatto ambientale che generano. Infatti, dal 2019 abbiamo a disposizione dei terreni agricoli che sono diventati oggetto di un progetto, ancora in fase di sviluppo, di "agricoltura biologica e terapeutica". Dal punto di vista ambientale l'impatto non è limitato solo all'applicazione delle regole dell'agricoltura biologica, in quello che si può definire "l'orto senza veleni" (dal titolo del libro del nostro corregionale Gianfrancesco Gubiani a cui ci ispiriamo sia per lo spirito che per la tecnica), ma si estende anche alla diffusione della cultura sul consumo dei prodotti agricoli biologici, al coinvolgimento diretto dei soci della cooperativa nell'esecuzione dei lavori, alla condivisione con la comunità, al riconoscimento del giusto valore del lavoro per ottenere prodotti sani, al valore della terra in quanto risorsa viva e preziosa. Un'esternalità positiva e forse inaspettata riguarda di questa attività riguarda la curiosità che ingenera: per il passante o il vicino non si tratta infatti dell'orto ordinato, senza erbacce, con le colture ben suddivise che troviamo nei nostri paesi, ma di un miscuglio di piante che a prima vista può sembrare caotico, ma che in realtà è frutto di una logica di aiuto reciproco tra i classici ortaggi, i fiori che non devono mancare, la pacciamatura (erba secca che ricopre la terra per il mantenimento dell'umidità, per la protezione dalle erbe infestanti, l'apporto di nutrienti, ecc.). Si tratta di un approccio che rappresenta bene quello che rappresenta la nostra cooperativa nella realtà, un mix di persone con diverse abilità che cerca di creare un sistema di condivisione e di supporto reciproco, ognuno con le proprie peculiarità e capacità. A volte queste "consociazioni" riescono bene, a volte falliscono, ma restano sempre finalizzate al raggiungimento di un più elevato benessere all'interno della comunità. Nell'ambito delle pulizie non va dimenticato che la cooperativa ormai da anni utilizza prodotti ecologici, educando i soci al risparmio delle risorse idriche, alla differenziazione dei rifiuti ed al rispetto dell'ambiente.

L'attenzione maggiore va tuttavia rivolta ora all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo settore. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa sociale ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai nostri servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità. Crediamo quindi che il più elevato valore aggiunto che la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove ha per il suo territorio sia quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

È vero tuttavia che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del nostro lavoro nei confronti della comunità, ci sentiamo di poter affermare che la cooperativa ha realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, sito internet, social network e comunicazioni periodiche e newsletter.

Processi sulla collettività



La nostra presenza nel territorio ha comunque due possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti e per il suo ruolo sociale. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, se nella parte economica abbiamo discusso del contributo della cittadinanza in

termini di donazioni, è la presenza dei volontari a rappresentare il vero anello di congiunzione con la cittadinanza, l'elemento con cui la comunità partecipa alle nostre attività e dimostra interesse per il ruolo sociale dei nostri servizi.

Il volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale Venchiarutti & Giove costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare alla cooperativa innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario. La nostra cooperativa sociale ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2019 complessivamente 9 volontari. Di essi, 5 sono uomini e 4 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 2 under 30 (fino ai 30 anni), 1 tra i 31 e i 40 anni, 2 tra i 41 ed i 50 anni, 3 tra 51 ed i 60 anni e 1 over 60 (dai 61 anni). La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la nostra cooperativa rimasto sostanzialmente invariato negli ultimi cinque anni.

Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, innanzitutto, la nostra cooperativa ha beneficiato nel 2019 complessivamente di 312 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza per 39 giorni lavorativi di un ipotetico lavoratore a full time che non ha avuto alcun costo ma solo produttività per la cooperativa e per l'investimento nella qualità dei servizi e nell'attenzione ai nostri beneficiari. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato nella totalità dei casi in affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa.

Se i dati fin qui descritti ci permettono di capire l'interazione della nostra cooperativa con il territorio e la rilevanza del volontariato per la nostra organizzazione, dall'altra anche la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche che cerchiamo di promuovere nei loro confronti. La nostra cooperativa sociale, innanzitutto, si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente e in modo non formalizzato. Inoltre, da un punto di vista pratico, si cerca di riconoscere l'attività svolta dai volontari, erogando loro alcuni benefit, come pulmino aziendale o trasporto e sconti per l'acquisto di prodotti o servizi della propria cooperativa. Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di terzo settore possono prevedere anche rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato in cooperativa. La nostra cooperativa sociale prevede per i propri volontari rimborsi chilometrici per missioni e spostamenti e rimborsi con giustificativi che attestino che la spesa è relativa all'attività prestata. La somma di rimborsi complessivamente erogati ai propri volontari è stata pari nel 2019 a 886.64 euro. L'importo massimo erogato in qualità di rimborsi ai nostri volontari è ammontato a 599.64 euro.

Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, la cooperativa sociale Venchiarutti & Giove investe sulla crescita dei propri volontari, poiché prevede occasionali attività formative per i volontari. Inoltre, la nostra cooperativa sociale ritiene importante l'apprendimento on-the-job con il supporto dei dipendenti e il coinvolgimento in equipe, la promozione dell'ascolto e della comunicazione anche attraverso incontri, il coinvolgimento dei volontari nel processo decisionale e nella pianificazione dell'attività della cooperativa e l'organizzazione di occasioni per sviluppare relazioni e incontrarsi con gli altri (cene, eventi...).

Come riusciamo ora in sintesi a declinare la capacità della cooperativa sociale Venchiarutti & Giove di aver generato anche nel 2019 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti (ricordiamo composto da una parte dei membri del CdA e da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari, lavoratori svantaggiati e volontari) ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità

della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

Siamo stati innovativi? La cooperativa sociale Venchiarutti & Giove ha sicuramente investito nel generare una elevata innovazione prevedendo l'apertura a categorie di utenti nuove o a nuovi bisogni altrimenti insoddisfatti nel territorio, la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio e la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio, ma in un certo modo anche attraverso l'innovazione al proprio interno dei processi di gestione e coordinamento del servizio, l'apertura a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio e lo sviluppo di nuove forme di partecipazione della cittadinanza alla generazione dei servizi. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche per innovare, con risultati concreti. Dopo molti anni di "gestazione" e di ricerca di partners, soprattutto finanziari, la cooperativa ha avvisato il progetto "Giri...AMO e condividi...AMO", pensato inizialmente con il nome di "Progetto Spesa", in quanto nasce dall'idea di creare, partendo dalla consegna della spesa al domicilio di persone anziane o in difficoltà, un circolo virtuoso tra persone a rischio emarginazione che si danno una mano reciprocamente. L'innovazione sta nel creare sinergie sotto due diversi aspetti: le persone coinvolte nel servizio, sia come "operatori" che come "utenti" nel senso tradizionale del termine (operatore che consegna la spesa all'utente) si scambiano i ruoli (l'utente diventa operatore nel momento trasmette la consapevolezza dell'importanza del ruolo di chi gli eroga il servizio, che diventa l'utente in quanto fruisce del servizio, a volte solo di compagnia, della persona che "aiuta"); dall'altro vogliamo creare sinergia con gli enti del territorio (in primis i servizi sociali, ma anche il comune, altre associazioni, ecc) in maniera tale che vengano immediatamente intercettati i nuovi bisogni, i nuovi rischi, le nuove "povertà" della comunità e fornire di conseguenza una risposta veloce ed adeguata.

Siamo stati in grado di generare coesione sociale nei nostri territori? La cooperativa sociale Venchiarutti & Giove ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

Come abbiamo promosso integrazione ed inclusione sociale? La cooperativa sociale Venchiarutti & Giove ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha inciso in modo particolare sono state l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volta alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

In cosa siamo riusciti in sintesi a generare impatto sociale? La cooperativa sociale Venchiarutti & Giove ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio,

miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare e risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale ma anche con discrete ricadute di lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio (es. ricadute su elementi turistici, logistici, culturali, ricreativi...) e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale.



LA NOSTRA ANALISI PROSPETTICA

A conclusione del percorso sin qui compiuto di presentazione delle risorse attivate, dei risultati conseguiti, del benessere e degli impatti generati dalla cooperativa sociale Venchiarutti & Giove nel corso del 2019, desideriamo concludere la riflessione guardando a quella che è la situazione e la prospettiva futura della nostra cooperativa sociale. Per fare questa analisi in modo schematico, vogliamo tentare di identificare gli elementi propri di una SWOT analysis: un prospetto che incrocia le dimensioni interna ed esterna con elementi positivi e negativi per giungere a descrivere i quattro scenari chiave dei propri punti di forza (Strengths) e dei propri punti di debolezza (Weaknesses), delle opportunità da cogliere (Opportunities) e delle minacce da affrontare (Threats). La tabella sottostante posiziona quelli che la nostra cooperativa sociale percepisce come elementi su cui riflettere per strutturare le proprie strategie organizzative future.

<ul style="list-style-type: none"> Buona capacità di avere una comunicazione interna chiara efficace di supporto e motivazione a lavoratori e soci Buona capacità di avere una comunicazione verso gli stakeholder esterni efficace aggiornata bidirezionale Buona chiarezza nell'assegnazione di responsabilità e ruoli alle cariche della cooperativa Buona sostegno allo sviluppo di abilità tecniche e alle capacità della classe dirigente Buona possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti Buona capacità di trasmettere ai soci motivazione e senso di coinvolgimento Buona capacità di reclutare nuovi lavoratori con adeguata qualificazione Buona chiarezza nell'assegnazione dei ruoli tra il personale Buona capacità di finanziamento della gestione ordinaria Buona capacità di soddisfare la domanda locale Buona capacità di pianificazione pluriennale Buona capacità di ricerca e sviluppo Buona stabilità economica 		
<ul style="list-style-type: none"> Intercettare i nuovi problemi sociali Essere attivi nel sostegno della causa advocacy Investire su politiche e processi attenti all'impatto ambientale Promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi Coinvolgere maggiormente la società nella mission e nel finanziamento delle attività Ricerca e generare conoscenza sui temi sociali e nella proposta di politiche pubbliche impresa come think tank Rispondere al problema occupazionale in modo sinergico con altre organizzazioni pubbliche e private del territorio Realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive capacity building 	<p>S STRENGTHS</p> <p>O Opportunities</p>	<p>W WEAKNESSES</p> <p>T Threats</p> <ul style="list-style-type: none"> Crescente povertà delle famiglie Andamento economico locale ancora segnato dalla crisi Concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore Bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete Concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore provenienti da altri territori Riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi Incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali Vincoli della pubblica amministrazione rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico Elevato individualismo dei cittadini e bassa propensione della comunità al coinvolgimento e all'auto attivazione Vincoli della pubblica amministrazione rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione Cattiva reputazione che la cooperazione sociale e il Terzo settore stanno acquisendo a causa della stampa e della mancanza di propria capacità

Allegato 1 – Tavola sinottica di raccordo tra l’Atto di indirizzo della Regione in tema di bilancio sociale e il presente prospetto di bilancio sociale

Atto di indirizzo della Regione (parte A)	Indice bilancio sociale
1. Descrizione della metodologia e delle modalità adottate per la redazione e l’approvazione del bilancio sociale	
Descrizione della metodologia	1 – Premessa e note metodologiche
Tabella specificazioni	
2. Informazioni generali sulla cooperativa e gli amministratori	
a) nome della cooperativa	2 – Presentazione della cooperativa
b) indirizzo sede legale	
c) altre sedi secondarie	
d) nominativi degli amministratori, data di prima nomina e periodo per il quale rimangono in carica	6 – Governance e socialità dell’azione
e) nominativi dei soggetti che ricoprono cariche istituzionali	
f) settori nei quali la cooperativa produce o scambia beni e servizi di utilità sociale, con indicazione dei beni e servizi prodotti o scambiati	2 – Presentazione della cooperativa
3. Struttura, governo ed amministrazione della cooperativa	
a) informazioni sull’oggetto sociale come previsto nello statuto;	6 – Governance e socialità dell’azione
b) forma giuridica adottata dalla cooperativa, con evidenza delle eventuali trasformazioni avvenute nel tempo	2 – Presentazione della cooperativa
c) previsioni statutarie relative all’amministrazione e al controllo della cooperativa	6 – Governance e socialità dell’azione
d) modalità seguite per la nomina degli amministratori	
e) particolari deleghe conferite agli amministratori	
f) informazioni sui soci della cooperativa con indicazione del loro numero ed evidenza dei soci finanziatori, dei soci volontari e delle persone svantaggiate di cui all’articolo 13, comma 1, lettere a) e b), della legge regionale 20/2006, dei soci dimessi o esclusi	6 – Governance e socialità dell’azione
g) relazione sintetica della vita associativa, con l’indicazione del numero di assemblee svoltesi nell’anno, del numero di soci partecipanti all’assemblea annuale per l’approvazione del bilancio e dei temi sui quali i soci sono stati coinvolti, con particolare riferimento agli aspetti dell’informazione, della consultazione e della partecipazione democratica nelle scelte da adottare	
h) mappa dei diversi portatori di interessi con indicazione del tipo di relazione che lega la cooperativa alle singole categorie (soci, addetti, clienti e committenti, utenti, fornitori, sostenitori finanziari, pubblica amministrazione, comunità locale)	2 – Presentazione della cooperativa

i) compensi, a qualunque titolo corrisposti, ad amministratori e a persone che ricoprono cariche istituzionali elettive o non nella cooperativa	6 – Governance e socialità dell'azione
l) compensi, a qualunque titolo corrisposti, a soggetti eventualmente incaricati del controllo contabile	
m) indicazione del valore massimo e del valore minimo delle retribuzioni lorde dei lavoratori dipendenti della cooperativa con distinta evidenza di valore della retribuzione e numerosità per le diverse tipologie di contratto di lavoro, con distinzione per i soci lavoratori e per le persone svantaggiate di cui all'articolo 13, comma 1, lettere a) e b) della legge regionale 20/2006	7 – Le risorse umane e l'impatto occupazionale
n) compensi corrisposti per prestazioni di lavoro non regolate da contratto di lavoro dipendente, con distinta evidenza di valore della retribuzione e tipologia di contratto, con distinzione per i soci lavoratori e per le persone svantaggiate di cui all'articolo 13, comma 1, lettere a) e b), della legge regionale 20/2006	
o) numero di donne e di persone svantaggiate di cui all'articolo 13, comma 1, lettere a) e b), della legge regionale 20/2006, sul totale dei lavoratori, con dettaglio per ciascuna tipologia di contratto di lavoro ed indicazione delle ore di lavoro prestate	
p) imprese ed altri enti in cui la cooperativa abbia partecipazioni, a qualunque titolo e di qualunque entità, con indicazione delle attività svolta dagli enti partecipati e dell'entità della partecipazione	9 – Impatto della rete e nella rete
q) imprese ed altri enti che abbiano nella cooperativa partecipazione, a qualunque titolo e di qualunque entità, con indicazione dell'attività svolta dagli enti partecipanti e dell'entità della partecipazione	
r) principali reti e collaborazioni attive con enti pubblici, cooperative sociali, altri enti senza scopo di lucro ed altre imprese commerciali, specificando la natura del rapporto e delle intese, con particolare riguardo agli aspetti concernenti la collaborazione con enti ed associazioni esponenziali degli interessi sociali delle comunità territoriali	
s) totale dei volontari attivi nell'organizzazione nell'ultimo anno e tipo di impiego presso l'organizzazione, con indicazione del numero di coloro che sono entrati e usciti nel suddetto periodo	10 – I rapporti con la comunità e le altre dimensioni di impatto sociale
t) numero e tipologie dei beneficiari, diretti ed indiretti, delle attività svolte	8 – Gli esiti
u) valutazione degli amministratori circa i rischi di tipo economico-finanziario cui la cooperativa è potenzialmente esposta e dei fattori generali che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e descrizione delle procedure poste in essere per prevenire tali rischi	11 – La nostra analisi prospettica
4. Obiettivi e attività	
a) finalità principali della cooperativa, in coerenza con quanto previsto nell'atto costitutivo o statuto e con specifico riferimento agli obiettivi di gestione dell'ultimo anno	2 – Presentazione della cooperativa
b) riassunto delle principali attività che la cooperativa pone in essere in relazione all'oggetto sociale con specifica descrizione dei principali progetti attuati nel corso dell'anno e con particolare riguardo alle attività orientate a favore delle persone più bisognose di aiuto e sostegno, in quanto incapaci di provvedere alle proprie esigenze, nonché alla produzione di innovazioni che hanno migliorato le capacità operative della cooperativa	8 –Gli esiti
c) analisi dei fattori rilevanti per il conseguimento degli obiettivi, distinguendo tra quei fattori che sono sotto il controllo della cooperativa e quelli che non lo sono	9 – Impatto della rete e nella rete
d) valutazione – utilizzando specifici indicatori qualitativi e quantitativi – dei risultati conseguiti ed in particolare dell'impatto sul tessuto sociale di riferimento, dei principali interventi realizzati o conclusi nell'anno, con evidenza di eventuali scostamenti dalle previsioni, con particolare riferimento, per le cooperative sociali che svolgono le attività di cui	8 –Gli esiti

