



ATTI DEL CONVEGNO

Responsabilità sociale dell'impresa

Bolzano 15.5.2003

In collaborazione con:



**HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN**

Partner der Wirtschaft

**CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO**

Al servizio dell'economia

Atti del convegno

Responsabilità sociale dell'impresa

15-5-2003

Un contributo per lo sviluppo della cultura della prevenzione nella comunità, nell'impresa e nei servizi sociali

Editore:

Provincia Autonoma di Bolzano, Ripartizione Servizio sociale - Servizio sviluppo personale, Bolzano, gennaio 2004

Consulenza scientifica e coordinamento:

Dott. Reinhard Gunsch, Rip. Servizio sociale

Redazione:

Dott. Reinhard Gunsch, Rip. Servizio sociale

Ringraziamenti:

Un ringraziamento particolare va al moderatore del congresso Dott. Karl Tragust (Ripartizione 24.0), agli esperti di public relations Dott.ssa Maria Cristine Davare (Ripartizione 24.0) e al Dott. Urban Perkmann (IRE), alla segreteria del convegno signora Veruska Stampfer (Ripartizione 24.0) e signora Carmen Del Monego (IRE)

Si possono richiedere le copie degli atti del convegno presso:

Ripartizione Servizio sociale
Servizio sviluppo personale
Tel. 0471/411527 – Fax 0471/411515
e-mail: veruska.stampfer@provinz.bz.it

o presso

Istituto di ricerca economica
Camera di commercio Bolzano
Tel. 0471 945 708
e-mail: carmen.delmonego@hk-cciaa.bz.it

Commenti e proposte sono sempre bene accetti.

Vanno indirizzati a:
reinhard.gunsch@provinz.bz.it (e-mail)
o 0471/411525 (tel.) o 0471/411515 (fax)

La ristampa ed estrapolazione di testi e grafici, nonché la riproduzione fotomeccanica sono autorizzate solo se accompagnate dall'indicazione della fonte.

INDICE

Introduzione	7
<hr/> Dott. Reinhard Gunsch, Ripartizione Servizio sociale – Servizio sviluppo personale	
Apertura e presentazione del retroscena sociopolitico	10
<hr/> Dott. Otto Saurer, assessore provinciale alla Sanità	
“Profitto e responsabilità sociale sono inconciliabili?”	14
<hr/> Benedikt Gramm, presidente della camera di commercio di Bolzano	
Politiche europee per la responsabilità sociale delle imprese (CSR)	18
<hr/> Dott.ssa Chiara Giorio (ISFOL, Roma)	
In che cosa consiste il lavoro sociale aziendale e quale scopo assolve nella società e nell’impresa?	24
<hr/> Dott.ssa Janine Klinger, pedagoga sociale (Mitte-Consult Gbr, Berlino)	
 Esperienze narrate: la responsabilità sociale delle e nelle aziende	
Audit famiglia e lavoro: l’impresa e la conciliabilità di famiglia e lavoro	33
<hr/> Dott. Eugenio Bizzotto, Ufficio famiglia, donna e gioventù	
Etica sociale nell’impresa	42
<hr/> Dott. Stefan Schwarz, HOPPE	
La qualità del lavoro nell’impresa	44
<hr/> Dott. Andrea Girelli, Welcome - centro di consulenza per la qualità sul posto di lavoro	
Integrazione sociale di forza lavoro straniera in e tramite l’impresa	52
<hr/> Alberto Stenico, presidente della Lega provinciale delle cooperative di Bolzano “LegaCoopBund”	
15 anni di esperienze nell’inserimento in azienda di persone disabili	54
<hr/> Alfredo Pallara, educatore e operatore del Servizio Inserimento Lavorativo (Ufficio del Lavoro Bolzano)	

INTRODUZIONE ³

Dott. Reinhard Gunsch

Ripartizione Servizio sociale – Servizio sviluppo personale

Questa pubblicazione è la raccolta dei contributi con i quali diversi relatori italiani e stranieri hanno animato il congresso “Responsabilità sociale dell'impresa”, tenutosi il 15 maggio 2003 a Bolzano. Molti partecipanti hanno manifestato interesse per la versione integrale delle relazioni. Gli organizzatori dell'evento sono finalmente riusciti a soddisfare questa richiesta nella speranza che i presenti atti del convegno sortiscano anche un effetto ulteriore, ovvero quello di informare anche quelle persone e quegli enti interessati, ai quali non è stato possibile partecipare.

Mi sia consentito di fare alcune fondamentali considerazioni preliminari che costituiscono poi il punto di partenza dei nostri lavori e di abbozzare una definizione del concetto di “Responsabilità sociale dell'impresa”.

Gli enti sociali, che insieme ai rappresentanti del mondo economico si sono fatti carico dell'organizzazione dell'evento, hanno accettato una sfida decisamente grande. Non è affatto scontato che operatori economici e operatori sociali optino per la stessa tematica formativa, che imprenditori, manager ed esponenti del settore profit partecipino alla stessa manifestazione insieme ad operatori professionali e volontari dei servizi sociali, del mondo del lavoro e della sanità ed insieme a dirigenti di organizzazioni non profit. Il presente evento è riuscito ad instaurare un dialogo tra la realtà economica e quella sociale che spesso sono distanti.

Il convegno è stato organizzato dalla Provincia Autonoma di Bolzano – Ripartizione Servizio sociale in collaborazione con la Camera di commercio di Bolzano. Ritengo che si tratti di un enorme passo in avanti, del segnale di un maggiore interesse del mondo economico per un argomento che nei decenni passati i sindacati hanno tentato con molto impegno di portare all'attenzione dell'opinione pubblica, raccogliendo generalmente pochi consensi e scontrandosi spesso con la dura opposizione dei datori di lavoro. Ora diverse imprese si assoggettano spontaneamente ad un “codice sociale”, si occupano dei loro collaboratori e si fanno carico dei problemi sociali nell'ambiente di lavoro. Esse sono consapevoli dei vantaggi economici che derivano dal loro impegno. Nel decennio passato invece queste tematiche non venivano affatto prese in considerazione.

L'opinione pubblica si rivolge con interesse crescente verso tematiche sociopolitiche quali il lavoro minorile, le condizioni di lavoro disumane nei paesi in via di sviluppo, gli scandali ambientali e finanziari, il coinvolgimento sociale, il collocamento dignitoso di persone discriminate dal punto di vista fisico o sociale nel mondo del lavoro, le pari opportunità, la conciliabilità delle variabili professione-famiglia-tempo libero, la prevenzione di effetti negativi sul sistema umano del mondo del lavoro e sul sistema ambiente. Anche i media se ne occupano con insistenza e gli utenti mostrano maggiore comprensione dei fenomeni.

Il Libro verde pubblicato recentemente dalla commissione dell'UE sulla responsabilità sociale delle imprese sta già producendo i primi effetti. In alcune imprese si è fatta strada la convinzione che uno degli obiettivi da perseguire a lungo termine sia quello di andare oltre gli impe-

³ vedi www.akwienat/auss, www.coe.int, www.upj-online.de, www.gerling-academy-press.com,

gni sociali ed ambientali e di mirare a prestazioni di valore etico. Questo perché, sostengono i rappresentanti del mondo imprenditoriale, la responsabilità sociale dell'impresa si può concretizzare nell'ambito di un progetto libero, attuabile con una certa flessibilità, che consente di adeguare il proprio operato alle circostanze di volta in volta specifiche in cui si trova l'azienda. I sindacati e le organizzazioni non governative d'altro canto chiedono una maggiore chiarezza nella determinazione degli impegni da assumere e ciò dovrebbe avvenire attraverso norme di legge ed iniziative politiche efficaci, atte ad incentivare un comportamento responsabile da parte delle imprese stesse. I rappresentanti politici dovrebbero stabilire "standard minimi" nei rapporti lavorativi e nell'ambito dello "sviluppo sostenibile della nostra società" e fissarli con un atto normativo. Inoltre si rende necessario uno strumento di monitoraggio adeguato per verificare il rispetto delle misure stabilite e dei risultati raggiunti. Non è sufficiente che le imprese nel loro rendiconto di gestione presentato alle parti interessate (clienti, collaboratori, fornitori) e a tutta la compagine societaria, riportino solo ciò che si vende bene e che contribuisce a migliorare la loro immagine all'interno e all'esterno. Occorrono fatti oggettivi relativi a circostanze ed eventi reali. Queste sono le richieste avanzate generalmente dal sindacato.

Cosa significa che un'impresa agisce in modo socialmente responsabile?

I concetti di "responsabilità sociale" o "impegno civile" dell'impresa o quelli presi in prestito dall'inglese di "corporate citizenship" (CC) e "corporate social responsibility" (CSR) non sono ancora stati elaborati in modo definitivo. Questo fatto da un lato dà adito ad incongruenze nella pratica e nell'ambito del dibattito, dall'altro però fa sì che possa imporsi il concetto migliore. I concetti definiti con CC e CSR si possono suddividere secondo due criteri: 1) profondità di radicamento della responsabilità sociale ed ambientale nella politica imprenditoriale e 2) estensione delle attività con cui un'impresa assolve a tale responsabilità. Si può dire che un'impresa agisce in modo socialmente responsabile quando a) rispetta le leggi di un paese e b) quando adotta un modello imprenditoriale di natura marcatamente sociale e compatibile con l'ambiente ed i processi e rapporti di scambio all'interno e all'esterno corrispondono a criteri sociali ed ambientali.

Per "corporate citizenship" s'intende l'insieme di tutte le attività societarie che vanno oltre l'attività commerciale vera e propria di un'impresa ed il loro orientamento strategico verso obiettivi imprenditoriali superiori. Un'impresa che si definisce "corporate citizen" si cala nel ruolo del cittadino che, come gli altri cittadini, persegue interessi specifici all'interno della collettività e intreccia rapporti di scambio con altri attori per agevolare un'evoluzione a lui gradita del bene comune.

Il concetto molto più ampio di "corporate social responsibility" invece estende la responsabilità sociale ed ambientale di un'impresa a tutti i settori dell'attività imprenditoriale – a partire dall'attività commerciale vera e propria in senso stretto, inclusi tutti i processi di produzione di valore, fino ai rapporti di scambio con collaboratori e collaboratrici, fornitori e gruppi di utenti dei servizi comuni.

Per quanto riguarda la "profondità di radicamento" della responsabilità sociale ed ambientale nella politica imprenditoriale, si tratta di verificare in che misura gli aspetti sociali ed ambientali dell'attività imprenditoriale confluiscono nell'impostazione di tutti i processi e dei rapporti di scambio: gli aspetti sociali ed ambientali si riferiscono in senso stretto alla produzione e distribuzione di prodotti e servizi o all'attività imprenditoriale globale con i suoi meccanismi economici, ecologici e sociali?