all'articolo 1, comma 1, lettera b), della legge 8 novembre 1991, n. 381 (Disciplina delle cooperative sociali), alla qualità ed efficaci dei processi di inserimento lavorativo delle persone svantaggiate ed ai livelli di collaborazione raggiunti con gli enti pubblici competenti e le stesse persone svantaggiate nella relativa progettazione ed attuazione	
e) forme di coinvolgimento dei lavoratori e dei beneficiari delle attività nella vita associativa della cooperativa	7 - Le risorse umane e l'impatto occupazionale 8 - Gli esiti
f) descrizione delle attività di raccolta fondi, pubblici e privati, svolte nel corso dell'anno	4 - Risorse finanziarie e fisiche impiegate
g) indicazione delle strategie di medio e lungo termine e sintesi dei piani futuri.	11 - La nostra analisi prospettica
5. Esame della situazione economica e finanziaria	
a) analisi delle entrate e dei proventi	3 - Dimensione economico finanziaria
b) analisi delle uscite e degli oneri	4 - Risorse finanziarie e fisiche impiegate
c) determinazione del valore aggiunto ed evidenziazione della sua distribuzione tra remunerazione del personale (con distinzione dei soci e delle persone svantaggiate), della pubblica amministrazione, del capitale di credito, dell'azienda e le liberalità e le partecipazioni associative	3 - Dimensione economico finanziaria
d) costi relativi all'attività di raccolta fondi, entrate conseguite e percentuale di tali entrate utilizzata per coprire i costi dell'attività di raccolta fondi	4 - Risorse finanziarie e fisiche impiegate
e) analisi dei principali investimenti effettuati, delle modalità di finanziamento ed indicazione di come questi investimenti sono funzionali al conseguimento degli obiettivi della cooperativa	4 - Risorse finanziarie e fisiche impiegate
6. Pubblicità	
Descrizione della pubblicità data al bilancio sociale approvato	1 - Premessa e note metodologiche
Tabella specificazioni	

Un lungo sentiero di crescita

Come già l'anno scorso, anche quest'anno in calce al bilancio sociale redatto secondo il modello ImpACT vogliamo inserire una sezione personalizzata, che raccolga le impressioni, le idee, i pensieri e le critiche che hanno accompagnato la nostra attività non solo durante il 2019. La redazione del bilancio sociale infatti si sta gradualmente trasformando in un'occasione, oltre che di analisi dei vari aspetti della vita sociale che si riassumono nei dati di sintesi descritti nella prima parte, anche in un modo di condivisione, di manifestazione delle proprie impressioni che ci accompagna durante tutto l'anno. *“Ricordiamoci di inserirlo nel bilancio sociale”* sta diventando una frase che ci scambiamo in occasioni sempre più frequenti, e non sempre in momenti di soddisfazione o positivi, ma anche affrontando difficoltà o momenti negativi, errori e mancanze.

In questo senso il bilancio sociale diventa come un'istantanea, come le foto che scattiamo nel percorrere un sentiero verso una vetta o un rifugio, quando ci soffermiamo su piccoli particolari, all'ombra del bosco, o entusiasti intravediamo scorci che ci anticipano il panorama finale, oppure nella pausa durante un tratto particolarmente erto immortaliamo i nostri compagni che risalgono la china dopo di noi. In questo senso il bilancio sociale diventa un'istantanea del percorso delle vite dei soci (e non solo) che casualmente o meno si sono incrociate all'interno della cooperativa, ed i cui progetti, ambizioni, sofferenze, diventano un lungo sentiero di cui ognuno entra a far parte.

È un sentiero lungo e non facile, ed ognuno è chiamato ad affrontarlo, sapendo di non essere solo ma con la consapevolezza che, se la meta è condivisa, ci sarà sempre chi ti aiuta a portare lo zaino o ti aspetta, o ti passa il panino; a volte ci sarà anche chi ti sfida, perché siamo tutti diversi e le motivazioni per raggiungere la cima non possono e non devono essere sempre omologate.

E poi c'è la ricerca del sentiero stesso: chi va in montagna sa che per arrivare alla cima ci possono essere diversi percorsi, e alla cooperativa come organismo formato da diverse anime spetta la scelta.

Le sfide più importanti, quelle di cui solo immaginiamo il finale, come una vetta non ancora esplorata, sono quelle per cui il sentiero non è stato ancora realizzato. In questo ci mettiamo i sogni a lungo termine, quelli che vorremmo vedere concretizzati ma che richiedono un impegno ed una capacità oggi inimmaginabili, ma che possono essere costruiti solo con la perseveranza, la fiducia, la convinzione e la condivisione.

Il sentiero percorso

Come stanno procedendo i progetti avviati? Dove siamo arrivati e dove vogliamo arrivare? Il cammino è un continuo divenire, un provare percorsi diversi, fatto di rinunce, di successi e fallimenti, di nuovi inizi. Il 2019 ad esempio è stato il primo anno, dopo oltre un decennio, in cui non abbiamo organizzato il Villaggio Speciale, il nostro centro estivo. Un cammino interrotto? Un momento di pausa per ripartire con nuovo entusiasmo? Nel frattempo sono successe molte cose, che qui di seguito riassumiamo, con alcune riflessioni su passato, presente e futuro.

I nostri piccoli compagni

Un percorso lungo dodici anni. Un cammino di crescita, di fatiche, di sorrisi, di sconfitte e risalite, un cammino arricchito da mille risate, dalla semplicità e limpidezza dell'animo dei bambini. Possiamo proprio dire che sono stati dodici estati che ci hanno visto protagonisti di un periodo intenso a stretto contatto con l'animo genuino, semplice e autentico dei veri protagonisti di un futuro non troppo lontano.

La nostra filosofia è sempre stata quella di porre il bimbo al centro di ogni attività, le necessità di ognuno dei piccoli e delle famiglie, nel corso del tempo, sono diventate stimolo di riflessione e crescita per ogni educatore.

È stato quindi con grande difficoltà che abbiamo deciso di prendere in considerazione l'idea di sospendere le nostre attività educative durante il periodo estivo con i bambini. Visto il rapporto amichevole e di fiducia che

nel tempo si era instaurato con le famiglie, è stato deciso di comunicare la nostra decisione tramite una lettera per permettere alle famiglie di trovare una nuova soluzione per il periodo estivo e soprattutto, per ringraziare tutti della fiducia accordataci nel corso degli anni.

I piccoli però restano comunque un tassello importante, fondamentale nel cammino di ognuno di noi, per la semplicità nel porsi, per la leggerezza nell'affrontare le situazioni della vita, forse anche per i sorrisi veri e sinceri.

Nel 2019 ci sono state proposte due nuove attività da parte dei comuni di Osoppo e di Tarvisio. Entrambi ci hanno affidato l'accompagnamento dei bimbi sul pulmino, la mattina per accedere alle attività scolastiche, il pomeriggio per il rientro a casa; il comune di Osoppo, inoltre, ci ha richiesto di svolgere il servizio di post-accoglienza dalla fine delle lezioni pomeridiane fino all'arrivo dei genitori, per i bambini della scuola primaria. È stato quindi deciso di accogliere questa nuova opportunità e gennaio abbiamo intrapreso questo nuovo cammino.

Per alcuni mesi è stato bello ritrovare i sorrisi di un tempo, poi a febbraio abbiamo dovuto, come tutti, fare i conti con quello che ha messo un freno o addirittura un blocco ad alcune attività: il Covid-19. L'esperienza, seppur breve, è stata piacevole, il feedback da parte dei piccoli e dalle famiglie è stato positivo, la richiesta, sempre in costante aumento, di poter usufruire del servizio di post-accoglienza, a volte dettate dalla sola esigenza da parte dei piccoli di poter stare "assieme a giocare", è un segnale da non sottovalutare.

Nonostante la tecnologia troppo spesso occupi uno spazio così importante della nostra vita, il socializzare, lo stare assieme senza "costrizioni", il gioco libero, espressione del nostro essere, resta un importante tassello per la crescita di ognuno di noi.

Non possiamo non parlare di quanto è accaduto nel 2020, con la pandemia che ha stravolto le nostre vite. Ecco il pensiero, con le parole scritte della nostra Presidente in risposta ai comuni che ci hanno proposto di organizzare il centro estivo nel 2020 ai comuni, che riassume l'idea della cooperativa in proposito:

"Dal 2018, dopo un lungo periodo di riflessione, siamo giunti alla decisione di non proseguire in questo cammino sicuramente di grande arricchimento per tutti noi ma anche, di grande responsabilità nei confronti delle famiglie ed in primis, dei diretti fruitori del "servizio", i bimbi più o meno piccoli. Ecco, proprio questo è il punto che in questo momento particolare ci ha fatto nuovamente fermare e prendere in mano la nostra precedente decisione.

I vari dpcm, le linee guida e i molteplici protocolli che in questo periodo si sono susseguiti sono stati davvero tanti e spesso di non facile interpretazione e soprattutto applicazione nella realtà, anche a causa della velocità con cui si sono susseguiti. Questa non è assolutamente un rimprovero o una polemica nei confronti di chi ha dovuto prendere decisioni importanti per tutti noi.

Tuttavia, in tutto questo bailamme di notizie una cosa appare chiara e senza possibilità di dubbio o incertezza: l'opportunità di vivere la propria spensieratezza e giocosità da parte di tutti i bimbi è sicuramente compromessa da tutto questo marasma di informazioni, notizie, protocolli e restrizioni che dovranno necessariamente venir rispettati anche da tutti loro, portando inevitabilmente ansie e tensioni che invece avremmo dovuto cercare di attenuare e alleggerire, soprattutto nei bimbi che avrebbero bisogno di riprendere il filo della spensieratezza e della condivisione interrotta bruscamente pochi mesi fa.

Ci siamo confrontati, abbiamo discusso, valutato e ascoltato anche il parere di altri educatori ed insegnanti, i dubbi e le certezze sono diventati sicuramente più vivi. Il centro estivo non deve essere un "deposito" per i bimbi dove il genitore si trova obbligato a lasciarli perché deve lavorare. Il centro estivo deve essere un luogo educativo in cui esprimere liberamente se stessi, un luogo giocoso e sereno dove sentirsi protetti ma liberi, difesi e sostenuti ma senza oppressioni e limitazioni.

Purtroppo stiamo vivendo un'epoca in cui informazione e disinformazione viaggiano su canali paralleli, riuscire a camminare in equilibrio cercando di non farsi suggestionare dagli uni o ostacolare dagli altri, mantenendo la propria centratura per un giudizio ragionevole preservando "serenità di vita e di lavoro", non è per nulla facile. Spetta a noi e solo a noi seguire il pensiero che portiamo nel cuore cercando di proteggere i più "piccoli e indifesi"; riteniamo pertanto che gestire attività con tutte queste restrizioni e informazioni poco chiare sia davvero difficile.

Ognuno ha il dovere di seguire i propri ideali, condividere i propri pensieri e mettere a disposizione le proprie competenze, risorse ed energie cercando di poter creare pace, serenità ed armonia nelle varie attività. In quest'ottica abbiamo capito che tutto ciò, in questo contesto particolarmente restrittivo, non sarebbe stato per noi possibile."

I compagni più grandi

Il nostro cammino, in quanto cooperativa, non può essere solitario, ma deve necessariamente essere un percorso di gruppo, unico negli intenti, ma variegato nei suoi partecipanti. Questo perché lungo il sentiero abbiamo trovato e troveremo sempre qualcuno che questo cammino si ritrova, per i più diversi motivi, a percorrerlo in solitaria, se non ai margini del sentiero senza più la voglia o la forza di arrivare a destinazione.

Anche nel 2019 abbiamo proseguito la collaborazione con gli enti del territorio, in particolare con il S.E.R.T., l'U.E.P.E., il C.S.M., i Servizi Sociali, le A.S.S, le associazioni locali e regionali ed i Comuni del territorio. Il concetto di lavoro come servizio utile alla comunità ed all'indipendenza economica delle persone a rischio di emarginazione, i rapporti umani basati su sincerità, fiducia, stima e disponibilità reciproca come fondamento per costruire legami forti con la società, la crescita professionale con l'acquisizione di esperienza e conoscenze tecniche come supporto ad una capacità di inserirsi nel mondo del lavoro restano i le basi dei nostri progetti di inserimento. La cooperativa ha cercato di utilizzare gli strumenti messi a disposizione dalla normativa per concretizzare alcuni progetti:

- prosecuzione del progetto Ro.Ge. con i Comuni di Tarvisio e l'Azienda Sanitaria per le attività di inserimento lavorativo nei comuni di Tarvisio e Pontebba;
- consolidamento dei rapporti con il Comune di Tarvisio tramite la stipula di due convenzioni per inserimenti lavorativi che estendono le attività, oltre a quelle di pulizia, anche all'accompagnamento dei bambini sullo scuolabus;
- tirocini inclusivi tramite il SIL con il quale sono state avviate al lavoro diverse persone nel corso del 2019;
- stabilizzazione di soci/lavoratori svantaggiati con la trasformazione di contratti precari (a tempo determinato) in contratti a tempo indeterminato;
- avvio di una stretta collaborazione con il Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito Collinare, con il quale, non senza difficoltà, sono partiti dei progetti che verranno descritti nel dettaglio;
- partecipazione a bandi proposti da enti privati (in particolare Fondazione Friuli e Friulinnoazione) con finalità di tipo sociale;
- promozione dei progetti presso i comuni limitrofi.

Il progetto "Giri...AMO e condividi...AMO"

Dalla partecipazione al bando Welfare 2019 promosso da Fondazione Friuli abbiamo ottenuto il cofinanziamento per la realizzazione di un progetto in cantiere da tanti anni, ma che non siamo mai riusciti ad avviare per la mancanza dei fondi necessari.

Il progetto nasce dall'idea di un servizio a domicilio in favore delle persone anziane del comune in cui i nostri educatori, assieme alle persone a rischio di emarginazione individuate dal Servizio Sociale, con la "scusa" di portare la spesa, dovevano instaurare un rapporto di condivisione che andasse aldilà della semplice

consegna, tramite lo scambio di due chiacchiere o un caffè assieme o una passeggiata assieme. L'occasione fornitaci dal Bando Welfare ci ha spinto oltre, pensando di allargare la spesa a tutti quei servizi che la vita quotidiana richiede e che in molti, non solo anziani, non possono o non riescono a svolgere. Le azioni "girare" e "condividere" ci sembra rappresentino bene l'idea.

"Girare" infatti richiama innanzitutto il muoversi, quindi l'andare assieme, il percorrere una strada assieme, per svolgere le attività. Ma girare ha anche una connotazione di circolarità: ci sembrava infatti che il coinvolgimento di persone con qualche difficoltà sia nell'usufruire dei servizi, sia nell'erogarli, desse qualcosa in più al progetto, ovvero permettesse di dare consapevolezza alle persone del loro ruolo nella comunità. L'operatore infatti non solo si rende utile svolgendo un servizio, ma dà compagnia, acquisisce il ruolo di interlocutore della persona anziana che riceve il servizio. Quest'ultima a sua volta diventa una risorsa attiva per l'operatore, educando all'ascolto, alla condivisione delle esperienze, al dare importanza al ruolo di chi gli dà una mano.

E a questo punto entra in gioco il "condividere", lo scambio di esperienze, di aiuto, di reciprocità. Non vogliamo però che la condivisione sia limitata agli esecutori del progetto, in quanto, cosa forse più importante, la condivisione deve esserci a monte, tra gli enti del territorio: enti nel senso più ampio, volendo includere la nostra cooperativa, i Servizi Sociali, i servizi dell'Azienda Sanitaria, i Comuni, le associazioni e tutti coloro che, ognuno con le proprie competenze, raccolgono i bisogni e le esigenze della comunità. Perché saper raccogliere le richieste, le esigenze, le nuove minacce che colpiscono sempre i più deboli è la vera sfida. Solo condividendo le informazioni, si evitando mancanze, ritardi, sovrapposizioni, inefficienze. Per questo abbiamo concordato con l'assistente sociale che sia questa la figura che raccoglie e filtra le richieste, essendo il tramite con la popolazione, il comune, i centri diurni, gli altri assistenti.

Il progetto prevedeva una serie di investimenti da parte della cooperativa, che ha infatti acquistato un ufficio, accanto a quello attuale, da destinare alla realizzazione di un punto di incontro, di un centro di condivisione. La disponibilità di una grande quantità di libri accumulati nel tempo da privati, librerie, biblioteche, destinati ai cassoni delle immondizie o al macero, è stato lo spunto per "adornare" l'ufficio: quei libri ancora oggi riempiono la stanza, incuriosiscono i passanti, rappresentano la speranza di vedere un giorno ragazzi, adulti, nonni, sfogliare quelle pagine, sorseggiare un caffè, ascoltare vecchi dischi o nuove hit.

La pandemia ha toccato anche questo progetto, sospendendo tutte le attività di accompagnamento, di circolazione e di incontro. Ma non ha intaccato la nostra testardaggine nel fornire i nostri servizi alla comunità: nei momenti di emergenza abbiamo prodotto mascherine fatte a mano, abbiamo avviato grazie al supermercato Coop 3.0 di Gemona un servizio di spesa a domicilio per chiunque ne avesse bisogno, abbiamo cominciato a ideare quello che poteva essere il dopo-pandemia.

E, con la partecipazione al bando Welfare 2020, assieme ad altre attività di cui parleremo in seguito, si comincia ad intravedere un nuovo sentiero, che si inerpica tra nuove difficoltà, ma con nuove destinazioni e nuove speranze.

I nostri nonni

Nel lungo cammino della cooperativa compagni di sempre sono le persone anziane, i nonni. Il 2019 e l'inizio del 2020 sono stati importanti sotto due aspetti. Innanzitutto da un punto di vista normativo, in quanto dal 2021 l'educatore assumerà la qualifica di "educatore professionale", frutto, per coloro che hanno maggiore anzianità lavorativa nel settore, di un lungo percorso di esperienza (almeno 10 anni di attività educative), mentre per i più giovani all'esperienza (almeno 3 anni) si deve aggiungere un percorso formativo ("Corso intensivo per la qualifica di Educatore professionale socio-pedagogico"), ovvero un titolo di studio abilitante per coloro con minore attività nel settore alle spalle.

A gennaio 2020 abbiamo festeggiato l'ottenimento della qualifica da parte di nostri tre colleghi che hanno affrontato il percorso, non facile per chi lavora ormai da molti anni e non è più abituato allo studio a tavolino,

allo stress delle prove e degli esami, comunque sempre lavorando e quindi con il carico di stanchezza psicofisica che accompagna le attività lavorative.

Per quanto riguarda le attività nei centri anziani nel 2019 è continuato il percorso di crescita nelle attività educative che mettono al centro i nonni e le loro capacità fisiche-cognitive. Abbiamo avuto l'inserimento di nuovi educatori per riuscire a coprire l'incremento delle attività e garantire la crescita della nuova struttura di Rivignano, che ha evidenziato alcune criticità in termini di avvio e di inserimento che la cooperativa dovrà in futuro affrontare in maniera diversa per facilitare il lavoro dei nostri educatori, criticità in parte dovute alla lontananza fisica, ma che non possono essere ridotte a questa.

Non può tuttavia non essere affrontato l'argomento Covid-19, e non solo perché è un evento altamente significativo che si è verificato tra la fine dell'esercizio scorso e l'approvazione del presente bilancio sociale e quindi vi sia un obbligo di evidenziazione.

In generale, e non solo in Italia, i centri anziani sono diventati protagonisti come mai avremmo pensato, avendo dimostrato l'incapacità e l'impotenza della nostra società iper-avanzata da un punto di vista scientifico, tecnico e medico di difendere gli elementi fondanti ma anche più deboli delle nostre comunità: i bambini e gli anziani. Dei primi abbiamo già parlato in precedenza. Degli anziani possiamo raccontare la nostra esperienza, ringraziando innanzitutto i nostri educatori per la disponibilità, il senso di responsabilità, la capacità di reazione ad un evento così inimmaginabile.

Va reso merito ai gestori delle strutture di aver riconosciuto l'attività educativa al pari delle attività di assistenza sanitaria, chiedendone la continuità: in questo modo siamo diventati i compagni in questa avventura con iniziative che si sono evolute con il passare del tempo.

Si è trattato inizialmente di superare il primo momento di spavento, disorientamento e solitudine dei nonni, che da un giorno all'altro si sono visti privati dei loro cari, inconsapevoli di quello che stava succedendo all'esterno. Gradatamente pertanto i nostri educatori hanno spiegato, senza nascondere la verità, il perché dell'isolamento, hanno introdotto e tradotto i nuovi termini; hanno introdotto le nuove tecnologie, in particolare le videochiamate, con i mezzi a loro disposizione (uno smartphone o un tablet) per far scoprire le nuove possibilità di vicinanza anche in isolamento, trasformando il momento delle videochiamate in uno dei più importanti della giornata.

Il successivo momento particolarmente delicato è stato l'avvio delle visite dei parenti: delicato dal punto di vista igienico sanitario, con le distanze e la separazione con barriere fisiche; ma difficoltoso anche per la limitatezza del tempo a disposizione, e soprattutto per gli inevitabili shock emotivi per i nonni, ma non solo. Difficile è stata (e tutt'ora lo è) la gestione emotiva da parte dei nostri educatori prima, durante e dopo gli incontri, in quanto accompagnando i nonni comunque si trovano coinvolti. Da parte della cooperativa ci dovrà essere l'impegno alla gestione di questi stress, dando agli educatori strumenti adeguati al recupero psico-fisico in base alle esigenze di ognuno.

Vorremmo inoltre avviare il progetto, descritto nell'allegata relazione di Della Giustina Stefania, riguardante l'inserimento delle persone nei centri anziani, da lei realizzata per il "Corso intensivo per la qualifica di Educatore professionale socio-pedagogico", che affronta il delicatissimo e forse sottovalutato tema dell'ingresso dei nostri nonni in una realtà nuova e molto impattante qual è quella all'interno delle residenze.

Di questo periodo restano molte cose, non solo negative, anzi. Ne sono espressione le testimonianze dei nostri soci che accompagnano queste righe, come l'analisi tecnica delle attività nei centri anziani allegata, le foto, le storie, i pensieri che trovate fra queste righe. Segnale questo che dimostra come da ogni esperienza, anche la più negativa, possono nascere iniziative, opportunità e motivazioni nuove.

L'accompagnamento alla morte

La parola "servizio", che risponde all'obiettivo principale della nostra Cooperativa, ha cercato di arricchirsi negli ultimi tempi di un nuovo significato che va oltre l'attenzione per la qualità immediata della vita delle persone alle quali indirizziamo il nostro lavoro e il nostro impegno. Abbiamo infatti preso in considerazione il fatto che per diversi ospiti dei Centri Anziani di cui ci occupiamo, gli aspetti umani e sociali del tempo che hanno davanti a sé vengono pian piano assorbiti dalla necessità inesorabile di guardare in faccia l'ultima, sconosciuta e spesso inquietante tappa dell'esistenza: quella che si apre sull'orizzonte del distacco da questo mondo.

Nel parlare di oggi si evita quasi sempre la parola "morte", che pure nell'antica saggezza dei nostri Padri era considerata come il naturale epilogo della vita, la porta di accesso ad una dimensione misteriosa che la fede indicava come la vera esistenza nell'eternità più serena.

Molti dei nostri anziani sono cresciuti con questi stessi presupposti di fede. A volte li hanno abbandonati strada facendo per mille ragioni, ma sappiamo che le radici non si tagliano via facilmente dal cuore: sono quelle dalle quali può nascere sempre, inaspettatamente, un germoglio nuovo di fiducia nella grandezza dell'esistenza che ci fa andare attraverso il tempo. Altri "nonni" non hanno forse mai avuto un incontro vero con i temi della fede, ma quando la visuale delle giornate si restringe alla consapevolezza sempre più certa dell'ultimo viaggio, è molto probabile che gli interrogativi esistenziali sul perché della vita e sulla sua conclusione diventino pressanti, tanto da cercare urgentemente delle risposte.

Per queste ragioni abbiamo pensato che servire fino in fondo i nostri assistiti non possa prescindere dall'accompagnarli con affetto e sollecitudine anche alle porte della morte.

Non abbiamo molto da offrire loro per affrontare questo tempo difficile, ma abbiamo la certezza di amarli in quanto fratelli e figli dello stesso Padre. Basta questo per testimoniare loro la fiducia che, come diceva il filosofo Gabriel Marcel, amare significa dire ad un altro: tu non morirai!

Stando vicino al malato, per lo più costretto a letto e non sempre lucidamente presente ad un rapporto di comunicazione, cerchiamo di trasmettere attraverso la preghiera questa certezza: tu non morirai, perché Dio ti aspetta insieme ai tuoi Cari che ti hanno preceduto e insieme a tutto il popolo del Cielo che si dispone ad accompagnarti nella Città della gioia.

Non abbiamo alcuna prova materiale che il nostro intervento sia o sia stato di qualche utilità: lo spirito ha misure diverse da quelle cui siamo abituati guardando solo agli aspetti materiali. Insieme alle persone che hanno accettato di mettersi a disposizione di questa esperienza, è capitato però più volte di leggere nella fragilità struggente di quelle vite che si stanno spegnendo un grazie silenzioso per averle guardate come un bene prezioso che non perde valore, meno che mai quando si trova ad un passo dall'abbraccio del suo Creatore.

Coltiviamo il nostro corpo e la nostra mente

Nel 2019 abbiamo avviato il progetto "Agricoltura terapeutica", un nome forse troppo "asettico" per un progetto che invece è legato al benessere non solo fisico delle persone coinvolte.

La cooperativa ha a disposizione due terreni in comune di Magnano in Riviera ed Osoppo, il primo a titolo di proprietà grazie ad una donazione ricevuta dalla signora Viola Maria, che ringraziamo ancora per la sua generosità, il secondo in comodato gratuito.

L'idea di avere a disposizione un terreno, e quindi di stipulare il contratto di comodato, è nata dall'esigenza di avere uno spazio comune per coltivare non solo dei prodotti sani e naturali, ma anche, e soprattutto, lo spirito dei nostri soci.

Siamo partiti dalla considerazione che dedicarsi ad una attività all'aperto, in libertà ed assieme agli altri potesse essere un ristoro dallo stress e dalla routine della vita quotidiana, ovvero un impegno ed un'occasione di socialità per chi invece vive situazioni di difficoltà. L'agricoltura poi, insieme all'allevamento (intendiamo infatti avviare anche un pollaio) stimola il senso di responsabilità, la cura e l'attenzione verso gli esseri, siano essi animali o piante, aiuta ad aumentare l'empatia con le persone con cui si collabora, e può fungere da valvola di sfogo nei momenti di maggiore impegno.

Ulteriore ma non secondario scopo è l'avvio di un progetto agricoltura totalmente biologica, con l'obiettivo non solo di produrre ortaggi freschi e sani per i nostri soci, ma anche di diffondere la cultura del biologico nella comunità. Per far questo abbiamo attivato anche un percorso formativo legato all'agricoltura tramite lo IAL di Gemona del Friuli, con il quale vorremmo acquisire, attraverso corsi sia teorici, ma, cosa molto importante, anche pratici, le conoscenze necessarie a realizzare degli orti biologici non solo dal punto di vista formale, ma anche sostanziale, attraverso l'acquisizione delle nozioni utili ad imparare i cicli della natura, a dare il proprio contributo al mantenimento della biodiversità attraverso la conservazione e il rinnovo delle sementi (oggi oramai standardizzate a livello mondiale e prodotte da poche multinazionali).

Accenniamo anche a quanto accaduto ad inizio di quest'anno, con l'emergenza Covid-19, per evidenziare come gli sviluppi di questa attività possano essere imprevedibili. A fine febbraio 2020 abbiamo presentato il nostro progetto "Cammini...AMO insieme" in occasione del Bando Welfare 2020 proposto dalla Fondazione Friuli. Si tratta di un progetto che estende le attività già avviate con il progetto "Giri...AMO e condividi...AMO" avviato nel 2019, attraverso occasioni di incontri e di iniziative all'aperto con le persone che vivono situazioni di disagio e che sono a rischio emarginazione.

Durante il lockdown, abbiamo preso piena coscienza personalmente di quanto sia necessario creare per quanto possibile occasioni di socialità, oltre che di svago dalle attività "al chiuso", e quanto sia prezioso lo spazio all'aperto quando si è costretti fra quattro mura. È maturata inoltre l'idea di realizzare uno o più orti bio-dinamici, ovvero di orti che rispettino l'energia vitale della terra, che, oltre a fornire prodotti sani e a rispettare l'ambiente, possono rappresentare un abbellimento dei nostri paesi.

Il contenuto dei nostri zaini

Questo bilancio vuole essere il riassunto del contributo di tutte le persone che hanno lavorato con noi e non solo. Naturalmente la trasposizione su carta dei pensieri, degli incontri e delle discussioni che affrontiamo durante l'anno presuppone un'attività di filtro, di interpretazione che forse non coglie appieno quanto le persone vorrebbero esternare.