Per rispondere a tale domanda sono necessarie

- **Direttive/principi chiari** ⁴ ai quali le imprese si devono conformare e attenere. Si tratta di impegni che le imprese assumono spontaneamente.
- **Standards**, da intendere come direttive più ampie che concretizzano principi e li convertono in criteri di valutazione verificabili.
- **Strumenti di valutazione adeguati** quali metodi e procedimenti che consentono di valutare gli effetti, ovvero di fare dei confronti tra i concetti e le attività imprenditoriali ispirate alla CC e alla CSR secondo criteri quantitativi e qualitativi e alla luce di obiettivi prefissati.
- **Indicazioni sull'informazione** La comunicazione dell'impresa con i soggetti e le categorie con cui interagisce, quali clienti, collaboratori, utenti o con tutta la società costituisce parte integrante dei concetti di CC e di CSR. La rendicontazione costituisce uno strumento di comunicazione molto importante.
- **Investimenti etici**. Si usa il termine "investimenti etici" per definire gli investimenti decisi sulla base di considerazioni ambientali e sociali. Vengono impiegati come sinonimi, termini quali investimenti ecologici o investimenti sostenibili.

Ora più che in passato un numero crescente di consumatori nella fase di acquisto prende in considerazione la reputazione ed il prestigio di un'impresa. L'impegno civile di un'azienda viene percepito dagli acquirenti (credibilità, opinioni e resoconto di terzi, opinioni dei media...) e si ripercuote in modo non ininfluenza sull'immagine della stessa. Milton Friedmann (premio Nobel) una volta disse che la responsabilità sociale dell'impresa si concretizzerebbe unicamente nella crescita dei suoi utili. A tale affermazione il banchiere A. Herrhausen replicò nel modo seguente: "Dobbiamo dire ciò che pensiamo. Dobbiamo fare ciò che diciamo. E poi dobbiamo essere ciò che facciamo."

Riassumendo dunque: l'impegno sociale di un'impresa ha una doppia utilità : per la società, perché rafforza il bene comune, e per l'impresa, perché ne migliora l'immagine motivando ulteriormente i collaboratori della stessa.

4 (p.es. tutela dei diritti dei lavoratori, divieto di concorrenza sleale, diritto all'informazione trasparente, divieto di lavoro minorile,...)

APERTURA DEL CONVEGNO E PRESENTAZIONE DEL RETROSCENA SOCIOPOLITICO

Dott. Otto Saurer

Assessore provinciale alla Sanità

Gentili relatori, gentili partecipanti,

Vi porgo un caloroso saluto in questa sede dove ci siamo riuniti per rispondere alla domanda: "In che misura le nostre imprese hanno assunto responsabilità sociale?"

Negli ultimi mesi e negli ultimi anni i rappresentanti dei servizi sociali e del mondo economico hanno avuto ripetute occasioni di discussione e di programmazione in materia, sia a livello politico che a livello tecnico. Richiamo alla memoria due argomenti a cui tengo in modo particolare, ovvero la *conciliabilità di famiglia e lavoro* e l'introduzione dell'*assicurazione contro i rischi della non autosufficienza*. Si tratta di due questioni rilevanti dal punto di vista sociopolitico che hanno dato adito ad intensi confronti sociali, politici e politico-economici.

Mi sia consentito di esporre preliminarmente alcuni semplici esempi per chiarire quali obiettivi ci siamo prefissati noi dei servizi sociali nell'ambito del congresso annuale sulla politica di prevenzione nel lavoro sociale, che quest'anno tratta della "responsabilità sociale nell'impresa". Il primo esempio che voglio menzionare si riferisce alla città di Laives e la parola chiave è *comunità solidale*.

In alcuni negozi ed esercizi pubblici/caffè sulla porta d'ingresso sono stati incollati degli adesivi che si rivolgono alle persone (soprattutto bambini, anziani, portatori di handicap, persone disagiate) che sulla strada potrebbero avere bisogno di aiuto e spesso non hanno il coraggio o la capacità di chiederlo semplicemente ai passanti. Tramite questi adesivi commercianti e baristi informano che anche quelle persone che non consumano niente o che vogliono chiedere un'informazione, che vogliono unicamente sedersi per riposarsi, per bere un bicchiere di acqua, per usare i servizi o per telefonare a casa, possono entrare e sono ospiti benvenuti.

Il secondo esempio si riferisce ad una iniziativa degli anziani della provincia di Ravenna (denominata AUSILIO) che quest'anno è stata premiata nell'ambito del concorso "Sodalitas" organizzato da Assolombarda, la maggiore unione di imprenditori d'Italia. La parola chiave è *auto mutuo aiuto*.

Ausilio è un gruppo di anziani della città di Ravenna che si sono organizzati all'interno di un supermercato, fanno la spesa per tutte le persone anziane, sole e bisognose che non riescono a gestirsi autonomamente e recapitano a domicilio i generi alimentari acquistati.

La prestazione dei volontari non si esaurisce nell'acquisto di alimentari, ma contribuisce anche ad alleviare la solitudine ed a creare possibilità di contatto che vanno oltre a quelle stabilite con gli operatori specializzati dei servizi sociosanitari. La giuria del concorso Sodalitas ha premiato l'iniziativa adducendo la seguente motivazione: "*Viene premiata la capacità di combattere l'emarginazione di persone discriminate. Attraverso questo progetto di volontariato si riesce a sviluppare una solida rete di solidarietà che pone particolare attenzione ai bisogni materiali e culturali delle persone anziane.*" Il riconoscimento da un lato va al supermercato che mette a disposizione la struttura (linea telefonica, uffici e macchina per le consegne in determinate ore/giorni) e dall'altro all'impegno, alla dedizione ed allo spirito di solidarietà di molti anziani che hanno deciso spontaneamente di donare una parte del loro tempo libero ad altri più bisognosi di loro.

Il terzo esempio che voglio presentare è un progetto ideato dal prof. Segrè ed alcuni studenti della Facoltà di Agraria dell'Università di Bologna. Il progetto, nato nel 2001, si intitola "Last Minute Market". La parola chiave è: *trasformare lo spreco in risorsa*.

Enormi quantità di formaggio, carne, salumi, latte, frutta e verdura ogni giorno finiscono in discarica, perché devono sparire dagli scaffali dei mercati all'ingrosso prima della scadenza e quindi prima di essere invendibili. Da ricerche della Facoltà di Bologna è emerso che il 95% dei generi alimentari trasformati in rifiuti in tal modo, è ancora commestibile e che possono essere destinati per il 60% all'alimentazione umana e per il 30% all'alimentazione animale. Solo il restante 10% non può più essere usato per scopi alimentari. La situazione rilevata dimostra come sia stretto il legame tra lo spreco da un parte e la povertà di quelle persone che fanno fatica a guadagnare ogni giorno il pane quotidiano, dall'altra. Prendendo spunto da questa contraddizione e grazie alla collaborazione della facoltà universitaria ed al contributo di alcuni mercati all'ingrosso, è stata fondata un'associazione di volontari, i cui membri ogni mattina vanno presto a prelevare dagli scaffali gli alimentari che evidenziano una data di scadenza molto prossima e riforniscono, senza perdere altro tempo, le case di riposo e i centri di degenza, le mense per anziani, gli istituti per disabili, le case per donne, i ricoveri per senzatetto, i servizi per immigrati, i ricoveri per animali abbandonati ecc. Il prof. Segrè dichiara: *"Il mio lavoro, quello dei miei studenti e quello degli operatori volontari mira a trasformare lo spreco in risorsa. In qualità di esperto con esperienza internazionale ho dovuto constatare che la fame non esiste solo nel terzo mondo, ma anche da noi in Europa, dove produciamo molto più di quanto siamo in grado di consumare. Mi trovo nel cortile di un ipermercato quando ha preso corpo l'idea di sfruttare questa contraddizione del sistema "occidentale", liberando delle risorse per alcuni. Dalle successive discussioni con gli studenti ed i proprietari dei mercati all'ingrosso ha preso le mosse questa iniziativa."*

In un mese sono state raccolte 10 tonnellate di generi alimentari, di cui 7 tonnellate scarse sono state distribuite ai servizi sociali per scopi assistenziali.

Il mercato all'ingrosso risparmia una ingente somma di tasse per lo smaltimento dei rifiuti, gli enti sociali possono investire altrove le loro risorse finanziarie sempre più esigue ed il nostro ambiente ringrazia. Il risultato più rilevante di questa iniziativa è stato messo in evidenza dalla direttrice di un complesso di servizi residenziali per persone disabili: *"E' bello assistere al gioco di cooperazione tra esercenti dei mercati all'ingrosso, studenti universitari, aiutanti volontari ed enti sociali basato sul riciclaggio e lo scambio che crea una solidarietà incredibilmente positiva. Io, p. es., prendo solo quello che serve realmente nella nostra comunità abitativa, anche se è gratuito, e quando rimane qualche cosa, lo regalo ad altri."*

Questi tre casi sono piccoli esempi in cui delle imprese hanno assunto responsabilità in ambito sociale, vicende esemplari del gioco di cooperazione tra universo sociale ed economico.

Se nell'odierno congresso ci occupiamo del tema "Responsabilità sociale dell'impresa", non vogliamo considerare unicamente il sostegno dato dal mondo imprenditoriale alle prestazioni assistenziali sociali a favore delle categorie disagiate, ma andare oltre ed intendere la responsabilità sociale come componente fondamentale di uno sviluppo sostenibile della nostra società. La responsabilità sociale dell'impresa deve rappresentare una preziosa misura di prevenzione tramite la quale molti disturbi, molte malattie e molti malesseri dell'ambiente lavorativo e sociofamiliare possono essere evitati, ovvero attenuati.

Sono decisamente contrario alla strumentalizzazione della responsabilità sociale dell'impresa come efficace strategia di marketing secondo lo slogan "Social Responsibility is a good for pro-

fit'. Ritengo che le imprese debbano produrre profitto, altrimenti sono costrette a cessare l'attività. Non mi sembra tuttavia che la via migliore sia quella di sfruttare le iniziative di partecipazione sociale esclusivamente a scopi di marketing e di promozione dell'immagine. Interpretando liberamente il contenuto del Libro verde dell'Unione Europea ritengo che un'impresa agisca in modo socialmente responsabile quando

- si premura di creare delle buone condizioni di lavoro/ un buon ambiente lavorativo,
- versa stipendi soddisfacenti ai collaboratori
- all'interno e all'esterno dell'azienda s'intraprendono degli sforzi per facilitare la conciliabilità di famiglia e lavoro sia per l'uomo che per la donna
- investe in formazione e sicurezza del personale
- cura i rapporti con la collettività
- interagisce in modo rispettoso con il territorio e l'ambiente
- rispetta i diritti dell'uomo ed i diritti dei lavoratori
- si preoccupa per gli anziani ed i bisognosi di cure e divide questo onere con i collaboratori
- partecipa alla crescita sociale e civile della società.

Il luogo in cui un'azienda è ubicata non rappresenta unicamente un territorio da sfruttare; le energie materiali, fisiche, sociali ed intellettuali sottratte, vanno restituite alla comunità. E' necessario pianificare in modo autentico lo sviluppo futuro delle risorse umane, non solo di quelle appartenenti alla generazione attuale, ma anche di quelle future, ed il lascito etico- sociale ed ambientale che erediteranno.