È per tale motivo che in questa edizione vogliamo inserire il contributo diretto, non filtrato, di coloro che hanno avuto piacere partecipare. Si tratta di un primo tentativo, in cui la direzione ha stimolato il coinvolgimento dei soci in diverse occasioni. Lo scopo è che questi contributi diventino spontanei, un modus operandi per evidenziare ciò che va e ciò che non va, per esprimere la propria gioia, soddisfazione, le proprie emozioni, ma anche l'insofferenza o il malessere che inevitabilmente caratterizzano un gruppo di persone eterogeneo.

La storia del seme, nella sua semplicità, è uno dei primi esempi in tal senso, partito su iniziativa spontanea di un socio. Speriamo che ne vengano colti obiettivi e significati, andando oltre quello che è stato scritto.

LA STORIA DEL SEME

Una storia scritta dai soci della cooperativa

Antefatto [Messaggio Whatsapp sul gruppo di tutti i soci della cooperativa]

“Salve a tutti, vorrei proporvi un’idea. Per il bilancio sociale, relativo al 2019, che verrà pubblicato tra poco, proviamo a scrivere sul gruppo Whatsapp qualcosa che sentiamo di dire pensando alla nostra esperienza nella cooperativa. Chi vorrà aderire dovrà continuare la frase precedente in modo che il risultato finale sia un pensiero condiviso da tutti. Proprio per questo non verranno pubblicati i nomi degli autori.”

La Storia

Se penso alla Cooperativa Sociale Venchiarutti & Giove mi viene in mente un seme antico, più raro, ma allo stesso tempo più forte anche davanti alle situazioni avverse, pronto a crescere e ad adattarsi al territorio nel quale è stato piantato...

Già, un seme antico, trasportato dal vento della Vita e germogliato in un terreno fertile e ricco di generosità, disponibilità e amore genuino. Pronto a crescere e sbocciare in mille colori e sfumature...

...Quel seme forte e strano era cresciuto e si era moltiplicato in piccoli semi con valori sociali, l’ideale del dare, contribuire, migliorare, creando un campo di semi colorati, dove...

...all’arrivo della prima pioggia i semi radicano e mettono radici, le piccole piante crescono con l’aiuto di mani che le curano con amore....

... Alcuni semi vengono trasportati dal forte vento in lontani paesi, dove parlano lingue diverse ma sono accomunati tutti dalla stessa voglia di migliorare il mondo.....

... e con la luce della devozione, da questi semi nascono coloratissimi fiori, meravigliosi, diversi fra loro ma tutti uniti da un profumo intenso...

... crescendo all'ombra dalle fronde degli alberi, sempre pronti a ripararli dalla furia della tempesta, e a lasciare intravedere, nelle giornate d'estate, tra una foglia e l'altra, la Luce del sole, forte e abbagliante, Fonte di vita e di gioia...

... e mi vengono in mente valori antichi, rari e forti. In particolare, fra i vari, penso all'amicizia che, specie in situazioni avverse, la vorresti consolatoria, magari cullando le tue ragioni.

...Ma ho trovato persone che, proprio in nome di questa amicizia, ti hanno detto cose che non avresti voluto sentir dire, perché sapevi che erano vere. Questo è seme fecondo!...

(“Scusate, so che un po' mi discosto dal filo narrante, ma se penso alla cooperativa, penso ad un luogo ove so che posso trovare degli amici, disponibili e veri”)

...Ritrovo in questi piccoli e fruttuosi pensieri, che il Grande Seme ha arato, concimato, potato e seminato nella nostra piccola cooperativa, l'unico seme che ha una validità eterna: "l'Amore"!

...Ed io abbraccio la morte:

tra le lacrime di quando si nasce, tra le delusioni da adolescente, tra le sconfitte della vita, non resta altro che fermarsi, guardarti, e con un sorriso abbracciandoti emettendo l'ultimo respiro

Lettera aperta ai soci della cooperativa

Salve a tutti sono Claudia Miolo e lavoro nella casa di riposo di Rivignano.

Sono da poco entrata in questo gruppo e quando Marco mi ha chiesto un pensiero sul rapporto con la cooperativa ho avuto non poche difficoltà nel trovare ordine fra i pensieri e parole giuste nel descriverli.

Faccio una piccola parentesi, prima ho lavorato per una cooperativa in cui i rapporti e le conoscenze erano solo per ambiti di lavoro - settori, ero riconosciuta solo per il luogo in cui lavoravo e se avevo una domanda dovevo rivolgermi a diversi uffici non prima di passare da un centralino con sempre la solita melodia di attesa.

Sono cresciuta con questa idea snaturata e "de-umanizzata" di cooperativa, quindi non trovavo riscontro su ciò che ho vissuto in questi mesi e non trovavo parole.

Sono partita da un significato di cooperativa per farmi un pensiero, e precisamente dalla parola cooperare e dal significato di questa parola.

Ho trovato vitalità ed affetto fin dal colloquio in cui mi presentavo senza stimoli e senza idee, solo con la voglia di cambiare ed ho trovato Stefania con la sua anima piena di colori e di gioia. Il primo pensiero da quel momento che mi è scaturito è stato come potevo essermi "ingobbita" da solo qualche anno di lavoro e trovarmi in lei ancora tanta gioia nel fare e nell'esserci dopo tutta la sua esperienza.... in quel momento ho compreso che questa cooperativa per me era possibilità di rimettermi in gioco.

Ho conosciuto la mia tutor per eccellenza Marina ciò che lei toccava o creava era (ed è) meraviglia, ciò che lei fa in così poco tempo a me ci è voluto un mese... e qui ho scoperto che cooperativa è mettersi in gioco e non aver paura di mostrarsi.

Un altro pensiero sulla cooperativa mi è stato trasmesso da Marco, che mi ha mostrato tutto l'ufficio, la sua dedizione nel raccontarmi la storia ed i progetti nati in quelle quattro mura, ma così forti mi ha dato la possibilità di maturare il pensiero che questa cooperativa è anche salda alle sue radici, con la voglia di spiccare il volo, ma consapevole e grata di ciò che è.

Un altro aspetto della cooperativa a me nuovo è l'umanità, non sono un numero identificativo, ma attraverso le parole e gli scritti di Nadia ho trovato la ricchezza delle riflessioni, la bellezza delle parole da leggere non solo con gli occhi ma con il cuore che mi danno la possibilità di darmi un significato come persona.

Ho scoperto l'attenzione ed il prendersi cura degli altri ma anche di se stessi, grazie a Marco che mi ha insegnato che anche il momento della "cantata" (staiare): ci deve essere rispetto anche per chi si mette in gioco.

Un ultimo pensiero che posso dare è il sostegno e la forza del gruppo anche se non fisicamente, attraverso i messaggi, ci si conosce e ci si fa forza a vicenda condividendo e crescendo insieme.

Ho la voglia di arricchire la mia idea sulla cooperativa conoscendo anche gli altri membri della squadra, certa, che ancora ora la parola cooperativa per la Venchiarutti & Giove preferisco usare la parola Famiglia.

Storia del divo C. Diciannove

Prima Parte

C'era una volta l'anno 2020...BEL NUMERO!! pensava la gente, chissà che belle cose ci porterà il nuovo anno!!

Ma qualcun altro diceva:

“AN BISEST, NIE DI SEST!”

Passato gennaio alla televisione si sente parlare di un certo Divo che si chiama C. Diciannove, ha origini orientali, Cinese di Wuhan, ha una forte personalità, ha dei super poteri, corre veloce, è capace di attraversare anche l'oceano....

Vola in aereo, viaggia sulle navi....

I telegiornali non parlano d'altro: C. Diciannove di qua...C. Diciannove di là... ha fatto così, ha fatto colà...

Il Divo, la cui fama è ormai mondiale, decide di far visita all'Italia, arriva nel mese di febbraio quando tutti stanno festeggiando il Carnevale.

C. Diciannove a dire il vero non è da considerarsi un ospite gentile, dove arriva, porta una cattiva influenza, le persone che lo avvicinano si ammalano, allora i medici si mettono in allarme e si trovano ad affrontare una situazione piuttosto seria: isolare il più possibile il Divo C. Diciannove!!

Il ministro dopo aver consultato i medici, decide che il Carnevale di quest'anno non si potrà festeggiare, C. Diciannove potrebbe travestirsi per andare alla sfilata delle maschere di Venezia!

Ci sono anche altri luoghi pubblici dove il Divo potrebbe nascondersi: parchi, scuole, cinema e teatri...negozi di scarpe e vestiti... lui è molto vanitoso

Il ministro decide di chiudere anche alcune fabbriche e chiede a tutti gli italiani di non uscire di casa per evitare di incontrare C. Diciannove....

Arriva il mese di marzo, ed ancora il Divo C. Diciannove non è stato isolato, il ministro prende misure ancor più drastiche: oltre a negozi e cinema, le persone non si devono spostare dal proprio comune, se non per fare la spesa...

Per fortuna ci si può telefonare, dice qualcuno... e ci sono i telefoni con i quali oltre alla voce ci si può anche vedere!!

Chi abita in condominio esce sul terrazzo e si mette a cantare, i bambini disegnano arcobaleni sulle lenzuola e li appendono fuori per colorare la città, altre persone si offrono di dare un aiuto a chi non può muoversi nemmeno per fare la spesa... c'è chi ogni sera alle ore 21,00 in punto si mette a pregare o a meditare...

Poi c'è la Terra che continua a fiorire, il cielo da qualche tempo è più blu perché gli aerei non volano, l'aria è pulita grazie al poco traffico, gli uccelli cantano a squarciagola per la contentezza!!

E di notte se guardi in su vedi un mare di stelle che brillano di una luce intensa, pare ci dicano

GRAZIE!!

Seconda Parte

La primavera è arrivata come al solito il 21 Marzo, anzi quest'anno 2020 la stagione dei fiori ha anticipato il suo arrivo... forse anche lei incuriosita dal Divo C.19....

Il ministro dice che vista la difficoltà a scovare il Divo, la gente dovrà fare molta attenzione quando esce di casa, chi mai avrebbe immaginato che un solo personaggio potesse essere così pericoloso....

Fatto sta che il giorno di Pasqua e Pasquetta nessuno ancora può uscire da casa, e per dispetto quest'anno le giornate sono splendide, neanche una nuvola in cielo!!

Le strade delle città sono silenziose e deserte, si vede qua e là qualcuno a passeggio con il proprio cane, agli incroci ci sono i vigili che controllano che nessuno si sposti da dove abita... la gente allora organizza qualche barbecue in terrazza, ci si continua a telefonare per potersi almeno scambiare gli auguri...

Alla metà del mese di aprile i giornali iniziano a dare delle buone notizie:

alcune attività commerciali potranno riprendere il proprio lavoro, i vivai finalmente riapriranno i cancelli per accontentare gli amanti del verde e dell'orto... e le librerie gli appassionati di lettura....

In questo periodo le cartolerie vendono un mucchio di colori e tele per aspiranti pittori, vanno alla grande anche i Puzzle, dai 1000 pezzi in su... fanno trascorrere il tempo e costano poco

La buona notizia è che il prezzo della benzina è sceso, non avendo più un gran daffare con la pompa della benzina, i gestori delle stazioni di servizio hanno iniziato a coltivare alcune piante da fiore fuori dall'ufficio...

Alla televisione parlano tutti della "Fase2" ovvero dopo che il Divo C.19 gira di meno, il ministro ed i tecnici fanno progetti per il futuro:

dal mese di maggio la gente potrà muoversi con maggiore libertà, mantenendo però la distanza di un metro, se una persona starnutisce o gli scappa un colpo di tosse... tutti fuggono a gambe levate!

Le signore che erano abituate a farsi fare la messa in piega dal parrucchiere girano con strani copricapi per non farsi vedere scapigliate...

Chi vorrà organizzare una festa di compleanno, per non dire un matrimonio, potrà sedersi a tavola...ma vedrà i commensali attraverso strane paretine di plexiglass che verranno adottate ogni dove... persino in spiaggia!!

Tra le cose strane di questa primavera, c'è che i bambini non andranno più a scuola, fino a settembre tutte le scuole resteranno chiuse!

Il ministro dice che è più sicuro per loro stare a casa e fare lezione al computer, la maestra appare ogni giorno sullo schermo del PC ed i compiti vengono assegnati via Email....

Non vi racconto quello che succede quando le mamme devono stampare tutti i compiti da fare, ogni famiglia deve procurarsi il necessario:

Computer, stampante, carta, e connessione Internet...

Ci sono mamme che si trovano a dover dividere il computer per svolgere sia il loro lavoro da remoto che i compiti dei loro bambini, ricorrere allo "Smart Working" è stata un'altra delle cose cui molti si sono dovuti adattare in questi strani mesi di isolamento.

È il 25 aprile, Festa della Repubblica, nessuna adunata degli Alpini per quest'anno! Nessun alzabandiera in pubblico, soltanto qualche intonazione della canzone simbolo della Resistenza: "O bella ciao" cantata dai balconi.

Intanto il sole continua a splendere orgoglioso sulle città e sui paesi silenziosi...

Il prolungarsi dell'influenza del Divo C19 ha cambiato molte abitudini:

la spesa al supermercato si fa il sabato mettendosi in fila, per non trovarsi con il frigorifero vuoto fino a lunedì, i negozi tengono chiuso la domenica... come una volta!

La campagna è considerata una meta turistica, nelle stradine che l'attraversano si incontrano molte persone, chi a piedi e chi in bicicletta...è bellissimo fermarsi e scattare fotografie scoprendo certi angoli di paradiso che fino a pochi mesi fa passavano inosservati!

C'è un fatto che si nota molto in questi ultimi giorni: lo sguardo delle persone messo in risalto dalla mascherina cui è fatto obbligo di indossare quando si esce da casa, gli occhi della gente rivelano molta tristezza ed alle volte anche paura...paura del futuro, senso di rimpianto per un mondo che non sarà più come prima...

È probabile che sarà così, il nostro modo di vivere aveva quasi distrutto il pianeta, l'inquinamento e l'abitudine allo sfruttamento delle risorse, il poco rispetto per la natura e gli animali... a pensarci bene questo cambiamento era necessario, potremmo dire che il Divo C19 sia stato solo il cerino che ha attivato la reazione a catena, un fuoco d'artificio mondiale!!

Tra qualche mese di lui non si sentirà più parlare, ci saranno altre emergenze cui far fronte, queste verranno affrontate dagli abitanti della Terra che nonostante tutto continua a vivere e ad ospitarci con amore...

Sta a noi inquilini di questo grande condominio rispettarne le regole per un a coabitazione felice, ricordandoci della lezione di quest'anno 2020.

Marina Forte

UNA GIORNATA PARTICOLARE

Le giornate grigie sono ormai un ricordo, e nella Residenza per Anziani Zaffiro di Rivignano già dal primo mattino di venerdì 7 giugno qualcosa di nuovo vibra nell'aria.

Dopo colazione gli ospiti si mettono in fila davanti agli ascensori aspettando, seduti sulle carrozzine, il proprio turno per scendere e uscire nell'aria limpida e luminosa del giardino.

Qui trovano ad attenderli il Balin e il Bill con il furgone dell'associazione Il Cerchio della Vita. Molto felici per la bella sorpresa, attendono con pazienza di salirvi.

Quante volte, dall'ombra dei due gazebi del giardino, lo sguardo è volato sulle oscillanti fronde del parco della famiglia Pertoldeo e da lì, velato da una sottile nostalgia, è salito più in alto, fino a posarsi sul campanile di Rivignano?

E così oggi la gentilissima signora Maria Elena Pertoldeo ha aperto loro il portone del suo parco, che li accoglie nell'ombra delle piante secolari e nella frescura dell'antico porticato, dove anche l'aria pare posarsi per proteggersi dal sole ormai alto nel cielo.

L'orologio del campanile avvisa che è già mezzogiorno e così, mentre Carlo il fisioterapista verifica che tutti siano a posto e le volontarie Clara, Claudia, Daniela e Emma, guidate dalla coordinatrice Sonia, si preparano a distribuire il pranzo, le animatrici Stefania e Marina intrattengono gli anziani ospiti in attesa che Marco finisca di accordare la sua chitarra.

É bravo Marco a suonare, e ci sa fare con gli anziani. Già dopo le prime note, le canzoni paiono fondersi con il verde degli alberi, trasportando con loro menti e cuori.

Ma come ogni bella favola, anche questa volge al termine e, nel fare ritorno alla Zaffiro, tutti sentono nell'anima, insieme a un po' di nostalgia per le belle ore trascorse, una nuova, tranquilla serenità.



Allegati

- Analisi delle attività nei centri anziani – Renes Delgado Maria Aranzazu
- Canzone cantata dal coro dei nonni del centro anziani di Martignacco, diretti da Comino Marco
- Tesina relativa al “Corso intensivo per la qualifica di Educatore professionale socio-pedagogico” di Della Giustina Stefania

Partecipazione e rapporti di lavoro

La cooperativa ha un piano di accoglienza e inserimento per il lavoratore, secondo la mia esperienza professionale, buono.

Tra gli aspetti positivi troviamo:

- + c'è un periodo di accompagnamento e apprendimento per la persona che inizia il lavoro;
- + nello sviluppo del lavoro, viene stimolato il contributo di idee per nuove attività e viene data l'autonomia per realizzare le proposte;
- + La comunicazione con la direzione o i responsabili diretti è continua e buona, e consente una risoluzione dei problemi rapida ed efficace;
- + la possibilità di partecipare a più di un programma sociale, ad esempio nel mio caso, «anziani e bambini», aiuta a stimolare il lavoratore, stimola la crescita professionale e aiuta a non entrare nella routine. Il lavoratore ha due o più campi di attività da programmare per un pubblico molto diverso, che stimola la creatività e la ricerca di nuove attività a seconda del pubblico a cui sono destinate;

Tra gli aspetti da migliorare:

- + Mancanza di una check list formalizzata di attività da espletare in sede di inserimento di un nuovo operatore all'interno di una struttura;

Autonomia, indipendenza e sviluppo professionale

- La gestione e la programmazione delle attività ed i cambiamenti contingenti sono gestiti autonomamente; il programma mensile viene sempre condiviso e predisposto con il responsabile;
- Durante il periodo di emergenza dettato dal coronavirus, la formazione è stata interna, tramite i colleghi di lavoro più esperti o in auto-formazione per migliorare lo sviluppo delle attività;
- Professionalmente, rappresenta un arricchimento la partecipazione a varie attività in diversi centri e con diversi collaboratori e con diverse persone anziane. L'aiuto non è solo per il lavoratore, ma gli anziani vedono diversi modi di lavorare e forme de gestire la animazione.

Soddisfazione degli utenti/clienti

Nei centri anziani troviamo relazioni una molteplicità di stakeholders: gli utenti diretti del servizio (le persone anziane), il cliente (il gestore della residenza), i parenti/visitatori esterni.

Il servizio di supporto agli utenti secondo la mia esperienza è di alta qualità.

- ▶ in breve tempo vengono organizzate molte attività; vengono fatti sforzi per coinvolgere il maggior numero di persone;
- ▶ esiste un'ampia varietà di attività con il chiaro obiettivo del benessere per gli anziani;
- ▶ i problemi o le necessità di cambiamento vengono risolti assieme ai responsabili della struttura;
- ▶ la buona immagine e la necessità di un servizio come lo svolgimento delle attività educative è stata rafforzata negli ultimi mesi;
- ▶ gli educatori aiutano e accompagnano le persone anziane nella giornata con attività che danno beneficio alla loro salute e vita sociale all'interno del centro;
- ▶ i visitatori/parenti vengono trattati con rispetto; viene riconosciuta l'importanza della loro presenza e delle loro relazioni con le persone anziane.



Attività organizzate nel 2020: Centri Anziani

Attività organizzate nel 2020: Centri Anziani

- ▶ Abbiamo lavorato sulla stimolazione cognitiva nelle persone anziane con diverse attività con il fine di aiutare la riattivazione delle funzionalità cognitive e rallentare la perdita funzionale causata dalla demenza senile

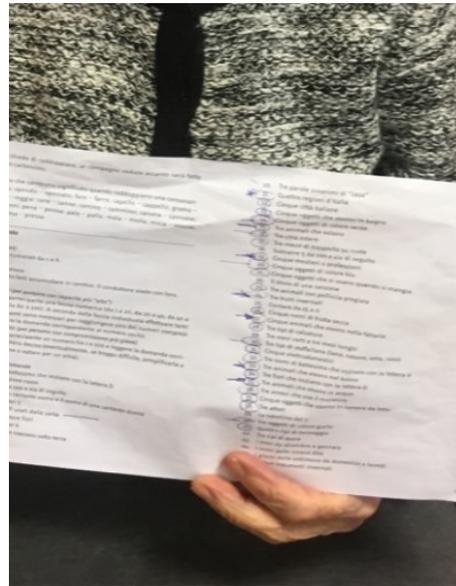


Brain training

Attraverso le attività è stata esercitata la memoria; attraverso delle fotografie con temi diversi, gli anziani sono stati in grado di esprimere sensazioni ed esercitare attenzione.



Attività organizzate nel 2020: Centri Anziani



Stimolazione del vocabolario ed espressione orale

Molte volte ci troviamo di fronte alla difficoltà di trovare la parola giusta o di ricordare un termine specifico. Queste attività sono state progettate e implementate per migliorare la descrizione degli oggetti e la fluidità verbale.

Attività organizzate nel 2020: Centri Anziani



Un fenomeno ampiamente studiato nella lingua degli anziani e che alcune persone anziane hanno problemi nella comprensione dei testi scritti, non essendo in grado di comprendere appieno il contenuto informativo e dando una interpretazione soggettiva.

Abbiamo programmato diverse attività di lettura come prevenzione e aiuto per strutturare l'informazione complessa e organizzare l'informazione ricevuta, soprattutto ad inizio 2020 con tutte le informazioni sul Covid 19 e la loro terminologia complicata da comprendere. È stato effettuato il monitoraggio settimanale di ciò che è accaduto in isolamento.

Attività organizzate nel 2020: Centri Anziani

Lavoro di gestione delle emozioni in tempo di lockdown.



Informazioni su una situazione difficile in cui l'anziano non riceve visite né può lasciare la struttura

Il supporto tecnologico consente grazie alle videochiamate, di avvicinare a suoi cari l'anziano in un modo diverso per la prima volta...

Informare senza essere allarmismi sulla situazione reale, per evitare la sensazione di abbandono da parte delle famiglie. Evitare la sensazione di solitudine.

Attraverso il giornale e le esperienze personali far capire che loro famiglie stanno bene, al sicuro e lo erano anche loro, cercando di evitare preoccupazioni o ansia di fronte al COVID 19, all'isolamento ed alla crisi in generale che percepiscono tramite la televisione.

La gestione delle visite dopo la riapertura: l'accompagnamento durante i momenti di forte emozione nel rivedere parenti e amici dopo molto tempo di isolamento.

Attività organizzate nel 2020: Centri Anziani



Mobilità manuale-creativa
con attività manuali il nostro obiettivo è mantenere attive le persone anziane, aumentare la fiducia in se stessi e l'autostima, promuovendo l'attività funzionale e cognitiva. ...
Questo è un fatto molto favorevole per l'autostima, per migliorare la qualità della vita e sentirsi utili.

Attività organizzate nel 2020: Centri Anziani



Attività sociale e di gruppo

Altri giochi e attività tradizionali che stimolano la memoria come pregare il rosario, giocare a tombola che stimola l'attenzione o abbinare le carte, o infine completare dei cruciverba.

Attività organizzate nel 2020: Centri Anziani



Attività fisica

L'attività fisica o qualsiasi movimento del corpo è benefico per la salute dell'adulto più anziano. ...

L'attività fisica migliora la salute delle ossa e funzionale. Abbiamo programmato attività con semplici movimenti, come birilli, basket, cerchi e bersaglio.



UNIVERSITÀ TELEMATICA PEGASO

**Corso intensivo di qualificazione per l'esercizio della professione di
educatore professionale socio-pedagogico**

ALFO267

Mediazione, inserimento ed integrazione degli adulti/anziani nelle case per
anziani

Relatore: Dott.ssa Generosa Manzo

Candidato: Stefania Della Giustina

Anno accademico 2019-2020

1. Ringraziamenti.....	3
2. Introduzione.....	5
3. Che cos'è la mediazione	8
3.1. Cos'è la mediazione familiare.....	8
3.2. Dal conflitto alla mediazione- aspetti procedurali	10
3.3. Mediazione come risorsa che include:	11
4. Progetto d'inserimento.....	14
4.1. Prassi e teorie mediative nel processo di allocazione dell'anziano in casa di riposo: indagine esplorativa	14
4.2. Esiti interviste.....	17
5. Conclusioni.....	26
6. Interviste	27
7. Sitografie.....	28

1. Ringraziamenti

Quest'anno appena trascorso è stato ricco e impegnativo, non saprei dire quale aggettivo sia preponderante, forse insieme descrivono bene quello che ho vissuto.

Il 2019 è iniziato con un pensiero fisso “Ce la farò a concludere questo corso universitario?”, si perchè non ho più vent'anni, anche se nella struttura in cui lavoro mi chiamano “frute” (bambina), ma non c'è termine di confronto i miei quasi 50 anni contro i loro 90, si effettivamente mi sento “une frute”; riprendere gli studi dopo tanti anni è stato difficile, ma man mano che trascorrevano le settimane i momenti di studio diventavano sempre più intensi ed interessanti, integravano ed aggiungevano la teoria agli anni di pratica che avevo alle spalle.

La fatica non è mancata, ma la voglia di terminare il percorso iniziato era tanta, il desiderio di migliorare la mia professionalità lavorativa, e poi quel desiderio latente, tenuto per troppi anni nel mio cuore di poter aiutare “i miei nonni” ad integrarsi nelle strutture in cui passeranno presumibilmente gli ultimi loro anni di vita, era grande.

Questo progetto è nato per loro e con loro, ed è per questo che voglio ringraziarli di cuore, insieme a loro lavoro mi diverto, maturo esperienze e miglio le mie capacità relazionali per “entrare” sempre più in empatia con loro.

Ringrazio tutte le persone che si sono prestate ad essere intervista per questo progetto.

Nei miei ringraziamenti non poteva mancare la mia famiglia: i miei figli che mi hanno lasciato il tempo per studiare, mio marito che mi ha aiutato in tutte le faccende/incombenze di cui una famiglia ha bisogno, senza di lui non ce l'avrei fatta.

Ringrazio mia mamma e mio papà, i miei suoceri che mi hanno dato un supporto logistico con i miei figli; ringrazio mia sorella che mi ha aiutato nel lavoro e mi ha spronato ad andare avanti; ringrazio il personale della struttura in cui lavoro, perchè mi ha dato la possibilità di realizzare il progetto.

Inoltre ringrazio Max e Valentina perchè insieme abbiamo condiviso questo cammino, è stato bello ed interessante condividere pensieri ed aspettative.

Un sentito grazie a Domenico che mi ha aiutato in questo percorso, mettendomi a disposizione il suo sapere e le sue esperienze.

Un occhio di riguardo a mio fratello Giovanni, che dall'alto mi ha guidato in questi anni.

Grazie di cuore a tutti!

2. Introduzione

L'IMPORTANZA DELLA MEDIAZIONE NELLA FASE DI PRIMA ACCOGLIENZA IN CASA DI RIPOSO:

INTEGRAZIONE IN STRUTTURA E GESTIONE DEI RAPPORTI CON I FAMILIARI.

Il progetto nasce dall'idea strutturata sulla base di un'esperienza decennale maturata sul campo. Abbandonata l'idea di presentare un lavoro meramente compilativo, si è optato per presentare un progetto tanto esplorativo quanto operativo per la gestione delle situazioni “traumatiche” inerenti il passaggio, di un utente anziano, dalla propria vita familiare ad una struttura protetta (casa di riposo) istituzione che sempre più spesso risulta totalizzante.

Anziano, utente, ospite o paziente? In ogni caso il focus riguarda la rivalutazione della persona che vive questo cambiamento, rivive consciamente il suo percorso e il suo vissuto attraverso una serie di ragionamenti che a rigor logico ritiene come ingiusti e usurpanti: *ho lavorato tutta la vita, ho risparmiato per avere un futuro migliore, ho sacrificato il mio vissuto e ora i miei figli mi “parcheggiano” qui?* La persona nella fase d'ingresso si ritrova a vivere uno stato d'animo contraddittorio, semplice nella fisicità del passaggio - ma psichicamente complesso nella sua elaborazione mentale. Vivrà una condizione di adattamento e di rassegnazione con strascichi traumatici. Pertanto l'attenzione che si vuole rivolgere riguarda le tre condizioni che si verificano tra vissuto passato (conflitto che lo ha portato alla decisione “casa di riposo”), vissuto presente (passaggio dagli affetti familiari all'ingresso “casa di riposo”) e vissuto futuro (adattamento e rassegnazione in casa di riposo).

Il focus del progetto riguarda quindi la complessità di questo passaggio spesso trascurato dalle parti coinvolte: dai familiari (che nella maggioranza dei casi, in questa fase e per questa fase, si ritrovano in situazioni tra loro di conflitto/controversia), dalla struttura (oramai istituzionalizzata, tanto di avere ridotto il passaggio solamente alla mera questione burocratica), dai servizi sociali (questione volutamente trascurata in questo progetto), e l'anziano? (che vive il passaggio nella confusione). La decennale esperienza sul campo ha dato modo di verificare il dato oggettivo e la frequenza del fenomeno, sollevandone la questione in uno studio attuato con osservazioni, questionari e interviste inerenti l'argomento. L'importanza della mediazione operative è da evidenziare in particolar modo in questa fase di inserimento, accompagnando le parti in una configurazione discorsiva comune.

Nella fase passiva l'anziano matura l'idea di essere un peso per i propri familiari, evidenzia l'accettazione della scelta di un allontanamento con un marcato senso di tristezza mascherata da un'apparente spensieratezza : fa finta di non capire cosa gli sta accadendo?

L'episodio scatenante che ha dato genesi all'elaborazione del progetto nasce e diventa esperienza lavorativa espletata sul campo. Essendo stata colta, qualche anno fa, anche io, dalla c.d. "sindrome della crocerossina", scelsi di lavorare con gli anziani presso le strutture "casa di riposo" con l'intento di portare loro vita, allegria, gioia e amore, ma presto, forse troppo presto, mi confrontai con un episodio che mi colpì particolarmente. Come ricordato anche da alcuni spunti di letteratura e sull'argomento anche diversa cinematografia (si ricordi per es. "il gatto e la volpe" con E. Greggio e R. Pozzetto): una persona anziana viene portata in una struttura, accompagnata dai figli, con la mai più traumatica ed infame bugia celata nella fatidica frase: *solo per oggi e domani veniamo a prenderti!* Dopo poche ore il sospetto dell'anziano (solo apparente perché nessun genitore mette in discussione la buona fede del figlio cresciuto) si trasforma in paura (paura che sia successo qualcosa di brutto al proprio congiunto, autoresponsabilizzandosi o colpevolizzandosi), la paura in delusione, la delusione in tristezza, la tristezza in traumatica rassegnazione: i miei figli non verranno più a prendermi! La metabolizzazione di questi passaggi avviene nella più totale solitudine.