Oggi giorno un'impresa non può limitarsi a presentare solo un bilancio economico; il bilancio sociale costituisce uno strumento di manovra per influire sulla fiducia delle parti interessate, il bilancio dello sviluppo sostenibile le consente invece di organizzare in modo coerente il suo futuro. La dott.ssa Gioio oggi ci riferirà in merito al contenuto della direttiva della Commissione dell'Unione Europea e sonderà le ripercussioni di questo atto sulla politica sociale e del lavoro italiana.

Il Presidente della Camera di commercio Benedikt Gramm e le relazioni brevi che seguiranno dopo la pausa caffè ci permetteranno di capire in che misura le imprese altoatesine tengono conto del contenuto di questa direttiva UE nel loro agire concreto o se il profitto è l'unico indicatore economico per gli imprenditori locali. Attendo con trepidazione questi interventi per scoprire in che modo il mondo del lavoro locale si misura con lo sviluppo sostenibile.

Affrontando in qualità di assessore provinciale alla sanità ed ai servizi sociali l'argomento dell'incontro odierno, non posso fare a meno di chiedermi fino a che punto il know how degli enti sociali/ dei servizi sociali potrebbe confluire nella realtà aziendale agendo in senso preventivo per una maggiore promozione della salute secondo la definizione data dall'Organizzazione mondiale della sanità.

In Alto Adige non esiste una tradizione consolidata di consulenza del personale aziendale da parte di assistenti sociali qualificati, anche se si può presumere che questo tipo di assistenza convenga e sia proficua anche per l'azienda. I collaboratori afflitti da problemi di salute, difficoltà economiche, questioni familiari, tossicodipendenza, disagi personali o lavorativi, sono temporaneamente e parzialmente "inefficienti". Essi rappresentano spesso un peso per la cerchia dei colleghi, per i superiori, talvolta per tutto l'ambiente lavorativo e quindi per l'intera azienda. Un intervento diretto in loco con il sostegno di assistenti sociali presenti in azienda allevia il singolo, il gruppo di lavoro, i responsabili, l'impresa. Gli operatori sociali dell'azienda possono inoltre svolgere un ruolo importante nel supporto a titolari o dirigenti. Non sempre infatti i

dirigenti saranno in grado di affrontare i problemi da cui sono afflitti i loro collaboratori quali tossicodipendenza, disturbi psichici, immigrazione....tanto che spesso potranno crearsi dei "sovraccarichi". Parimenti ritengo che l'assistenza sociale possa essere uno strumento efficace per redimere i conflitti sul posto di lavoro. Gli assistenti sociali sono specializzati in comunicazione ed interazione, dispongono quindi della competenza necessaria e garantiscono una funzione di imparzialità per consentire a tutte le persone coinvolte di svolgere i loro compiti in modo più efficace.

Insieme all'esperta in pedagogia sociale, dott.ssa Ines Klinger, approfondiremo poi i risultati prodotti dall'intervento sociale all'interno dell'azienda. Il mio compito politico invece e allo stesso tempo un obiettivo secondario del meeting odierno è quello di rendere questo settore più attraente agli occhi delle assistenti sociali diplomate e di convincere il mondo imprenditoriale del fatto che esso rappresenta un investimento vantaggioso e che l'interazione tra imprenditori e servizi sociali dei comuni/comunità comprensoriali debba venire sviluppata, ovvero potenziata. Ne è prova l'integrazione delle persone disabili nel mondo lavorativo che in Alto Adige già da tempo (LP 20/1983) propugniamo e promuoviamo con l'aiuto di operatori/trici qualificati.

Nutro inoltre la convinzione che grazie ad un intervento precoce molte disfunzioni nella famiglia, nell'impresa e nella società possano essere evitate e che inoltre le spese di assistenza e cura a carico del contribuente possano essere leggermente abbassate.

Il mio motto quindi è il seguente: bisogna privilegiare un atteggiamento attivo nella promozione della salute sul posto di lavoro rispetto ad un atteggiamento temporeggiatore in attesa dell'intervento di strutture quali l'ospedale, enti per i disabili, il servizio per i malati cronici, il servizio per le dipendenze, ... La promozione della salute nel mondo del lavoro potrebbe quindi diventare un nuovo settore di attività per i servizi sociali; a mio avviso il medico del lavoro, l'Istituto per la prevenzione degli infortuni e l'Ispektorato del lavoro non riescono più a coprire le emergenze che si presentano.

Prima di concludere la mia introduzione all'odierno congresso, mi sia consentito di esprimere un sincero ringraziamento al Presidente della Camera di Commercio e alla sua squadra. Lei, signor Gramm ha accettato senza esitazione e con grande franchezza questo confronto con i servizi sociali. Lei per noi è anche un partner "speciale" nelle discussioni sulla conciliabilità di famiglia e professione. Questo non è un fatto scontato e ritengo che debba essere adeguatamente apprezzato.

Faccio inoltre presente che la collaborazione tra rappresentanti del mondo economico e sociale per l'organizzazione del congresso è stata ottimale - un segnale questo che il dialogo intorno alla responsabilità sociale nell'impresa e lo sviluppo sostenibile del nostro paese sta a cuore ad entrambi i partner.

Ringrazio per l'attenzione.

PROFITTO E RESPONSABILITÀ SOCIALE SONO INCONCILIABILI?

Benedikt Gramm

Presidente della Camera di commercio di Bolzano

Egregio assessore provinciale, egregi signori, gentili signore, la mentalità del profitto e la responsabilità sociale sono obiettivi in contraddizione tra loro e tale antinomia è apparentemente insuperabile?

Sfogliando i giornali e leggendo le notizie si ha spesso l'impressione che si tratti di prospettive realmente inconciliabili.

Si legge che l'azienda X è stata ristrutturata, che nell'azienda Y sono state introdotte misure di risparmio e di razionalizzazione e che tutto ciò è accompagnato da tagli al personale, ovvero da "tagli produttivi", secondo una formulazione più elegante. Fortunatamente in Alto Adige tali fenomeni sono meno frequenti, ma sono comunque tipici del settore economico. Le fusioni di banche ed assicurazioni coincidono con la soppressione di migliaia di posti di lavoro.

Profitto e responsabilità sociale sono realmente inconciliabili? Nella presente relazione voglio soffermarmi su questo argomento affrontando innanzitutto l'attività economica in generale, analizzando poi la "responsabilità sociale nell'impresa" in Alto Adige e confrontandola con la situazione europea e mondiale. Infine esaminerò gli aspetti "profitto, prestazioni sociali e funzione dell'economia".

Vorrei esordire con la seguente affermazione: "L'economia riguarda tutti!" Occasionalmente incontro qualcuno che mi dice di non intendersi di economia, di non essere un vero operatore economico. Dissentendo in modo netto, replico: "Quando Lei si alza la mattina, beve il caffè o il tè, aggiunge lo zucchero, sarà pur consapevole di essere un operatore economico! Pensi al luogo in cui viene prodotto il caffè, consideri quante fasi, quante vie hanno percorso il caffè, il tè o lo zucchero. Lei poi mangia del pane e anche il pane deve essere prodotto. Legge il giornale. Consideri quale motore economico ha già messo in funzione a questo punto. Si reca al lavoro con i mezzi di trasporto pubblico, con la propria macchina, con il motorino, ha bisogno di benzina, quindi Lei è un operatore economico a tutti gli effetti."

L'economia è necessaria, crea lavoro e produce il pane per le persone che lavorano. Noi tutti contribuiamo allo sviluppo dell'economia e ciò che non è stato guadagnato prima, non può essere distribuito poi. Distribuito in forma di stipendi per il lavoro svolto, di pensioni, ma anche in forma di remunerazione per le persone non direttamente coinvolte nei processi economici. Il guadagno serve a coprire i costi di tutti i servizi possibili, le tasse che noi tutti dobbiamo pagare servono per l'educazione, per il finanziamento di asili, per la scuola (gli insegnanti devono essere pagati), per il grande bacino della sanità, per le infrastrutture dei trasporti e per le strade, per i servizi pubblici in generale, per l'amministrazione, per la sicurezza e per la giustizia ecc. L'economia quindi è realmente un motore della società. Ed il consumatore decide! Non sempre si tiene conto di questo fatto. Spesso p.es. ci lamentiamo del traffico. In realtà viene trasportato solo ciò che il consumatore acquista. Forse non avremmo bisogno delle banane, che provengono da molto lontano, ma poiché le desideriamo in quanto consumatori, deve essere prodotto ciò di cui il consumatore ha bisogno o ciò che desidera. Prodotto dall'agricoltura, dall'artigianato e dall'industria e le cose funzionano così. Il consumatore decide ciò che vuole acquistare e successivamente anche ciò che deve essere prodotto. Ci arrabbiamo per via del traffico inutile, un argomento che negli ultimi tempi ha sollevato molto clamore; i trasportatori d'altronde non si divertono a percorrere in lungo e in largo l'Europa e la nostra

provincia, ma forniscono ciò che noi vogliamo acquistare. In realtà poi la merce in commercio è molta: si tratta in parte di beni indispensabili e utili, ma anche superflui e voluttuari, di cui si potrebbe indubbiamente fare a meno, che però ci procurano piacere e che quindi desideriamo avere. Noi consumatori decidiamo ciò che viene fornito, ciò che l'economia deve produrre e distribuire.

Passiamo ora alle imprese. Un'impresa nasce quando qualcuno ha un'idea, ovvero vuole lavorare autonomamente imboccando la strada della libera professione. Quando vuole avere successo e vorrebbe - e qui entriamo nel vivo della questione - avere un guadagno. Consideriamo però che un quarto delle imprese fondate hanno una durata non superiore a cinque anni. I motivi per cui un'azienda è costretta a chiudere i battenti sono molti e la cessazione dell'attività costituisce anche un problema sociale: quando un'azienda chiude, alcuni collaboratori perdono il posto di lavoro, ma anche il titolare deve fronteggiare delle difficoltà e generalmente accumula ritardo nei pagamenti nei confronti di qualche fornitore al quale deve ancora del denaro. I liberi professionisti spesso sono oggetto di invidia per via del loro successo, perché possono concretizzare le loro idee, ma assumono anche il rischio di naufragare; investono denaro che nel peggiore dei casi perdono. Il successo però non è casuale: avrà successo colui che è in grado di risolvere in modo ottimale un problema del consumatore, del cliente. Dovrà comunque essere in grado di offrire un servizio possibilmente buono e non trascurare il rapporto qualità - prezzo che è decisivo per il consumatore. Se il rapporto qualità-prezzo offerto è buono, l'imprenditore avrà la possibilità di crescere bene. E se penso ad alcuni imprenditori di successo della cerchia dei miei conoscenti, non è la brama di guadagno che li spinge ad andare avanti. Queste persone hanno capito come soddisfare in modo ottimale i desideri del cliente e quindi l'azienda funziona e produce un guadagno che l'imprenditore però non insegue direttamente. D'altro canto invece avviene che è destinato a fallire colui che cerca unicamente il profitto aumentando i propri prezzi in modo sproporzionato. La questione nodale è la seguente: quest'attività commerciale ed imprenditoriale può essere considerata un servizio sociale? Credo di sì e si potrebbe disquisire a lungo su questo punto, basta comunque pensare alla funzione del commercio. Ciascuno dovrebbe rifornirsi personalmente dei beni di cui ha bisogno presso il produttore. Il commercio quindi assolve ad un servizio fondamentale a favore della comunità.