Alcune situazioni evidenziano l'ingresso di un anziano in struttura, freddo, in solitudine, gestito alcune volte, seppur in buona fede, "dall'inganno" del congiunto più stretto, proprio perché sono situazioni che prevedono un coinvolgimento emotivo di notevole spessore, contraddistinto dalla confusione per la persona e dalla burocrazia per la struttura, è complessa anche la fase di annichilimento che trasforma la "persona" in "oggetto" (vedesi a piè pagina 7: oggettivizzazione della persona, carcere, ospedale, casa di riposo).

Perché mentire? Mediare dialogicamente, nel dovuto rispetto di tutte le parti, è la soluzione prospettata in questo breve lavoro. Una mediazione dialogicamente strutturata può aiutare tutte le parti sia nei livelli operativi che nei livelli psicologici che ingrigiscono questo passaggio poco soggettivizzato contribuendo a farlo diventare un passaggio molto oggettivizzante. Inserire senza ferire, integrare senza traumatizzare, vivere senza rimorsi. Il diversamente giovane, da oggetto quale si trova in questa fase, diventa persona, e da persona diventa risorsa e meraviglia della

creazione diventando esso stesso maestro di vita e di esperienza da poter trasmettere ad altri.

Da qui la nostra idea e l'inizio del nostro percorso di formare mediatori non professionisti e mediatori professionisti con competenze da spendere in questo ambito di lavoro.

- Oggettivizzazione:¹
- Intervista:²

¹ Oggettivizzazione: **Letteralmente “oggettivazione” implica rendere qualcuno qualcosa, una persona un oggetto.** L’oggettivazione rappresenta un modo potente e potenzialmente molto dannoso in cui possiamo vedere e trattare gli altri. Può riguardare il mondo del lavoro, le relazioni di potere o interazioni molto delicate e complesse come quelle tra medico e paziente. L’oggettivazione – la riduzione di una persona a una cosa – può potenzialmente verificarsi in qualsiasi rapporto umano, a maggior ragione in una condizione sperequata come l’oggetto del presente lavoro (una parte debole e impotente e l’altra parte forte).

² Intervista metodo di scelta del campione intervistato; tipologia di campione (paziente, infermiera, familiare, ecc.); metodo di intervista (domanda aperta o chiusa); formulazione questionario (tipo di domande e finalità della risposta); metodo di somministrazione (diretta) report da inserire.

3. Che cos'è la mediazione

LA MEDIAZIONE: METODI E VANTAGGI DELLA MEDIAZIONE, IPOTESI DI APPLICAZIONE RISOLUTIVA IN AMBITO DELLA TERZA ETA'

3.1. Cos'è la mediazione familiare

ⁱLa mediazione consiste in un'attività, posta in essere da un terzo imparziale, volta a consentire che due o più parti raggiungano un accordo (che può essere di varia natura) ovvero superino un contrasto già in essere tra loro.

ⁱⁱLa mediazione familiare può evitare cause lunghe e litigi dolorosi, in caso di separazioni, divorzi, divisioni ereditarie, assistenza ai genitori anziani. Può migliorare il dialogo in famiglia, per portare serenità in una convivenza problematica, fastidiosa, o per gestire le relazioni parentali conflittuali.

L'acquisizione di competenze nella mediazione dei conflitti intergenerazionali può concretamente risultare una preziosa risorsa per assistenti sociali, operatori socio-sanitari ed educatori che operano nella pubblica amministrazione o in enti/cooperative che si occupano di anziani. Il volume si rivolge dunque a tutti i professionisti del sociale.

ⁱⁱⁱLa mediazione intergenerazionale (o tra generazioni) è un intervento a sostegno delle relazioni familiari, in modo particolare dei legami che coinvolgono più generazioni (relazioni tra genitori, figli, nonni) e che sono in conflitto, necessitano di una riorganizzazione o vivono un momento di difficoltà nella gestione dei rapporti.

In via introduttiva si ritiene di dover fare un breve inventario delle questioni teoriche, pratiche e risolutive che sottendono alla mediazione. Questo istituto sembrerebbe una piccola cosa e sembra essere stato messo ai margini dal diritto, in fondo a chi può interessare l'incontro tra due persone in conflitto tra loro? Ma questa proposta, questo progetto e questa esperienza si colloca al centro di moltissimi nodi, non solo in ambito giuridico, come molti pensano, ma si rivolge anche verso questioni che interessano vari campi: civico, psicologico e nel caso di specie anche umanistico. Diverse sono le definizioni e le teorie che abbracciano la mediazione. Non esiste una mediazione per gli anziani, per emarginati o per le classi sociali meno abbienti. La mediazione si plasma e si adatta alle circostanze generatrici di conflitti e controversie con la naturale tendenza alla risoluzione degli

stessi. Quindi potremmo dire che l'insieme dei riferimenti atti allo scopo del presente progetto costituiscano la rete teorica in cui il problema stesso va collocato. In questo caso l'inserimento dell'anziano in casa di riposo mediato con le parti coinvolte.

Dato lo scopo di questo intervento, cioè sollevare un arco di questioni e le relative soluzioni di ordine teorico e metodologico, tralasciando gli aspetti definitivi della mediazione, si intende invece soffermarsi sull'essenza dell'istituto, sulla sua sostanza rispetto a quelli che possono essere i rigidi parametri della legge, del diritto, marcando, quindi volutamente, una entusiasmante differenza contrappositiva tra legge e giustizia, dove quest'ultimo aspetto, cioè la giustizia, incanala la nostra idea di mediazione. In altre parole se il diritto e la legge che trattano il paradigma della mediazione sono strutturalmente orientati a fissare i fatti in una dimensione statica ed astratta, in quanto schematizzati nella fissità del loro strumentario, la mediazione familiare invece, quanto meno nella nostra accezione originale, rappresenta un processo dinamico all'interno della concreta situazione (l'anziano diventa un peso) che si è determinata in seguito al conflitto o alla problematica che ha spinto un familiare alla scelta decisiva di allocazione dell'anziano presso una casa di riposo. Non giudici e tribunali, non lunghe cause costose per la risoluzione del conflitto. La nostra mediazione dà vita ad un accordo di cui tutte le parti coinvolte sono dirette protagoniste con la sola azione promotrice di un mediatore (una strutturazione più ampia del progetto prevede due classi di mediatori, il mediatore non professionista per la risoluzione del conflitto/controversia di base e il mediatore professionista per un intervento non risolto dal primo).

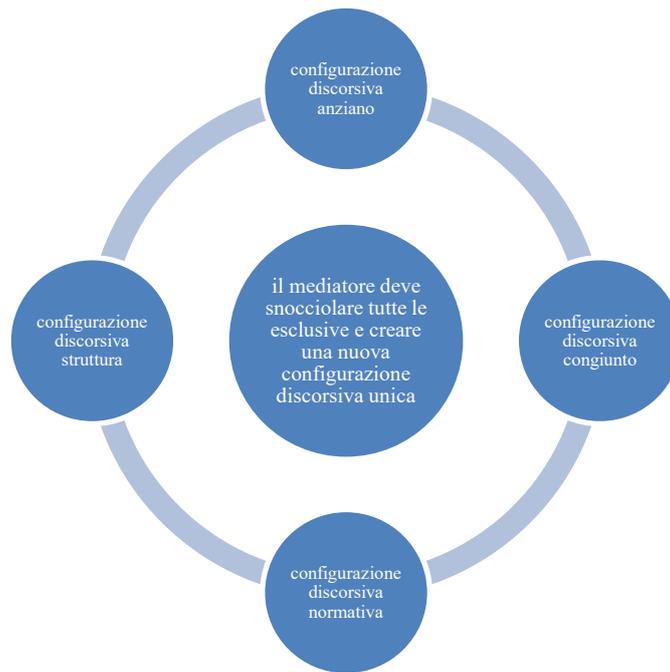
La differenza sostanziale tra i due ambiti sta nel fatto che, mentre il diritto si riferisce ad un fatto accaduto, quindi, una terza persona al di sopra delle parti spoglia le parti stesse della facoltà di decidere, e cerca di risolvere qualcosa che si è già definito, la mediazione familiare fa emergere un qualcosa che è ancora in corso, un qualcosa che può essere gestito e deciso ancora dalle parti che mantengono ancora il potere di gestione del conflitto (che nel primo caso è usurpato dal giudice); cioè ha il compito di sollecitare, di incrementare un processo che va progressivamente a definire i suoi termini man mano che si svolge. In questo senso, il fatto a cui la mediazione dà luogo non è la parentesi di un fatto già definito dalla norma del diritto, ma è un fatto nuovo voluto dalle parti, vale a dire l'esito riconciliante che si produce o comunque la nuova dialettica che si genera tra le parti in conflitto. Non la mediazione familiare intesa quindi, come istituto che non ha più spazio, almeno nell'immediato, nelle categorie come responsabilità o non responsabilità penale, ragione o torto, legale o illegale, vero o falso. Ma mediazione familiare solo come una nuova situazione, bella o brutta che sia voluta e decisa comunque da tutte le parti. È il concetto stesso di giustizia che, da una definizione astratta e precostituita, si traduce in effettività delle sfere di interessi in gioco, interessi

comuni a tutte le parti coinvolte, come oggetto di concreta tutela da parte di un'altra forma di legge e di diritto. Tutto questo insieme di elementi delinea dunque una dimensione assolutamente dinamica e fluida ben diversa dalla fissità della giustizia richiesta nei tribunali.

3.2. Dal conflitto alla mediazione- aspetti procedurali

Vale la pena, per cogliere a pieno la natura di questo processo e le sue differenze con la gestione del diritto classico, di ricostruire brevemente gli aspetti operativi e procedurali del nostro istituto e applicazione al progetto.

1. **PRESA IN CARICO DEL CASO:** il mediatore prende in esame il caso, per come gli viene segnalato, in via più o meno istituzionale, e verifica la presenza dei presupposti di fatto (tipo di conflitto), decide di assumere l'intervento.
2. **PREPARAZIONE:** il mediatore incontra le parti prima separatamente, ne ascolta le relative esperienze e il vissuto relativo ai fatti in questione, prospetta la mediazione come possibile soluzione, verifica la disponibilità delle parti a mediare.
3. **LA MEDIAZIONE.** Questa si divide in due parti. La prima riguarda la discussione sui motivi e le conseguenze del fatto. In essa le parti spiegano il motivo del proprio comportamento, il proprio vissuto, e dichiarano la propria disponibilità. L'anziano spiega la sua percezione e il suo vissuto, esprime le sue esigenze e richieste di riparazione. La seconda riguarda la qualificazione e quantificazione del trauma e del danno, e le modalità di riparazione. Si cerca di raggiungere un accordo tra la definizione dei danni reali e le disponibilità o risorse materiali e morali delle parti stesse.
4. **MEDIAZIONE FAMILIARE DIALOGICA:** il mediatore deve ascoltare tutte le parti interessate per creare una configurazione discorsiva unica, come illustrato nel diagramma.



5. **APPLICAZIONE DELL'ACCORDO:** in tutto questo percorso il compito del mediatore è quello di mettere a confronto i diversi punti di vista, di mettere a fuoco le questioni, di far capire le ragioni del conflitto, definire le modalità di discussione, proporre soluzioni, promuovere e dinamizzare i processi di confronto, risolvere dubbi e favorire definizioni. Sta a lui in pratica svolgere quel ruolo maieutico (da Platone: significa impegno per la ricerca della verità sollecitato a trovarla in se stesso^{iv}) che, nella dinamica del processo innescato, fa emergere una nuova verità, la soluzione e una nuova configurazione discorsiva, in parte già implicita nella natura dei fatti e in parte frutto dello svilupparsi dell'azione. Componente essenziale di essa è la costruzione di un nuovo ordine simbolico, che si definisce attraverso l'individuazione dei valori condivisi, di finalità comuni, di reciproche responsabilità, di vantaggi reciproci, di un comune atteggiamento di rispetto, come condizione di una nuova affidabilità. È evidente che, in questo processo, non c'è nulla di scontato, e che le garanzie si definiscono non nella certezza delle predefinizioni normative, quanto nel carattere sostanzialmente soddisfacente delle soluzioni adottate.

3.3. Mediazione come risorsa che include:

la conciliazione nella prassi di un operatore in casa di riposo.

Due precisazioni prima di cominciare: la prima è che tratteremo, nella fase esecutiva del progetto non tanto più di mediazione ma, più propriamente la conciliazione; la seconda è che il nostro intervento operativo si discosta dal puramente teorico e sarà prevalentemente pratico-operativo.

Da diversi anni presso le case di riposo del Friuli, dove svolgo la mia attività in qualità di responsabile del servizio dei servizi socio-educativi, ci occupiamo anche di lata conciliazione. Come altrove, anche in questa sede di studio e di ricerca gli interventi hanno carattere sperimentali, pertanto sono oggetto di riflessioni e di frequenti aggiornamenti nel tentativo di individuare una linea comune che meglio risponda alle diverse esigenze nella fase di inserimento dell'anziano in una struttura protetta "casa di riposo", questo anche alla luce del fatto che gli operatori della struttura non possono assicurare quel requisito di neutralità, che dovrebbe essere proprio dell'attività di mediazione, in quanto direttamente coinvolti nel sistema normativo e contrattuale previsto dalla legge. Ed inoltre la struttura ne resta coinvolta solo nella successiva fase di allocazione, e non può intervenire prima, nella fase di mediazione e gestione del conflitto ancora gestita in famiglia. Eventualmente compito della casa di riposo sarà quello di segnalare il caso problematico al nucleo di mediatori, nel momento in cui un parente si rivolge alla struttura per conoscere le modalità di inserimento. Lo stesso vale anche per i centri del servizio sociale, o meglio ancora se è il familiare stesso a rivolgersi tempestivamente al mediatore.

Con l'individuazione e l'assegnazione del caso comincia il nostro lavoro.

Partendo dall'assunto che la presenza di conflitti o controversie all'interno della situazione prospettata, all'interno di una famiglia a causa di un anziano, genera anche dei costi sociali molto importanti (per costo sociale si intende anche il peso morale), il progetto si pone quindi l'obiettivo non solo di agevolare, dal punto di vista psicologico, l'integrazione dell'anziano nella casa di riposo ma anche di delineare quanto l'investimento sia risultato conveniente per la sua spendibilità: sia in termini di abbattimento dei costi sociali derivanti dai conflitti (cause, avvocati, ecc.) che dei benefici conseguibili, sia ai costi relativi al benessere psicofisico (farmaci antidepressivi somministrati in questa fase) che dei relativi risparmi.