Il concetto di imprenditore talvolta viene confuso con quello di impresa. A mio avviso l'impresa è costituita dalla totalità dei collaboratori; non è unicamente il titolare a fare l'impresa, ma la collaborazione comune; naturalmente è determinante l'ambiente lavorativo. Entrando in un ristorante, in un negozio, si avverte immediatamente se c'è quel feeling particolare, se c'è un clima lavorativo positivo. Si percepisce, i collaboratori sono motivati, danno volentieri una mano e svolgono il loro lavoro con dedizione. E' questo l'aspetto da promuovere. In un ambiente di questo tipo il personale direttivo ha adottato un'impostazione sociale corretta: non trascura l'informazione, la comunicazione, ovvero quei fattori che a mio parere andrebbero sicuramente incentivati. Se i collaboratori sono all'oscuro delle motivazioni per cui un'azienda decide di svolgere una determinata prestazione in una data forma, non possono sentirsi motivati. E' chiaro che si può ottenere la motivazione in modi diversi, soprattutto attraverso la comprensione dei problemi, dei problemi dei clienti. Altrettanto importante è la comprensione per i problemi dei collaboratori da parte del titolare. Se una commessa ha un bambino malato a casa ed il titolare mostra poca comprensione, non assume certo un atteggiamento socialmente responsabile. Ma una situazione di questo tipo dovrebbe presentarsi raramente. Naturalmente non è solo il titolare a dovere fare la sua parte, anche il lavoratore deve mostrarsi disponibile per costruire un rapporto con l'azienda e le sue problematiche. Si trat-

ta di un prendere e di un dare in forma di prestazione. Il termine "datore di lavoro" poi mi mette sempre un po' a disagio: in realtà l'azienda è solo un intermediario, il datore di lavoro reale è il cliente che procura lavoro all'azienda. Il titolare è solo un intermediario che organizza gli strumenti aziendali con l'intenzione naturalmente di avere un tornaconto per sé. Nei posti in cui il personale lavora volentieri, l'attività si dipana più agevolmente. Le prestazioni svolte sono buone, senza che essi debbano sforzarsi eccessivamente. Là dove invece l'ambiente lavorativo non è buono, sorgono i problemi: le prestazioni sono insufficienti, i collaboratori sono frustrati, vivono stressati, soffrono di nevrosi, sono di cattivo umore e talvolta scaricano il loro malessere sulla moglie ed i figli a casa. Nei casi peggiori il soggetto si rifugia nella malattia.

Qual'è la situazione in Alto Adige? Credo e ritengo sia migliore che altrove e per un motivo particolare. In Alto Adige abbiamo solo aziende di piccole dimensioni: l'86% delle nostre aziende che in totale ammontano a 22.000 (escluso il settore dell'agricoltura) ha un numero di collaboratori inferiore a 5, l'8% delle aziende ha un numero di collaboratori compreso tra 5 e 9 e solo lo 0,6% ha un numero di collaboratori superiore a 50 (circa 200). In quasi tutte le aziende altoatesine si registra la situazione ideale, data dal fatto che il titolare o la titolare lavorano insieme ai collaboratori nell'azienda, tanto che si crea un certo affiatamento con il personale. Forse questo è uno dei motivi della piena occupazione nella nostra provincia. Il titolare conosce i problemi dei suoi collaboratori. Ci saranno poi anche dei momenti in cui un artigiano per esempio ritiene di potercela fare con un numero inferiore di collaboratori, ritiene di potere rinunciare a qualcuno, ma non licenzia il personale, perché sa quali conseguenze potrebbe avere il licenziamento per il collaboratore che ha contribuito a costruire il suo successo professionale fino a quel momento. Inoltre l'artigiano sa anche che se in futuro dovesse avere bisogno di qualcuno, non saprebbe dove trovarlo. Con questo esempio voglio dimostrare che già la struttura della nostra economia crea i presupposti ideali per la partecipazione sociale del titolare nella concezione aziendale integrale.

"Isola felice"? Dobbiamo ammettere che in Alto Adige stiamo piuttosto bene. Ciò non significa che non abbiamo dei problemi, ma confrontando i nostri dati economici con quelli di regioni vicine e lontane, possiamo essere decisamente soddisfatti. La crescita del nostro prodotto sociale lordo l'anno scorso si è attestata sull'1,9%, mentre in Italia ha fatto registrare lo 0,4% ed in Germania lo 0,2%.

"Isola felice" può sembrare una definizione un po' banale, ma calza a pennello per l'Alto Adige, con alcune piccole eccezioni. Si pensi p.es. alle prestazioni sociali che l'economia crea spontaneamente per i nostri agricoltori di montagna. Abbiamo un'industria che è distribuita in modo uniforme in tutto il paese. Gli agricoltori di montagna non potrebbero sopravvivere se non avessero una seconda professione. Sono quindi agricoltori salariati, ma che svolgono una funzione sociale molto importante: curano il paesaggio in alta montagna, sono esperti paesaggisti e vivono piuttosto bene lassù, solo perché hanno la possibilità di guadagnare il loro reddito primario in un'industria a valle. Una funzione sociale, abbiamo detto, garantita non solo da industrie e da aziende artigianali, ma anche da altri settori. L'Alto Adige è una zona in cui realmente la maggior parte della merce è più cara rispetto al resto del paese. I redditi però sono un po' più alti. Godiamo della pace sociale e dobbiamo preservarla a tutti i costi. L'economia darà il suo contributo, affinché questo bene enorme sia salvaguardato. E' necessario che entrambe le parti prendano coscienza e che riconoscano che non siamo poi così male, che non possiamo sempre lamentarci di tutto. Se consideriamo la situazione globale, il benessere è ampiamente distribuito in Alto Adige. A onor del vero, anche qui c'è una relativa povertà, ma come affrontarla è un argomento che richiederebbe ulteriori approfondimenti. Bisogna rafforzare la coscienza sociale delle imprese, perché è nel loro interesse adottare una mentalità

rivolta al sociale. Le aziende che hanno un'impostazione sociale producono dei frutti, altre realizzano un guadagno solo provvisoriamente.

Com'è la situazione dei prezzi in altre zone? Spesso la gente si lamenta del fatto che andando ad Affi o a Innsbruck riesce a comperare la tal merce ad un prezzo inferiore nel centro commerciale o al mercato. La gente ci va volentieri, perché unisce gli acquisti ad una gita al lago di Garda. Se si facesse un conto complessivo non solo delle spese della benzina, ma calcolando anche una tariffa per chilometro, si vedrebbe che l'acquisto converrebbe solo a partire da un importo alto che possa coprire anche i costi. Cosa rende questi poli commerciali tanto appetibili agli occhi del consumatore? Offrono sicuramente di più, offrono un parcheggio comodo, perché non sono ubicati nel centro città, offrono un'ampia scelta e per alcuni prodotti offerte molto attraenti. Ne consegue che si voleva solo andare a vedere, non propriamente comperare qualcosa ed alla fine si è comprato molto più di quanto si intendesse fare. Qual'è la conseguenza sociale di questa situazione? Le persone disabili, le persone anziane dipendono dagli altri che portano loro la merce dal negozio.

I mercati dei consumatori ed i centri commerciali provocano la moria dei piccoli esercizi pubblici e se pensiamo al vicino Tirolo del Nord sappiamo che lì vi sono diverse dozzine di comuni, non solo località, sprovvisti del negozio di generi alimentari. Questo è un effetto del presunto risparmio che i consumatori inseguono andando nei centri commerciali. Ci invidiano i nostri servizi di vicinato. "Che situazione meravigliosa avete" si sente dire. Fortunatamente non siamo stati coinvolti nello sviluppo così "moderno" di qualche tempo fa. La radice del male secondo me è il grande capitalismo internazionale che investe tutte le fasi, dalla produzione fino alla distribuzione nei centri commerciali e nei mercati dei consumatori. Questi ultimi attirano sì i clienti, presentano però lo svantaggio che per raggiungerli bisogna prendere la macchina. Ho sentito dire da alcuni che per loro l'ideale è rifornirsi il fine settimana, prendendo in ogni caso la macchina per andare al centro commerciale con i bambini e lì fare scorte per tutta la settimana. Allo stesso tempo però vorrebbero comperare le uova fresche ed il burro fresco nel negozietto sotto casa che tuttavia non riesce a sopravvivere ed è destinato a scomparire. Fortunatamente in Alto Adige la situazione non è ancora arrivata a questo punto. Quindi dobbiamo riflettere sulle possibilità di preservarla da ulteriori sviluppi negativi. Nelle grandi multinazionali è compito del direttore produrre un profitto e se può licenziare 10 persone, lo deve fare, altrimenti non svolgerebbe il suo compito in modo adeguato. Il motivo per cui queste aziende possono praticare prezzi migliori è semplice: costruiscono sul verde agricolo a buon prezzo, perché percepiscono dei contributi dallo stato (non in Alto Adige tuttavia) e il personale viene sfruttato. Ciò avviene in tutte le catene. Se per es. vi fermate a bere un caffè in un autogrill e dietro il bancone vi sono solo due camerieri che devono servire tutta una serie di persone e non ce la fanno quasi, possiamo dire che queste persone vengono sfruttate. Come si comportano queste aziende straniere, fortemente capitalizzate? Finché i conti tornano, ci sono. Se un domani invece non dovessero più tornare – e ci sono già diversi esempi a riguardo – spariscono semplicemente. Oppure il direttore ha commesso degli errori nella gestione e viene sostituito; o l'azienda viene chiusa se mancano i presupposti per proseguire l'attività. Ci sono pure le cd. acquisizioni nemiche. Un'azienda ne acquisisce un'altra, perché è una concorrente. Generalmente la prima fa un'offerta di acquisizione, se la seconda non accetta, l'aspirante acquirente la estrometterà dal mercato praticando del dumping. Opponiamoci ad un'evoluzione di questo tipo. In Alto Adige possiamo impedire che si arrivi a questo punto grazie alle leggi sull'urbanistica. Le nostre imprese piccole e medie sono la migliore garanzia del fatto che gli imprenditori altoatesini sviluppino una certa sensibilità e si facciano carico di responsabilità sociale.

POLITICHE EUROPEE PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLE IMPRESE (CSR)

Dott.ssa Chiara Giorio

ISFOL Roma

CSR: una storia recente

Il tema della responsabilità sociale delle imprese ha una storia europea molto recente. Esso è stato introdotto nel dibattito europeo per la prima volta in modo ufficiale nel 1993, quando l'allora Presidente della Commissione Delors rivolge un appello alle imprese europee chiedendo loro di partecipare alla lotta all'esclusione sociale attraverso la creazione di reti di imprese. E' poi Delors stesso che nel 1995 compie un atto concreto sostenendo il Manifesto europeo delle imprese contro l'esclusione sociale e partecipando alla fondazione di quella che sarà una delle reti "animatrici" e tra i principali referenti della Commissione su tali temi a livello europeo: la CSR Europe (*Corporate Social Responsibility*). A partire da tali date, assumendo impegni di propria iniziativa, le maggiori imprese europee, spinte anche da quanto stava già avvenendo nelle grandi imprese americane, hanno iniziato a sviluppare un'attenzione ai temi sociali.

Una tappa importante a livello istituzionale è rappresentata dal Consiglio europeo di Lisbona del marzo 2000, che inserisce la CSR in relazione all'obiettivo strategico dell'UE per i prossimi dieci anni di "divenire, entro il 2010, l'economia della conoscenza più competitiva e più dinamica del mondo, capace di una crescita economica sostenibile accompagnata da un miglioramento quantitativo e qualitativo dell'occupazione e da una maggior coesione sociale". Facendo appello direttamente alle imprese, il Consiglio le invita ad un ruolo attivo nel settore sociale, sviluppando iniziative positive (buone prassi) nel campo dell'istruzione e della formazione lungo tutto l'arco della vita, nell'ambito dell'organizzazione del lavoro, favorendo l'uguaglianza delle opportunità, l'inserimento sociale e uno sviluppo durevole.

La CSR entra così a far parte dell'Agenda sociale europea, che rappresenta il filo conduttore della Commissione in materia di politiche sociali ed occupazionali per il periodo fino al 2005. In tale documento, fatto proprio dal Consiglio europeo di Nizza del dicembre 2000 che avvia così la strategia europea contro l'esclusione sociale, viene sottolineato il ruolo potenziale della responsabilità sociale delle imprese "nella gestione delle conseguenze dell'integrazione dell'economia e dei mercati sull'occupazione e sul settore sociale e nell'adeguamento delle condizioni di lavoro alla nuova economia". Lo stesso Vertice di Nizza invita quindi la Commissione ad integrare in partnership le imprese, le ONG, le parti sociali, le autorità locali e i soggetti che gestiscono servizi sociali con l'obiettivo di rafforzare l'impegno delle imprese nel sociale.

Il libro verde

Dando attuazione a questo invito, nel 2001 la Commissione pubblica il primo documento ufficiale "*Libro Verde- Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese*". Tale pubblicazione intende lanciare un dibattito sulle modalità e sugli strumenti da utilizzare per promuovere la responsabilità sociale delle imprese ai livelli non solo europeo ma anche internazionale. Proponendo un approccio basato sul partenariato (coinvolgere in un lavoro di rete tutti i soggetti che potenzialmente possano giocare un ruolo attivo), il Libro verde incoraggia a sviluppare prassi innovative e a diffonderle secondo una logica di *mainstreaming*, utilizzando

strumenti di monitoraggio e valutazione delle varie iniziative, anche di quelle già in atto, in ambito europeo.

Nello stesso Libro verde viene sintetizzato l'obiettivo che si intende raggiungere nel seguente modo: *"Il libro verde si propone di lanciare un'ampia discussione e raccogliere le opinioni sulla responsabilità sociale delle imprese, a livello nazionale, europeo e internazionale. La Commissione spera che questa iniziativa porterà alla creazione di un nuovo quadro di riferimento in grado di promuovere la responsabilità sociale delle imprese"*.

Nel dare una definizione della CSR come "integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate", i cosiddetti *stakeholder*, il documento individua due dimensioni di responsabilità: una interna ed una esterna.

Per quanto attiene la responsabilità sociale all'interno dell'impresa la Commissione individua quattro ambiti: *la gestione delle risorse umane, la salute e sicurezza nel lavoro, l'adattamento alle trasformazioni e la gestione degli effetti sull'ambiente e delle risorse naturali*. Nel primo ambito rientrerebbero quelle misure legate all'istruzione e alla formazione lungo tutto l'arco della vita, la responsabilizzazione del personale, l'attenzione all'informazione all'interno dell'impresa, l'attenzione ad un maggior equilibrio tra vita lavorativa, familiare e del tempo libero, le pari opportunità tra uomini e donne, la sicurezza sul lavoro, la partecipazione dei lavoratori alla vita aziendale, etc. Nell'ambito della salute e sicurezza sul lavoro, accanto alle tradizionali misure di tipo legislativo e coercitivo esercitate dalle autorità pubbliche, la responsabilità delle imprese potrebbe rivolgersi verso quegli strumenti di tipo volontario atti a sviluppare una cultura della prevenzione, legati anche ad una politica di marketing dell'impresa. Per quanto attiene l'adattamento alle trasformazioni, operare in un'ottica di responsabilità sociale può significare porre un'attenzione maggiore verso gli strumenti da adottare per la ristrutturazione, che per la Commissione significa una maggior attenzione anche alla forma oltre che alla sostanza, in una logica di coinvolgimento nei processi delle parti interessate. Infine nell'ambito della gestione degli effetti sull'ambiente e delle risorse naturali, la responsabilità sociale delle imprese può esprimersi attraverso un'attenzione alla riduzione del consumo delle risorse o delle emissioni inquinanti e dei rifiuti.

Con riferimento alla dimensione esterna della responsabilità sociale delle imprese, il Libro verde individua, a titolo di esempio, altri quattro ambiti di intervento: le comunità locali, le *partnership* commerciali, i diritti dell'uomo e le preoccupazioni ambientali a livello planetario.

La responsabilità sociale delle imprese nei confronti delle comunità locali si lega al concetto di sviluppo sostenibile, improntato quindi a coniugare lo sviluppo economico con lo sviluppo sociale e la valorizzazione dell'ambiente. Per quanto riguarda le misure afferenti le *partnership* commerciali, la Commissione fa riferimento al livello qualitativo della collaborazione con i partner commerciali, ma anche al ruolo delle grandi imprese nel manifestare la propria responsabilità sociale non solo attraverso gli strumenti di marketing sociale (una buona promozione delle proprie attenzioni sociali presso i clienti e consumatori), ma anche nel favorire lo sviluppo di una dimensione imprenditoriale nella regione ospitante (start-up delle PMI locali) o mediante il *corporate venturing*, attraverso cui la grande impresa acquisisce una quota minoritaria nel capitale di una start up promettente e ne promuove lo sviluppo. Per quanto attiene i diritti dell'uomo, il documento si rivolge soprattutto alle multinazionali, alle catene di produzione a livello planetario, richiamando gli strumenti internazionali quali la Dichiarazione dell'OIL relativa ai principi e diritti fondamentali nel lavoro e i Principi direttivi dell'OCSE destinati a questa categoria di imprese. Sotto pressione delle ONG e delle associazioni di consumatori, le imprese si dotano sempre di più di codici di condotta relativi alle condizioni di lavoro, ai dirit-

ti dell'uomo e alla tutela dell'ambiente. Infine l'identificazione dell'ambito delle preoccupazioni ambientali a livello planetario intende aprire un dibattito sul ruolo delle imprese nel perseguimento di uno sviluppo sostenibile a livello ambientale.

Una parte del Libro verde è dedicata al processo di consultazione che con tale pubblicazione la Commissione intende avviare a tutti i livelli orizzontale e verticale, dalle amministrazioni pubbliche alle PMI, alle multinazionali, alle ONG, alle parti sociali, al fine di promuovere partnership. Sottolineando ancora una volta il carattere volontario della responsabilità sociale delle imprese, al termine della pubblicazione la Commissione apre alcune questioni, che rilancia a tutti gli interlocutori cui è rivolto il documento, quali:

- la definizione del ruolo dell'Unione Europea;
- il rapporto tra strategia commerciale e responsabilità sociale;
- l'individuazione delle buone prassi per gestire la responsabilità sociale, con particolare riferimento alle PMI;
- il rapporto con la strategia dello sviluppo sostenibile;
- la misurazione dei risultati ai livelli economico, ambientale e sociale;
- la definizione di ruolo e delle metodologie di lavoro comune tra i principali attori;
- la valutazione dell'efficacia degli interventi;
- l'individuazione di azioni concrete di sostegno alla responsabilità nei campi della formazione, informazione, analisi e ricerche sulla politica sociale a medio termine e di ruolo del quadro giuridico.

La Comunicazione della Commissione del 2.7. 2002

Al termine del processo di consultazione, nel 2002, la Commissione pubblica la comunicazione *"Responsabilità sociale delle imprese: un contributo delle imprese allo sviluppo sostenibile"* che dà continuità al documento pubblicato nell'anno precedente esponendo la strategia comunitaria di promozione della CSR. Rivolgendosi a tutti gli attori già individuati nel precedente Libro verde, la Commissione riassume i risultati del processo di consultazione, ridefinendo su quella base concetti, il rapporto tra responsabilità sociale d'impresa e sviluppo sostenibile e l'impatto sulle imprese e sulla società, dedicando infine quattro capitoli ad illustrare i campi di intervento che danno attuazione alla strategia europea.

Il processo di consultazione

Più di 250 attori, tra organizzazioni di datori di lavoro e sindacati, associazioni di imprese, imprese singole, organizzazioni della società civile, organizzazioni locali, regionali, nazionali nonché singoli soggetti, hanno preso parte alla consultazione avviata dal Libro verde, cui hanno partecipato anche le istituzioni europee. Dal dibattito, riassunto brevemente nella Comunicazione, emergono alcune importanti divergenze tra i diversi soggetti interessati:

- Da parte delle imprese è emersa la volontà di non regolamentare la responsabilità sociale delle imprese, che soffocherebbe la dimensione innovativa e lo sviluppo evolutivo di tale responsabilità, ribadendo così il carattere volontario del proprio impegno sociale;
- Da parte dei sindacati e delle ONG è apparsa invece la richiesta di un quadro regolamentare che stabilisca criteri minimi e assicuri parità di condizioni, chiedendo inoltre di far partecipare al processo anche le parti interessate delle politiche sociali;
- Per quanto attiene gli investitori, essi richiamano l'attenzione sulla diffusione dell'informazione e sulla trasparenza delle pratiche delle imprese, in particolare migliorando i siste-

mi di valutazione e di gestione dei fondi pensione e dei fondi di investimento socialmente responsabili;

- Le organizzazioni dei consumatori insistono invece sull'importanza dell'accesso alle informazioni da parte dei consumatori circa le condizioni etiche, sociali ed ambientali dei processi di produzione e vendita di beni e servizi;
- Il Consiglio europeo, nella sua risoluzione del dicembre 2001 ha sottolineato il ruolo della RSI nel migliorare "la competitività in tutti i tipi di imprese, dalle PMI alle multinazionali, e in tutti i settori di attività";
- Il Parlamento europeo propone di integrare la CSR in tutte le sfere di competenza dell'UE, in particolare nel finanziare le azioni sociali e regionali, creando a livello europeo un Foro multilaterale specifico.