Il primo dato da mettere in luce è la probabilità che a fronte di un conflitto, nell'ambito del nostro oggetto di indagine, le varie agenzie del territorio (per es. servizi sociali) si attivino per gestirlo, il risultato sia in termini qualitativi e quantitativi di intervento di queste agenzie è davvero molto basso. Ovvero, a fronte delle situazioni prospettate, che si verificano in alta percentuale dei casi all'interno delle case di riposo, l'ipotesi di applicazione del nostro progetto vuole intervenire gestendo situazioni che altrimenti verrebbero gestite da altri con risultati di interventi, quantitativi e qualitativi, appunto

molto bassi. Questo è un indicatore che mostra come l'esigenza della comunità non sia totalmente coperta, lasciando delle aree di intervento non gestite o gestite con bassa incidenza e che pertanto potrebbero essere costitutive o consolidanti di conflitti e controversie rispetto alle quali non si interviene.

Per statuto la mediazione familiare nasce proprio per intercettare, gestire ed anticipare tutte quelle situazioni di conflitto o controversia che altrimenti rimarrebbero inesplorate e con il tempo rischierebbero di portare ad un inasprimento e ad una degenerazione del conflitto e della controversia, inoltre il servizio offerto opera anche in termini psicologici, di anticipazione e produce un effetto calmierante sui rapporti tra anziano e familiare.

Infine l'aspetto economico è una determinante significativa per poter attestare la resa dell'investimento fatto, sia dalle varie strutture che dalla stessa comunità di contesto in quanto, sempre secondo le risultanze dell'analisi dei costi e benefici, i costi sostenuti dalla struttura e dalla comunità rispetto al progetto, non solo risultano inferiori rispetto ad ogni singola agenzia istituzionale e alla somma delle diverse agenzie che possono intervenire in vario grado e i vari livelli rispetto ad una determinata situazione (per es. la preparazione dell'anziano nella prima fase, e il passaggio concreto dell'anziano dalla famiglia alla casa di riposo), ma garantiscono una gestione del conflitto di più ampio spettro, in quanto si tratta di un servizio specificatamente dedicato e mirato, non generico, non standardizzato, secondo l'obiettivo generale che persegue, ma personalizzato e atto a trasferire alle parti in conflitto o in stato di disagio le competenze di gestione autonoma del conflitto e del disagio stesso.

Per concludere abbiamo esplicitamente esposto come la resa dell'investimento sul progetto si compone di due elementi caratteristici: in prima istanza dalla resa economica che deriva dalla comparazione tra costi e benefici attraverso l'attivazione del progetto, nessuna spesa per la comunità, minima spesa per la struttura, efficientamento del servizio, ecc.; in seconda istanza, la resa in termini sociali, rilevabile a partire dalla ridotta probabilità con cui situazioni di conflitto e controversia si verificano nell'ambito familiare e nella stessa comunità che ne subisce gli effetti, soluzioni che non troverebbero risposta se non ci fosse l'applicazione del progetto nei termini e per le finalità sopra esposti.

4. Progetto d'inserimento

4.1. Prassi e teorie mediative nel processo di allocazione dell'anziano in casa di riposo: indagine esplorativa

Non è ancora il momento della sintesi, non sono ancora maturi i tempi per i contributi complessivi raccolti che non siano descrittivi o assertivi (o entrambe le cose). Per questo, dopo la sfida nell'introdurre i basilari paradigmi della mediazione, si propone un lavoro di ricerca collettivo.

Nell'indagine contributiva, si precisa, vengono comunque rispettati i principi basilari della metodologia e tecnica della ricerca scientifica nella raccolta e nell'elaborazione dei dati.

Di seguito una descrizione del gruppo oggetto d'indagine nello specifico verrà illustrato il gruppo satellite "casa di riposo" cui è stato somministrato il protocollo a domande aperte in relazione al ruolo di coinvolgimento/distacco in ambito d'indagine rispetto alle variabili descrittive che sono state considerate nella ricerca.

Le variabili tenute in considerazioni sono:

- cittadinanza
- sesso
- nazionalità
- età
- numero di anni vissuto in struttura
- precedenti esperienze lavorative
- livello di istruzione
- numero di figli
- capacità cognitive

La rilevazione degli elementi per la valutazione dell'efficacia del progetto si è resa possibile attraverso la costruzione di strumenti finalizzati a rilevare la configurazione discorsiva dando il giusto peso dialogico ad ogni intervistato a cui è stato rivolto il presente progetto, vale a dire in relazione ad una responsabilità condivisa nella fase di prima allocazione dell'anziano in casa di riposo.

Le procedure utilizzate sono:

- Fase esplorativa per la scelta del campione
- Richieste burocratiche all'amministrazione della c.d.r.
- Fase descrittiva ed informative
- Coinvolgimento dei parenti ove possibile
- Un protocollo destinato a tutte le parti coinvolte, in questa fase di inserimento, costituito prima da un'anagrafica del campione e poi da una serie di domande aperte e intervista *vis a vis*.
- Una griglia di rilevazione per la successiva elaborazione dei dati
- Si informa il campione circa l'oggetto dell'intervista.

Prima di illustrare i risultati della rilevazione si dedicherà una parte di questo capitolo a delineare la cornice teorica e metodologica entro la quale la raccolta e l'elaborazione è stata generata.

Il progetto ha voluto, come oggetto di intervento, le produzioni discorsive delle voci narranti presenti nell'ambito "casa di riposo" e generative a loro volta di modalità di costruzione della realtà "conflitto", della realtà "responsabilità condivisa" e realtà "psichica".

La valutazione dell'efficacia del progetto costituisce la strategia per poter valutare se, e in che termini, l'insieme delle strategie attuate durante la fase dell'inserimento dell'anziano in struttura e della realizzazione dell'intervento possano contribuire a generare un cambiamento come forma di promozione di responsabilità condivisa nella predetta fase.

La configurazione assunta è tracciabile attraverso la rilevazione delle "voci narranti" di coloro che contribuiscono a generare tale configurazione (che sia psicologica, di conflitto o di responsabilità condivisa). Pertanto per poter valutare l'efficacia del progetto è necessario rilevare e delineare le configurazioni generate dalle produzioni discorsive di questi interlocutori selezionati adeguatamente a seguito di una auspicata realizzazione del progetto.

Lo studio e la realizzazione di questa delicata fase è un nuovo servizio sia per le strutture "casa di riposo" che per il territorio.

L'impianto metodologico adottato richiede di delineare ed esplicitare i seguenti elementi

- Campo di applicazione della valutazione dell'efficacia: casa di riposo
- Obiettivo della valutazione e dell'efficacia: misurazione dello scarto psicologico tra le configurazioni discorsive riconducibili alla realtà "conflitto", alle configurazioni discorsive

riconducibili alla promozione della “responsabilità condivisa”, alle configurazioni discorsive riconducibili alla promozione della mediazione civica e dialogica.

- Indicatore di risultato: grado di eliminazione o attenuazione del conflitto (tra parenti e anziano e struttura) e attenuazione del trauma psichico dell’anziano.

Il campione rappresentativo è stato comunque selezionato con cura attraverso una preindagine esplorativa. La loro rappresentatività è dovuta, da un lato, all’esperienza maturata in ambito casa di riposo in quanto operatori di vari livelli, dall’altro, attraverso l’analisi del bisogno intervistando i diretti interessati e i loro prossimi congiunti coinvolti materialmente ed emotivamente nel processo di allocazione oggetto del presente lavoro.

“Prassi e teorie mediative nel processo di inserimento dell’anziano in casa di riposo” è il titolo che abbiamo scelto.

Il primo passo nella raccolta dei dati ha voluto sicuramente riguardare un campione di diretti interessati, gli anziani appunto. Nella fase dell’intervista si è tenuto in debito conto del timore reverenziale, nei confronti dei parenti e della stessa struttura, del campione nell’essere intervistato, quindi si è creato un clima di rilassamento e di “proprio agio” al fine di rendere quanto più possibile autentica e sincera l’intervista, proprio nel rispetto della metodologia scientifica di base. Il campione ha un’età compresa tra i 75 e i 95 anni, in discrete condizioni cognitive, provenienti dai vari settori del mondo del lavoro (contadina, impiegata, artigiana, ecc.), appartenenti ai diversi tessuti sociali e ai vari livelli scolastici proprio per rendere quanto più eterogenea la raccolta e l’elaborazione dei dati.

Sulla base degli stessi principi sono stati intervistati i congiunti più stretti. Rientranti in una fascia di età compresa tra i 55 e i 65 anni e provenienti da vari contesti lavorativi e livelli scolastici. In questa fase non si è tenuto conto di un ipotetico timore reverenziale, in quanto non indispensabile, quanto piuttosto dell’imbarazzo e della probabile forma di incapacità nella gestione della situazione.

Volutamente non è stata coinvolta la parte amministrativa delle varie strutture poichè ritenute di parte nella gestione delle risposte. In ogni caso per una forma di rispetto e per amore di completezza sono stati comunque ascoltati i coordinatori della struttura, i quali hanno dato un contributo rilevante per la stesura del riassunto dei dati.

Sono stati poi coinvolti diversi assistenti volontari della struttura, operante in ambito di volontariato sociale, di medio livello scolastico. Il loro contributo è risultato rilevante in quanto portatori di

equilibrio tra “parere di parte” (campione amministrativo), timore reverenziale (anziano, soggetto del focus) e imbarazzo (del congiunto).

Le classi appena descritte consentono, in fase di ricerca, che opera per la misurazione dell’efficacia, di poter attribuire un peso dialogico (quello che mi dici tu conta qualcosa) ai repertori in esame, in virtù del loro potenziale di coinvolgimento mantenuto. La ponderazione verterà sull’anticipazione (ti introduco l’argomento) effettuata da chi scrive.

La ponderazione offerta ai repertori va a costituire una “scala di repertori” che fonda i costrutti, oggetto di questo lavoro: responsabilità condivisa e stress psicologico dell’utente, divenendo unità di misura e strumento di misurazione.

I testi rilevati sono stati sottoposti a trattamento testuale attraverso l’analisi dei dati che consente la denominazione delle modalità discorsive (voci e racconti) utilizzate dai parlanti.

Il metodo di indagine ha riguardato prima una breve introduzione descrittiva sull’argomento, utilizzando una tempistica cognitiva necessaria per ogni tipologia di campione al fine di mettere a suo agio l’intervistato. Successivamente, proprio per la varietà del campione si è valutata l’ipotesi della somministrazione di un questionario con domande aperte che in corso d’opera è diventata intervista con alcuni tratti propri del *brainstorming*, il quale ha permesso una riassuntiva reale e veritiera elaborazione dei dati raccolti.

4.2. Esiti interviste

Per ragioni di spazio e nel rispetto dei parametri standard, riportiamo qui solo la fase riassuntiva delle risposte dell’intervista e si allegano agli atti alcuni protocolli di intervista in modo da attestarne la veridicità.

PREMESSA

La rilevazione e l’elaborazione dei dati per la valutazione dell’efficacia del progetto si è resa possibile attraverso la costruzione di strumenti finalizzati a rilevare la configurazione discorsiva (cioè il peso dialogico) di tutte le parti coinvolte a cui è stato rivolto il progetto in relazione alla problematica del focus.

Gli strumenti utilizzati sono stati i seguenti:

- Protocollo destinato agli anziani, operatori e parenti, con 13 domande aperte, concluse poi con intervista e la discussione di gruppo.
- Griglia di rilevazione per l'elaborazione dei dati.

ANZIANI: per quanto riguarda gli anziani, questi sono articolati in una fascia di età compresa tra i 70 e i 95 anni, si vuole ribadire, con discrete capacità cognitive. L'intervista ha avuto come oggetto di intervento le produzioni discorsive delle voci narranti degli anziani presenti in casa di riposo e generative, a loro volta, di modalità di costruzione della realtà dominante: "conflitto", "trauma psicologico", "responsabilità condivisa".

PRIMA DOMANDA: SEI ALLA TUA PRIMA ESPERIENZA IN CASA DI RIPOSO?

Dall'elaborazione dei dati si evince che una sola persona che rappresenta lo 0,50% degli intervistati, ha già avuto precedenti esperienze in altre case di riposo e che il cambiamento è stato dovuto ad una sua richiesta finalizzata a migliorare le sue condizioni in ambito di qualità della vita all'interno della casa di riposo. Mentre tutto il campione rimanente attesta di aver vissuto l'ingresso in casa di riposo per la prima volta. Da questo dato si evince che l'anziano non ha propensione al cambiamento o alla valutazione dell'idea che ci possa essere una struttura alternativa, forse migliore o comunque diversa dall'attuale. Vive il suo primo ingresso con senso di rassegnazione e come ultimo passaggio dalla vita sociale alla morte. Infatti una sola persona intervistata si è preoccupata di cercare "altro" per migliorare la propria condizione.

SECONDA DOMANDA: COSA TI ASPETTAVI ENTRANDO IN STRUTTURA

La valutazione di queste risposte riguarda il cambiamento di configurazione discorsiva a seguito del ricordo vissuto. Una sola delle persone intervistate non ha voluto o saputo dare una risposta adeguata alla domanda, astenendosi dall'esprimersi anche durante l'intervista. Il 30% delle intervistate si esprime con risposte evasive riferendo che proveniva da una struttura ospedaliera e di aver affrontato il passaggio in totale solitudine e abbandono. Chi scrive crede che la confusione nella risposta attesta il vissuto dello stato confusionale in questo passaggio da una struttura totalitaria ad altra struttura totalitaria. Il resto del campione afferma che non si aspettava nulla di speciale, come se non fosse interessata al ricordo. Nessuna delle persone intervistate dimostra di aver avuto aspettative gioiose per l'inizio di questa nuova vita in struttura.

TERZA DOMANDA: HAI AFFRONTATO CON QUALCUNO E CON CHI, L'ARGOMENTO PRIMA DI ENTRARE IN STRUTTURA?

Una buona parte del campione attesta che la sollecitazione e la decisione, nel 50% dei casi, è stata personale e spontanea dovuta al senso di solitudine provato in casa propria. Alcune di queste persone intervistate, il 30% hanno evidenziato anche lo stato e la condizione di un bisogno di assistenza medica ed infermieristica che presso la propria abitazione non potevano avere. Il 20% del campione riferisce di essere stato sollecitato dal medico di base. Ma dall'elaborazione del dato, la parte più interessante, riguarda che nessuno attribuisce responsabilità a figli o parenti. Come in premessa, quasi tutti gli intervistati, riescono ad esprimere solo un certo grado di auto-responsabilizzazione ("è solo colpa mia") sollevando la famiglia dal peso morale. Il 30 % del rimanente campione non ha risposto alla domanda con la comunicazione verbale ma attraverso micro espressioni facciali (sguardo in basso=tristezza) e corporee (inarcamento spalle=rassegnazione) che lasciavano presagire una risposta scontata nel dire: *"nessuno mi ha aiutato ad affrontare l'argomento, mi sono ritrovato qui e non so altro"*. Nessuno degli intervistati fa cenno alle eventuali diatribe con i figli per la gestione del caso.

QUARTA DOMANDA: COME TI TROVI IN STRUTTURA

La cosa più toccante nel ricevere le risposte ha riguardato la particella temporale "ORA": *ora mi trovo bene!*

Solo il 50% del campione continua, performando la configurazione discorsiva nella quale spiega l'attuale situazione di relativo benessere e adattamento. Il rimanente 50% si sofferma solo sul traumatico momento iniziale. La locuzione temporale "ORA" lascia presagire che tutti, "PRIMA", non si sono trovati bene e hanno vissuto questa prima fase in una stratosfera di malessere interiore, di tristezza, di senso di abbandono e di solitudine. Interessante la comprensione che emerge dalla lettura dei dati come la condizione vissuta non sia dissimile da situazioni riscontrate anche in altri studi sull'inserimento in ambito di carcerizzazione e ospedalizzazione proiettate in una dimensione istintiva propria del branco. Il nuovo giunto resta isolato per giorni, perché, afferma, "non conosce nessuno" quasi come costituisse una minaccia per il gruppo già socializzato. Non mi dilungo sull'argomento poiché, pur se interessante, comunque esula dal progetto! Questo solo a dimostrare come, l'anziano, nella fase di inserimento nella struttura, non vive solo il trauma dell'abbandono dei propri familiari, ma anche quello della solitudine e della sopravvivenza dovendo mettere in atto tutte le strategie e quei pochi meccanismi di difesa rimastigli per poter socializzare e fare da solo i primi passi nell'inserimento del gruppo.