Pur nell'eterogeneità delle esperienze in atto e nelle sottolineature concettuali, la consultazione ha messo in evidenza alcune caratteristiche comuni, riassumibili nei seguenti punti:

- il carattere volontario della responsabilità sociale dell'impresa al di là di prescrizioni legali;
- il legame intrinseco tra CSR e sviluppo durevole, legato alle dimensioni economiche, sociali ed ambientali;
- la CSR è correlata al tipo di gestione stessa delle imprese.

Il processo di consultazione ha inoltre sottolineato un crescente riconoscimento da parte di tutti gli *stakeholder*, imprese e politici della CSR come elemento importante nell'ambito di nuove forme di *governance*, intesa come forma di gestione e collaborazione in rete tra tutti gli attori, idonee ad operare in un contesto di grandi e significative trasformazioni quali:

- il processo di globalizzazione in cui si muovono le imprese;
- la crescente domanda di informazioni riguardo i comportamenti dell'impresa da parte dei consumatori e delle ONG;
- la richiesta, da parte degli investitori, a considerare gli impatti economici, sociali ed ambientali del comportamento delle imprese tra i fattori di rischio e di successo di un'impresa;
- la conoscenza e l'innovazione come dimensioni critiche per la competitività delle imprese.

Un ulteriore elemento emerso dal processo avviato dal Libro verde e ripreso dalla Comunicazione del 2002 riguarda la dimensione mondiale della CSR, che si inserisce in un processo di globalizzazione dell'economia e che richiama alla necessità di una *governance* globale che includa anche le dimensioni sociali ed ambientale. La promozione della CSR su scala mondiale deve fondarsi su norme e strumenti internazionali, quali sono, per ora, i principi direttivi dell'OCSE alle imprese multinazionali e gli accordi internazionali la cui applicazione va sostenuta dai governi nazionali.

La strategia europea avviata

Il campo di azione della politica europea per la CSR, definito al termine del processo di consultazione e presentata nella Comunicazione della Commissione riguarda i seguenti punti:

I. Migliorare la conoscenza della CSR e facilitare lo scambio di esperienze e buone prassi

Con questo primo campo di azione la Commissione si propone di acquisire informazioni sulle buone pratiche in atto e di favorire l'analisi di impatto ai livelli sociale, economico e ambientale che la CSR apporta. Si intende inoltre favorire il *mainstreaming* e lo scambio di esperienze

e buone prassi tra le imprese e tra gli Stati membri, impegnandosi a rafforzare la formazione in genere e la formazione nella gestione di impresa in relazione alla CSR, utilizzando anche lo strumento del FSE. Un'attenzione particolare viene infine posta alla promozione della CSR delle PMI, in particolare indirizzandola verso l'impegno sociale ed ambientale a livello locale.

2. Promuovere la convergenza la trasparenza delle pratiche della CSR e dei suoi strumenti

La trasparenza è una componente essenziale del dibattito sulla CSR ed è al centro di numerose iniziative avviate sotto la spinta delle associazioni dei consumatori, delle ONG e degli Stati membri che intervengono nel sostenerla. La Commissione, inserendosi in tale dibattito, individua i seguenti ambiti prioritari di intervento:

- **i codici di condotta**, che dovrebbero basarsi sulle convenzioni fondamentali dell'OIL e sugli orientamenti dell'OCSE, incoraggiando lo sviluppo di strumenti di monitoraggio e valutazione della loro applicazione anche con il coinvolgimento delle parti sociali e delle ONG;
- **norme di gestione**, suggerendo l'utilizzo di sistemi di gestione della responsabilità sociale in modo analogo ai sistemi di gestione della qualità totale, quali eventualmente EMAS (*Eco-Management and Audit Scheme*) applicato alle prestazioni sociali;
- **misurazione delle prestazioni, elaborazione di relazioni ed audit**, suggerendo il "triplice approccio" basato su indicatori economici, sociali ed ecologici che possono consentire una valutazione comparata;
- **marchi di qualità**, in grado di rispondere al diritto dei consumatori all'informazione, attraverso anche l'esame dei marchi di qualità già in atto;
- **Investimento socialmente responsabile (ISR)**, invitando i regimi professionali di pensione e i fondi di investimento nel commercio al dettaglio ad indicare se e in che termini essi tengano conto di fattori sociali, ambientali ed etici nelle loro scelte di investimento.

3. creare un foro multilaterale sulla CSR a livello comunitario, presieduto dalla Commissione stessa e con la partecipazione di tutti gli *stakeholder* attivi in ambito europeo, finalizzato a creare una maggior convergenza a livello di Unione con riferimento agli ambiti sopra elencati. La Commissione a tale riguardo individua una struttura organizzata a due livelli, uno più a carattere politico e l'altro di approfondimento tematico. Entro il primo semestre del 2004 tale foro è chiamato a presentare alla Commissione una relazione sui seguenti aspetti prioritari:

- la relazione tra CSR e competitività;
- il contributo della CSR allo sviluppo sostenibile;
- la specificità delle PMI ;
- l'efficacia e la credibilità dei codici di condotta;
- lo sviluppo di linee direttive universalmente riconosciute e di criteri per la misurazione delle prestazioni, l'elaborazione di relazioni e la loro convalida;
- la definizione di linee direttive comuni per programmi di marchi di qualità;
- la diffusione di informazioni sulle politiche di investimento socialmente responsabile.

4. integrare la CSR in tutte le politiche europee, garantendo la coerenza tra le politiche comunitarie. In particolare la Commissione lega la CSR:

- alle politiche per l'occupazione e l'inclusione sociale, legandola all'Agenda sociale e alla strategia europea per l'occupazione;

- alla politica d'impresa, incentrata in particolare sulle PMI e sull'imprenditoria responsabile;
- alla politica dell'ambiente, centrata sulla promozione di una difesa sostenibile dell'ambiente (si veda, a titolo d'esempio, il sistema EMAS di gestione ambientale e di audit);
- alla politica dei consumatori;
- alla politica di cooperazione allo sviluppo, promovendo il dialogo tra UE e Paesi terzi.

Alcune iniziative in corso a livello europeo

● **Forum europeo multistakeholder**

Il Forum insediato il 16 ottobre 2002 e che vede rappresentate le associazioni imprenditoriali, business network, i sindacati, le ONG ha in agenda attualmente i seguenti temi: PMI, convergenza/trasparenza di pratiche e strumenti, sviluppo della conoscenza e scambi di esperienze.

● **Campagna europea sulla responsabilità sociale d'impresa**

Lanciata nel 2000 da CSR Europe, la rete europea di imprese impegnate a diffondere cultura e pratiche di responsabilità sociale, si propone di diffondere la CSR attraverso una maratona in 15 Paesi;

● **European Academy of Business in Society**

Riunisce in un network europeo le università per la formazione sulla CSR

Iniziative a livello italiano

● **Iniziative del Governo italiano per il semestre di presidenza UE Social Commitment**

Esso intende agire su tre livelli :

- favorire la diffusione di comportamenti etici, favorendo la conformità a norme e regolamenti sui temi etici, sociali ed ambientali ;
- sperimentare set di indicatori, selezionati sulla base di un confronto multistakeholder, su un campione di PMI e di multinazionali;
- "favorire la partecipazione attiva delle imprese al sostegno del sistema di welfare nazionale e locale secondo una moderna logica di integrazione pubblico-privato" coinvolgendo nel concreto le imprese nelle Politiche Sociali, attraverso la creazione e il finanziamento di servizi sociali gestiti dai soggetti non profit dell'imprenditoria sociale.

● **Costruzione di reti di partenariato tra organismi non profit, quali Sodalitas e Anima**

Associazioni *non profit* legate all'"Assindustria" e all'"Unione degli industriali di Roma", operano su più direzioni legate al marketing sociale e all'intervento diretto delle imprese nelle politiche sociali, alla promozione del partenariato con il *non profit* e con le istituzioni pubbliche, alla promozione di una cultura imprenditoriale basata sul concetto di sviluppo sostenibile, allo sviluppo dell'impiego della finanza etica e alla divulgazione di una cultura di bilancio sociale.

IN CHE COSA CONSISTE IL LAVORO SOCIALE AZIENDALE E CHE SCOPO ASSOLVE NELLA SOCIETÀ E NELL'IMPRESA?

Inis-Janine Klinger

Educatrice professionale, mitte consult – Berlino

Introduzione

Nelle imprese è cresciuta la disponibilità a confrontarsi con tematiche psicosociali, ovvero è stata superata la tendenza a separare artificialmente nel collaboratore l'aspetto "privato" da quello "professionale". Nel momento in cui un'impresa riconosce l'importanza delle interrelazioni tra uomo ed ambiente e proietta tale considerazione nell'ambito aziendale, cercherà partner dotati di competenza sociale che la sosterranno nella risoluzione di problemi psicosociali. Questi infatti rappresentano un fattore determinante che incide sui costi e sulla qualità e si ripercuotono sulle prestazioni e sulla salute sul posto di lavoro, se non vengono riconosciuti e gestiti.

Sviluppo del lavoro sociale aziendale

Già nel XIX secolo si riconobbe l'esistenza di un nesso di causalità tra la politica aziendale improntata al sociale e lo sviluppo imprenditoriale di successo. Si comprese che gli interessi fiscali, economici e morali non si escludevano vicendevolmente.

L'obiettivo di questa strategia politica era di consolidare i rapporti con il personale, di accrescere la motivazione a fornire prestazioni e di prevenire le flessioni nel rendimento dovute a problemi sociali e/o di salute tramite il supporto sociale del sistema impresa.

Prese piede l'idea che la competenza sociale è un valore dell'economia aziendale e che al pari delle tecnologie moderne va integrato nell'azienda. La prevenzione diventa uno degli obiettivi del lavoro sociale aziendale e va iscritta nel procedimento di trasformazione generale verso una concezione integrale dell'individuo. Questo ha fatto sì che le aziende venissero considerate organizzazioni o sistemi.¹

Molte aziende hanno progressivamente abbracciato la concezione secondo cui il servizio sociale aziendale costituirebbe uno strumento per sfruttare meglio le risorse individuali nell'interesse di tutti, anche con l'intenzione di ottenere un tornaconto economico grazie alle migliori prestazioni dei collaboratori."²

Il datore di lavoro ha l'obbligo di assistenza nei confronti dei suoi collaboratori ed è chiaro che nessuno si scrolla di dosso i suoi problemi fuori dal cancello aziendale. I problemi mentali e fisici si ripercuotono in modo persistente sui processi lavorativi.

Per molto tempo la consulenza sociale in azienda è stato un servizio che per motivi di costi solo le grandi aziende potevano permettersi. Da analisi empiriche è emerso che un numero crescente di imprese medie e piccole che a causa delle loro dimensioni ridotte non possono sostenere i costi di un servizio di consulenza sociale interno, si rivolgono a servizi esterni o statali.³

1 cfr. Satir, Virginia, 1995

2 Leber, 1993, pag. 95

3 Wagner e Judis 1994

I compiti dell'assistenza sociale aziendale

Il servizio sociale aziendale promuove il rapporto di equilibrio tra le esigenze individuali di collaboratori e dirigenti e gli interessi economici dell'azienda. La prevenzione sul posto di lavoro, l'analisi dei fattori di crisi e la consulenza psicosociale mirano a ridurre ed elaborare in tempi brevi i disturbi e le situazioni conflittuali.

In ogni caso tale servizio di sostegno viene messo a disposizione del personale su iniziativa dell'impresa.

Quali sono i campi di approfondimento del lavoro sociale aziendale?

I consulenti sociali che operano nell'azienda sono gli esperti con cui vengono affrontati tutti gli argomenti psicosociali che sorgono nel sistema lavoro e nascono dall'interazione tra persone e/o gruppi e nell'ambito del rapporto strumentale con macchinari e procedure. I disservizi sul lavoro riconducibili a sollecitazioni e fattori di stress psicosociali vanno individuati, corretti ed, eventualmente, arginati.

La consulenza personale e l'affiancamento di collaboratori e del personale dirigente nell'elaborazione di problemi personali che si ripercuotono sul contesto lavorativo, è il compito focale della consulenza sociale aziendale. Poiché i dissidi e le divergenze non riguardano solo le singole persone, ma si presentano sempre quando più persone perseguono un comune obiettivo con aspettative e modalità diverse, il sostegno di gruppi di lavoro e di team nell'analisi di tematiche psicosociali relative alla comunicazione e alla collaborazione rientrano anche nell'ambito di competenza del lavoro sociale aziendale. I dirigenti devono confrontarsi giornalmente con questioni estremamente complesse che richiedono non solo conoscenze specifiche, ma anche competenza sociale e capacità gestionali. Gli operatori sociali aziendali forniscono consulenza in tutti gli ambiti che abbiano a che fare con la gestione delle risorse umane, dinamiche di gruppo e automanagement. La prospettiva che anima il lavoro sociale aziendale è integrale ed abbraccia anche l'incentivazione di comportamenti salutari attraverso iniziative aziendali ovvero la promozione di un'alimentazione sana, attività di prevenzione dei disturbi dell'apparato psicomotorio e di preservazione della salute mentale.

I consulenti sociali presenti in azienda svolgono un ruolo consultivo in tutti gli organi collegiali che si occupano di psicologia del lavoro, salute, sicurezza sul lavoro e cultura imprenditoriale. Fungono quindi da consulenti esperti per quanto riguarda gli aspetti sociali del sistema lavoro.

Che effetti ha il lavoro sociale aziendale sull'ambiente di lavoro ?

Come già detto in precedenza, il lavoro sociale aziendale produce effetti positivi sulle relazioni umane e sull'ambiente di lavoro. I collaboratori ricavano la sensazione che gli argomenti sociali abbiano importanza, che l'impresa sia attenta anche a questi aspetti del mondo lavorativo e che loro non vengono lasciati soli con i loro problemi. I collaboratori che prendono atto di questo impegno da parte dell'impresa, reagiranno con un comportamento leale, motivato e responsabile.

La possibilità di elaborare disfunzioni e crisi in tempi reali e sul luogo di lavoro, permette ai collaboratori di concentrarsi sul loro lavoro. In tal modo essi non sono distratti più del necessario da appuntamenti esterni e dalla ricerca della proposta di consulenza più mirata. Si riducono i tempi morti e grazie alla proposta di offerte assistenziali mirate, gli argomenti psicosociali vengono scandagliati ed elaborati più velocemente e più efficacemente. Una rete ben funzionante ed una gestione interfacciata con il sistema sanitario e sociale fungono da trait-d'union tra i bisognosi di aiuto e gli esperti. In questo senso il lavoro sociale aziendale è in definitiva un investimento nel consolidamento dei rapporti con i collaboratori.

Cosa rappresenta il lavoro sociale aziendale per il territorio?

Quando un'azienda/un'impresa assume la sua responsabilità sociale, aumenta la sua competitività, sia perché è capace di maggiore produttività, sia perché riflette un'immagine sociale positiva. Il collegamento con le istituzioni regionali, ovvero con i servizi di consulenza, i servizi sanitari e le autorità crea una rete regionale che viene utilizzata dai consulenti sociali presenti in azienda a favore dei collaboratori. In tal modo viene interrotta la dinamica di determinati processi problematici e quindi si arresta una spirale che porta al decadimento della salute e dell'ambiente sociale. La capacità lavorativa delle persone rimane integra ed essi non dipendono dalle prestazioni assistenziali della comunità.

Imprese e comuni assumono solidalmente responsabilità sociale per i loro collaboratori e concittadini.

I consulenti sociali partecipano attivamente al processo di trasformazione sociale e culturale nelle imprese e nella regione.

Quali argomenti vengono concretamente affrontati nelle imprese dagli operatori sociali aziendali?

Si può partire dal presupposto che tutte le distorsioni e i problemi che accompagnano le persone, abbiano ripercussioni anche sul lavoro nell'impresa. Come detto innanzi, nessun collaboratore si scrolla di dosso i suoi pensieri, le sue preoccupazioni e i suoi problemi prima di iniziare il lavoro.

Non sono gli operatori sociali a scegliere gli argomenti da affrontare. Sono i collaboratori che li propongono. Si potrebbe quindi concludere che il lavoro sociale aziendale è il sismografo dello stato di un'impresa/di una comunità.

Alcuni ambiti tematici vengono comunque approfonditi in modo particolare

Ambito tematico salute

- Consulenza e prevenzione in caso di problemi legati al consumo di alcol e di droga;
- Consulenza e mediazione in caso di malattie mentali;
- Consulenza e mediazione in caso di malattie psicosomatiche;
- Proposte e consulenza in caso di disassuefazione da fumo.

Ambito tematico famiglia

- Consulenza e mediazione in caso di separazione e divorzio;
- Servizio famiglia – consulenza familiare (sostegno e mediazione nell'assistenza e cura di bambini e parenti);
- Consulenza dei genitori che devono affrontare problemi educativi;
- Mediazione e consulenza per affrontare le problematiche legate all'indebitamento in collaborazione con i centri di assistenza ai debitori.

Ambiti tematici psicosociali

- Intervento d'emergenza in tempo reale ed in loco p. es. in caso di incidenti sul lavoro, incidenti generali, attacchi terroristici, morte improvvisa (in questo contesto assume importanza anche il sostegno dei parenti);
- Interventi diretti alla risoluzione di conflitti tra persone, reparti e servizi interaziendali, affinché i gruppi riescano a lavorare superando i conflitti;
- Abbattimento dello stress e eliminazione di fattori di stress allo scopo di preservare il rendimento dei collaboratori e dei dirigenti e di evitare decisioni sbagliate e burn-out.

Proposte del servizio di consulenza sociale nell'ambito formazione e training

- Pianificazione ed applicazione di misure ed iniziative atte a promuovere comportamenti corretti dal punti di vista sanitario (p. es. esercizi per la schiena, abbattimento dello stress, alimentazione sana, prevenzione malattie);
- Coaching e formazione di dirigenti con riferimento a argomenti d'interesse e supporto in situazioni lavorative particolarmente impegnative (p. es. assunzione di responsabilità, difficoltà nello svolgimento di progetti, affiancamento in caso d'intervento di emergenza);
- Svolgimento di workshops per migliorare la collaborazione nel gruppo (risoluzione situazioni conflittuali, riflessione, costituzione gruppi, sostegno nella fase di costituzione del gruppo);
- Informazione e consulenza sull'argomento work-life-balance (p.es. conciliabilità di famiglia e professione, consulenza di genitori con bambini piccoli con riferimento alla famiglia divisa ed elaborazione di modelli lavorativi part-time).

Ad integrazione di quanto detto, si fa presente che i consulenti sociali che operano in azienda non devono essere esperti in tutti i settori, spesso fungono semplicemente da moltiplicatori, poiché conoscono le proposte migliori, sanno per esperienza e in base alle loro competenze specifiche chi o che cosa potrebbe fornire un buon supporto in quella situazione.

Quali attitudini personali e professionali dovrebbero possedere gli operatori sociali del servizio aziendale?

Come è emerso dalle argomentazioni precedenti, questa figura professionale deve essere un all-rounder. Aspetti determinanti sono la formazione specifica e un bagaglio di esperienze sfaccettato per potere intervenire efficacemente nel campo d'azione in cui si muovono i fattori persona-funzione-organizzazione.

Un altro presupposto fondamentale è costituito da un'esperienza personale, maturata nel gruppo e nella gestione del gruppo, in modo particolare nell'ambito di un'attività concreta, legata magari ad una formazione professionale precedente.

La specializzazione universitaria dei seguenti orientamenti costituisce una buona base per il lavoro sociale aziendale:

- lo studio della pedagogia sociale, psicologia o pedagogia con specializzazione in lavoro sociale aziendale o in psicologia del lavoro e delle organizzazioni
- formazione complementare in qualche indirizzo terapeutico p.es. terapia familiare sistemica, terapia breve volta all'elaborazione di soluzioni, programmazione neurolinguistica ed altro
- specializzazione in consulenza organizzativa e sviluppo aziendale
- qualifiche ulteriori p.es. in consulenza sui processi, consulenza in gestione dei conflitti e in mediazione

E' anche molto utile che l'assistente sociale possa disporre di buone conoscenze di diritto del lavoro e di diritto sociale e di nozioni fondamentali nelle discipline commerciali.

L'approfondimento poi dei principi del lavoro sociale aziendale è un importante presupposto per l'efficacia dello stesso:

Principi del lavoro sociale aziendale

La consulenza sociale aziendale è un servizio a disposizione dei collaboratori dell'azienda che si basa sulla fiducia e sull'obbligo di mantenere il segreto professionale da parte degli operatori (ai sensi del § 203 c.p. tedesco). Il servizio non è coercibile.

Tutti i responsabili aziendali devono essere a conoscenza del fatto che il servizio di consulenza sociale è indipendente e che si opporrà a qualsiasi tentativo di strumentalizzazione, affinché continui a godere della necessaria accettazione da parte di collaboratori e dirigenti.

Gli operatori sociali aziendali affrontano il loro compito di consulenza in modo pragmatico e risolutivo. I problemi vengono affrontati con imparzialità, ovvero con un'alta dose di neutralità. Tale prerogativa del lavoro sociale aziendale è garantita anche dal fatto che essa non può intervenire né sulla gerarchia aziendale, né sulla struttura della stessa.

Generalmente la consulenza sociale aziendale da un punto di vista organizzativo, fa capo al reparto personale o è affiancata al servizio di medicina aziendale, talvolta viene abbinata come funzione di staff all'amministrazione dell'azienda.