QUINTA DOMANDA: COSA TI PIACEREBBE CAMBIARE?

La domanda puramente evasiva e di carattere puramente amministrativo è stata appositamente somministrata per poter cogliere le esigenze, i bisogni e i desideri dell'anziano. Un buon 70 % del

campione lascia percepire una fase di assestamento e di adattamento non rispondendo alla domanda o rispondendo semplicemente “niente”. Il rimanete 30% del campione manifesta l’esigenza di più spazi di allocazione nella propria camera di pernottamento o quantomeno, com’è giusto che sia, la scelta della propria compagna/o di stanza, con la quale non sempre si va d’accordo, specie quando gli viene imposta dalla struttura.

SESTA DOMANDA: COS’È CAMBIATO NEL TEMPO.

Nessun campione ha dato una risposta verbale. Le risposte colte sono tutte di tipo non verbale, inarcamento delle spalle, apertura angelica delle mani, dirottamento dello sguardo, come per dire non saprei. Alcune di queste micro espressioni sono tipiche della rabbia, altre, sono tipiche della tristezza. In un solo caso la risposta è stata data dalla figlia dell’intervistato, dicendo: “si è rassegnata”! Quindi dall’elaborazione dei dati si è percepito solo un clima di rassegnazione esternato in una configurazione non discorsiva.

SETTIMA DOMANDA: HAI INSTAURATO DELLE RELAZIONI E CON CHI?

Domanda puramente soggettiva che sin dall’inizio faceva presumere risposte eterogenee: “amo leggere da sola”, ho instaurato le relazioni minime e necessarie con chi condivide le mie passioni”, “mi piace parlare con l’operatore socio-sanitario perché lo vedo diverso dagli ospiti”, ecc. Dall’analisi dei dati emergono alcune figure che appaiono essere i leader del gruppo: “un’anziana signora molto arzilla che faceva l’infermiera”. Dalla stessa analisi emergono anche figure di riferimento collocate a vari livelli e l’esigenza di avere un costante bisogno di punti di riferimento per poter mantenere un’apertura mentale e una condivisione della sofferenza.

OTTAVA DOMANDA: È IMPORTANTE PER TE AVERE UNA RELAZIONE CON QUALCUNO?

Tutti gli ospiti intervistati esprimono una particolare importanza nell’aver relazioni sociali. Anche coloro che nella precedente domanda rivendicavano spazi e lamentavano solitudine. Alla domanda quanto fosse importante una relazione tutti si riferiscono ad un qualcosa che riempie naturalmente uno spazio dominato dalla solitudine. La risposta più ricorrente è: “per passare il tempo e farsi compagnia”!

NONA DOMANDA: COSA TI ASPETTI DA QUESTA NUOVA ESPERIENZA?

Solo una piccola percentuale del campione esprime l’esigenza di avere un’amica intima, definita “come una sorella”, per potersi fidare e confidare. Dall’elaborazione dei dati, in questa risposta, si

evince anche un certo grado di diffidenza nel relazionarsi sia con il personale che con gli altri ospiti. Un'apertura più verso l'interlocutore esterno, ritenuto forse incapace di creare altri sostrati di sofferenza e di pettegolezzo. Alla fase di rilevazione ed elaborazione dati è seguita anche una breve e sommaria attività di osservazione del campione. Chi scrive, è una volontaria, ha potuto notare che gli anziani, alla vista di qualche figura esterna, tendono ad abbandonare il gruppo, quindi tendono ad un distacco dalla stagnazione, che il gruppo rappresenta, per cercare un contatto verbale autentico, nuovo, con l'esterno attraversando con imbarazzo il canale che lega la stagnazione dal "nuovo" e il "dinamico".

DECIMA DOMANDA: CI PROPONI QUALCOSA PER MIGLIORARE LA TUA PERMANZA?

Il 70% del campione ritorna sul focus del progetto esprimendo la richiesta di un intervento mediativo nella fase di inserimento in struttura per poter meglio gestire lo stato di ansia, dovuto allo stacco definitivo dalla famiglia. Altri manifestano l'esigenza di un intervento sanitario più tempestivo, portando alcuni esempi di esperienze passate. In entrambe i casi riscontriamo un'esigenza manifesta di attenzione nella cura dell'anziano. Si evidenziano pertanto non esigenze di tipo materiale, come cibo, vestiti, mobilio, strumenti protesici di sostegno, ecc., adeguatamente offerti dalla struttura, quanto piuttosto esigenze di tipo affettivo, assistenza psicologica e relazionale. In due parole: calore umano!

UNDICESIMA DOMANDA: HAI MANTENUTO RELAZIONI FAMILIARI O AMICALI ESTERNE?

La maggioranza del campione si esprime vagamente. Alcune risposte vengono date dai congiunti presenti all'intervista i quali affermano di portare l'anziano congiunto fuori dalla struttura e di accompagnarlo, spesso in giornata, presso la propria abitazione. Una bassissima percentuale

di anziani riferisce di non avere nessun legame, altri affermano di avere parenti e amici che li portano fuori in giornata e/o si recano in visita. Dall'elaborazione dei dati e dai riscontri oggettivi si evince, con particolare dolore, che molti di quelli che affermano di avere parenti e amici che li portano fuori a pranzo elaborano un processo surreale, dando per vera quella che potrebbe essere una fantasiosa esigenza/desiderio, come una realtà elaborata ad hoc per attenuare lo stress. Questo è il più comune meccanismo di difesa attuato dall'anziano. La confusione tra fantasia/desiderio e realtà non accettata è utilizzata spesso dall'anziano come meccanismo di difesa inconscio per l'attenuazione delle proprie ansie. Fenomeno simile si riscontra in tutte le strutture di stampo totalitario (carcerizzazione ed ospedalizzazione) nelle quali i pazienti raccontano di visite mai avvenute, amici immaginari, uscite

giornaliere fuori dalla struttura, come ad evocare unicamente il ricordo del passato e rimuovere dalla propria memoria i ricordi del presente.

DODICESIMA DOMANDA: CHI E' DIVENTATA LA PERSONA DI RIFERIMENTO NELLA STRUTTURA?

Non sorprendono le risposte degli intervistati nell'indicare prima il personale OSS e poi, solo in secondo luogo, il leader di riferimento del gruppo, quella "arzilla" e quella che eroga "consigli" sul look.

TREDICESIMA DOMANDA: IMPATTO EMOTIVO IL GIORNO DELL'INGRESSO?

Il 30% del campione manifesta nella risposta un ricordo semplificato, normale, semplice e per certi aspetti anche positivo. Riferisce di aver avuto una buona accoglienza, ricorda la sua prima cena in struttura, e solo questa come esperienza negativa. Un altro 30% riferisce di non ricordare. L'espressione del "non ricordo" fa presumere un diniego del ricordo come meccanismo di difesa atto a discostarlo dalla realtà sofferta. Un buon 40% ha invece manifestato una grande sofferenza nel ricordare i suoi primi giorni in struttura: "ho pianto", "volevo andare via", "volevo tornare a casa!", nel raccogliere le testimonianze inerenti l'argomento si evince il forte senso di disagio in ambito "spoliazione", la percezione di insicurezza (solo percepita), e la privazione dei propri spazi di intimità con una gestione emozionale forte elaborata in totale solitudine, cioè senza la famiglia.

Dal riassunto dell'intervista emerge:

- quale possa essere il campo di applicazione dell'efficacia di intervento: esigenze non materiali ma affettive da espletarsi prima e durante la permanenza in struttura. Le produzioni discorsive di fantasia concorrono a generare configurazioni riconducibili alla realtà dominante come forma di responsabilità condivisa (mediatore, parente, anziano, struttura).
- Obiettivo della valutazione dell'efficacia: è stato tratto lo scarto delle configurazioni discorsive riconducibili alla realtà conflitto. Facendo emergere che l'esigenza della gestione del conflitto riguarda prevalentemente un conflitto interiore nella gestione delle emozioni, proiettata ad una promozione a fronte dell'obiettivo del progetto.
- Indicatore di risultato: lo scostamento da configurazioni discorsive generative di esigenze che contribuiscono al mantenimento del conflitto interiore a produzioni discorsive e configurative generative di vere e proprie esigenze da risolvere delineando lo spazio di intervento esteriore.

Riassuntivamente, dall'elaborazione delle risposte raccolte in intervista possiamo avviare un processo di valutazione dell'efficacia sulla base dei bisogni espressi, o nella maggioranza colti in fase di elaborazione. Pertanto è necessario ora occuparsi:

- della definizione dell'obiettivo (parte del focus) efficacia a fronte dell'obiettivo progetto.
- definizione teorica e pratica dei costrutti di misurazione.
- operalizzazione dei costrutti in criteri di misurazione e applicazione.
- individuazione degli indicatori per la misurazione degli interventi mirati.
- decostruzione delle risposte per la rilevazione del testo da prendere in esame.

OBIETTIVO DEL PROGETTO	VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA
La promozione di una nuova ipotesi di inserimento accompagnato in struttura casa di riposo attraverso i parametri della mediazione familiare	Misurazione dello stato di benessere e attenuazione delle ansie in ambito "parti coinvolte"

DEFINIZIONE TEORICA DEL COSTRUTTO	CRITERI OPERATIVI
CONFLITTO: configurazione discorsive di realtà proprie di tutte le parti. Dissapori, litigi e pesi morali intercorsi tra anziano, familiare, struttura.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo dei mediatori dei nuovi repertori discorsivi • Accordo tra le parti



v

LA MEDIAZIONE FAMILIARE E LE NORME DEL DIRITTO

In ultimo, ma non ultimo per importanza, vediamo cosa potrebbe dire la legge a riguardo l’operatività di questo progetto. **Gli accordi raggiunti con i parenti dell’anziano, nei casi riguardanti questo progetto, potrebbero avere un valore legale?** Senza volerci inoltrare nella giungla della giurisprudenza europea e specie di quella italiana citiamo solo alcune norme fondamentali. Gli accordi raggiunti hanno valore di scrittura privata e, se inerenti le materie per cui la legge prevede la mediazione come condizione di procedibilità di un eventuale contenzioso giudiziario – per esempio successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato d’uso e diritti reali – hanno valore di titolo esecutivo.

Requisito indispensabile per intraprendere un percorso di mediazione familiare di questo tipo è l'assenza di conflitto giudiziale in corso. La mediazione familiare è infatti finalizzata al raggiungimento degli obiettivi definiti dalla famiglia, tutelata sotto questo aspetto anche da norme costituzionali, al di fuori del sistema giudiziario. Si ricorre a quest'ultimo solo per le omologhe di Legge degli accordi raggiunti ove queste siano previste dalla legge. Tale tipologia di mediazione - che affianca agli aspetti emotivi quelli più strettamente legali - è spesso definita anche mediazione globale.

L'istituto della mediazione familiare, in Italia è disciplinato dall'art. 155-sexies c.c., che permette al giudice di rimettere i familiari in controversia dinanzi ad un collegio di mediazione affinché si tenti il raggiungimento di un accordo per la regolamentazione del menage familiare successivo alla crisi. Si tratta di una norma con ampia interpretazione estensiva applicabile per analogia anche ai casi citati nel presente progetto ed è una norma sollecitata anche da diverse sentenze CEDU (in francese: "*Convention européenne des droits de l'Homme*" è una Convenzione internazionale redatta e adottata nell'ambito del Consiglio d'Europa).

Il giudice può invitare le parti a valutare la possibilità di un tentativo stragiudiziale di mediazione, giusta, l'art. 5, comma III, D.Lgs. n. 28/2010, là dove taluni elementi della causa siano indicativi di una buona probabilità di chances di conciliazione. Tanto avviene, in particolare, dove la causa interessi, dal punto di vista soggettivo, due litiganti legati da un pregresso rapporto di origine familiare, destinato a proiettarsi nel tempo in modo durevole e, quindi, allorché meriti di essere salvaguardata la possibilità di conservazione del vincolo affettivo in essere, posto che la mediazione, diversamente dalla statuizione giurisdizionale, può guardare anche all'interesse (pubblico) e alla "pace sociale", favorendo il raggiungimento di una conciliazione che non distribuisce ragioni e torti ma crea nuove prospettive di legame destinate a far sorgere dal pregresso rapporto disgregato nuovi orizzonti relazionali.^{vi}

(Trib. Varese, Sez. I, 06/07/2011 – FONTE - Sito Il caso.it, 2011 - RIFERIMENTI NORMATIVI - DLT 04/03/2010 n. 28 Art. 5).

5. Conclusioni

BREVI CONCLUSIONI RISPETTO AL PROJECT WORK

La tesi del presente lavoro è un enunciato propositivo di cui si vuole evidenziare la validità tramite la dimostrazione, a partire da un'ipotesi (la mediazione dialogica tra anziano e familiare; l'esistenza di un problema e la possibilità di risolverlo) e da assiomi.

Se la risposta del progetto viene portata a termine con successo, essa consente ad un'affermazione, ad esempio una congettura giudizio fondato su deduzioni e intuizioni personali, di acquisire validità certa, divenendo così un progetto pilota, ciò che la differenzia da un assioma non è il grado di validità, ma il fatto che essa sia un risultato dimostrato a posteriori.

CONCLUSIONI FINALI

In realtà queste non possono essere delle conclusioni, non ci sono conclusioni che possano chiudere questo progetto, anzi questo vuole essere solo il primo capitolo di questo lavoro, oserei dire la prefazione.

Ora con l'aiuto e l'amore di tutte le persone che credono che l'accoglienza, l'integrazione può migliorare l'esistenza, seppur breve, di queste persone diversamente giovani, ma soprattutto con le sapienti risorse che questi maestri di vita possono regalarci, rimboccandoci le maniche e iniziando a credere seriamente che la mediazione dialogica può cambiare la vita di questi nuclei familiari, iniziamo passo a passo a mettere in pratica tutte quelle piccole azioni che trasformeranno il passaggio tra la dimora di una vita e la casa di riposo, in un percorso senza molti ostacoli dove oltre ad essere seguito, protetto, nutrito, al "ragazzo di un tempo" rimanga ancora un briciolo di libertà!

6. Interviste

Allego al presente project work una parte delle interviste utilizzate per stilare il presente progetto.

7. Sitografie

ⁱ URL: <http://it.wikipedia.org/wiki/Mediazione>

ⁱⁱ URL: <https://www.iformediate.com/mediazione-familiare.html>

ⁱⁱⁱ URL: <https://www.mediazioneiris.com/mediazione-intergenerazionale/>

^{iv} Platone

^v URL: <https://www.sololibri.net/madre-teresa-di-calcutta-migliori-frasi.html>

^{vi} (Trib. Varese, Sez. I, 06/07/2011 – FONTE - Sito Il caso.it, 2011 - RIFERIMENTI NORMATIVI
- DLT 04/03/2010 n. 28 Art. 5).