Così le tematiche sociali rilevanti per l'impresa possono essere affrontate ed scandagliate in modo indipendente. Le competenze necessarie in materia psicosociale s'incontrano con il know-how specifico del settore in cui opera l'impresa.

Dall'analisi dei risultati attuali del lavoro sociale aziendale e dei processi di trasformazione che investono oggi le imprese, gli operatori sociali hanno elaborato una serie di tematiche di grande attualità nel prossimo futuro:

Affiancamento di dirigenti, collaboratori e gruppi di lavoro nelle trasformazioni delle interrelazioni di gruppo

- incentivazione e mediazione nei processi di comunicazione
- sviluppo e applicazione di nuovi metodi di lavoro
- sviluppo di una cultura positiva dell'apprendimento/sostegno
- incentivazione e impostazione di relazioni sociali (competenza sociale)
- apprendimento di un atteggiamento costruttivo nei confronti di fenomeni innovativi caratterizzati per la loro natura da insicurezza
- gestione della prevenzione di vertenze interne e di situazioni conflittuali

Supporto di dirigenti tramite il coaching

Le competenze sociali nell'ambito del management dell'azienda stanno acquisendo un'importanza sempre maggiore, tanto più che la gestione delle risorse umane oltre ad essere un settore di crescente rilevanza, è pure un ambito caratterizzato da crescenti difficoltà.

L'intervento del lavoro sociale aziendale nelle ristrutturazioni che coinvolgono il personale diventa sempre più necessario, poiché tutti generalmente sono sottoposti a forti pressioni sul lavoro; è necessario che lo stress venga curato in modo mirato e che vengano adottate misure di prevenzione (sviluppo della personalità e sensibilizzazione nei confronti di problematiche legate alla salute).

L'importanza dell'argomento lavoro e salute è in aumento.

In molte regioni infatti cresce l'età media della popolazione che lavora. Si rendono necessari particolari formule di promozione della salute.

Résumé

Poiché dalle statistiche attuali del Sistema sanitario nazionale emerge che la seconda causa di assenza dal lavoro dei giovani di età compresa tra i 25-32 anni sono le malattie psichiche, imprese e comuni possono sicuramente intervenire per contrastare questa tendenza. Il fatto che i costi per malattie associate all'abuso di alcolici, come ha rivelato uno studio scientifico in Germania, ammontino a 20 miliardi di euro/all'anno e coprano quindi l-3% del PIL , rappresenta anche un rilevante problema aziendale.⁴

La salute dei collaboratori è un fattore determinante per un ambiente di lavoro buono ed è una condizione essenziale per il successo dell'impresa a lungo termine. Per incidere in tal senso sull'attività dell'impresa sono necessarie delle figure forti, capaci di prendere decisioni, disposte ad applicare una cultura d'impresa aperta, comunicativa e senza pretese di onniscienza. Le aziende moderne hanno bisogno di dirigenti che sappiano imparare dagli errori, che siano disposti ad apprendere e ad innovare e che assumano responsabilità sociale in modo aperto per tutti.

Il lavoro sociale aziendale fornisce un utile contributo in tal senso.

4 Istitut Robert Koch, Beiträge zur Gesundheitsberichterstattung des Bundes, 2002

**Esperienze narrate:
la responsabilità sociale delle e nelle aziende**

AUDIT FAMIGLIA E LAVORO: L'IMPRESA E LA CONCILIABILITÀ DI FAMIGLIA E LAVORO

Dott. Eugenio Bizzotto

Ufficio Donna, Famiglia e Gioventù

Conseguire una migliore *conciliazione tra vita familiare e professionale* è una sfida che rappresenta un elemento essenziale di una serie di problematiche sociali più generali, quali il calo dei tassi di fecondità e le trasformazioni delle strutture familiari.

Questo aspetto ha inoltre una notevole influenza sui mutamenti della composizione della forza lavoro, sulle nuove forme di organizzazione del lavoro, nonché un impatto sulla ripartizione del lavoro di assistenza tra donne e uomini e sulla ristrutturazione dei sistemi di protezione sociale. Conciliare vita familiare e professionale è quindi importante sia per gli uomini sia per le donne e interventi significativi in questo campo sono stati già compiuti a livello dell'UE e a livello nazionale.

Al fine di promuovere tale conciliazione la Provincia autonoma di Bolzano è parte attiva di un progetto europeo finanziato dalla Commissione Europea in applicazione della decisione del Consiglio del 20 dicembre 2000 relativa al programma concernente la strategia comunitaria in materia di parità tra donne e uomini (2001-2005) che vede l'ulteriore presenza dell'Austria, quale paese coordinatore, della Germania, della Francia e dell'Ungheria.

Il progetto si prefigge come obiettivo generale di verificare se e in che misura una struttura di coordinamento a livello nazionale possa ottimizzare le diverse iniziative atte a promuovere la conciliazione tra vita familiare e professionale programmate su un determinato territorio.

In particolare la Provincia autonoma di Bolzano, Assessorato al Servizio sociale e alla sanità, si è posta come obiettivo l'adattamento alla realtà italiana del modello di „**audit famiglia e lavoro**“ già esistente in alcuni paesi europei consistente in un'analisi sistematica, documentata, e obiettiva delle politiche di gestione del personale adottate dalle imprese.

Attraverso tale analisi sarà possibile verificare in che misura i datori di lavoro oggi favoriscano effettivamente i lavoratori e le lavoratrici nel difficile compito di conciliare i propri impegni di cura ed educazione dei figli con quelli professionali.

In Germania ed in Austria esistono già da anni appositi „centri-servizi“ (Koordinierungsstellen) di audit che su richiesta espressa da parte degli imprenditori conducono insieme agli stessi responsabili delle aziende un'analisi della situazione esistente all'interno dell'impresa, prendendo in particolare in esame i tempi, il luogo ed i processi di lavoro, le misure di sviluppo del personale, gli eventuali servizi per le famiglie già presenti in azienda, la politica di comunicazione aziendale, la competenza direttiva, ecc. La verifica si conclude con l'elaborazione di una serie di misure da sviluppare nell'arco di tre anni al fine di migliorare la situazione dei dipendenti.

Le aziende che si sottopongono a questo esame ricevono inizialmente un certificato di base (Grundzertifikat) „*Audit famiglia e lavoro*“ che attesta la disponibilità dell'impresa ad attivarsi nell'interesse dei propri collaboratori e collaboratrici. Al termine del periodo di tre anni una verifica conclusiva permetterà l'eventuale rilascio del certificato definitivo.

Se per i dipendenti i vantaggi derivanti da questo processo possono essere quindi assai significativi, altrettanto ciò può verificarsi per l'imprenditore, questi infatti grazie alla sensibilità dimostrata può esercitare una particolare attrazione nei confronti di potenziali nuovi collaboratori così come, è dimostrato, vede aumentare la produttività interna, ridursi il numero delle assen-

ze ed il turn over dei dipendenti.

Il processo di analisi interno che si attiva con l'audit consente inoltre all'imprenditore di effettuare un'analisi del rapporto costi-benefici per l'attivazione di nuove misure rispettose dei bisogni dei dipendenti.

Il progetto, per la parte di competenza della Provincia autonoma, ha visto la costituzione nello scorso mese di dicembre di un „gruppo-guida“ di esperti locali composto da rappresentanti del mondo produttivo, del sindacato, dell'associazionismo familiare, di ricercatori e di esperti della qualità che sta attualmente terminando l'analisi delle buone pratiche già esistenti a livello europeo al fine di adeguare i modelli di audit alla realtà italiana, nel rispetto della normativa vigente in materia di lavoro così come dei contratti attualmente applicati nei diversi comparti produttivi.

Prossimamente è prevista la formazione di esperti che fungeranno in futuro da consulenti per le aziende così come una prima applicazione sperimentale del processo di verifica attraverso l'analisi di alcune realtà aziendali italiane. La fine del progetto è programmata per il mese di dicembre del 2003.

Promozione di misure di conciliabilità famiglia e lavoro mediante una struttura di coordinamento centrale/nazionale

**PAESI PARTNERS:
Austria, Germania, Francia,
Italia – Provincia autonoma di Bolzano-Südtirol**

Progetto finanziato dalla Commissione europea

Obiettivi del Progetto curato dalla Provincia autonoma di Bolzano- Südtirol:

Sviluppo di un modello di Audit famiglia e lavoro attraverso:

- Adattamento del catalogo europeo dei criteri nel rispetto della normativa giuslavoristica italiana e delle esigenze territoriali;
- Formazione dei primi „AUDITORI“ e avvio di una fase pilota
- Diffusione successiva del progetto sul territorio nazionale
- Benchmarking con le altre realtà in Europa per verificare la trasferibilità del modello

Progetto finanziato dalla Commissione Europea

COSA È UN AUDIT FAMIGLIA LAVORO?

È un processo di valutazione sistematica, documentata e obiettiva di un'impresa/struttura organizzativa sotto l'aspetto delle politiche di gestione del personale

Progetto finanziato dalla Commissione Europea

QUALE OBIETTIVO SI PONE?

Sviluppare una migliore conciliazione tra vita familiare e vita lavorativa attraverso l'elaborazione di misure concrete che contribuiscano a creare una nuova cultura d'impresa

Progetto finanziato dalla Commissione Europea

QUALI VANTAGGI?

1. Per il datore di lavoro:

- Maggiore produttività dei collaboratori/collaboratrici
- riduzione del turn over
- riduzione delle assenze dal lavoro
- miglioramento dell'immagine
- maggiore concorrenzialità

2. Per i collaboratori/collaboratrici:

- maggiore soddisfazione e motivazione
- arricchimento professionale
- possibilità di retribuzione aggiuntiva

3. Per la famiglia:

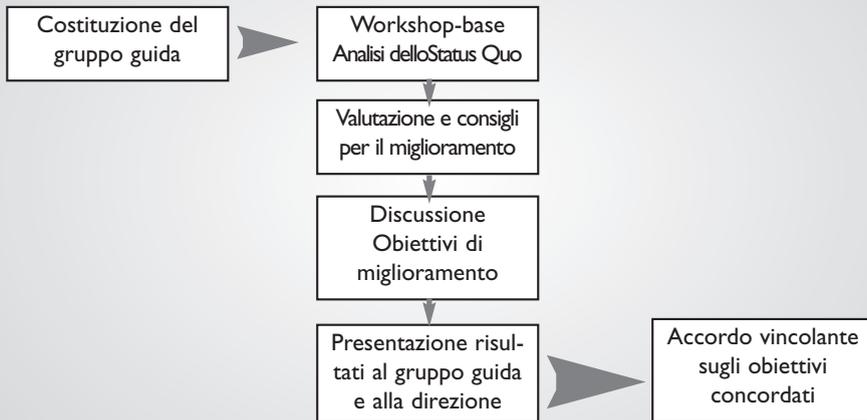
- maggior tempo per stare insieme
- miglioramento della qualità di vita

4. Per la società:

- riduzione dei costi sociali
- ruolo più attivo delle famiglie

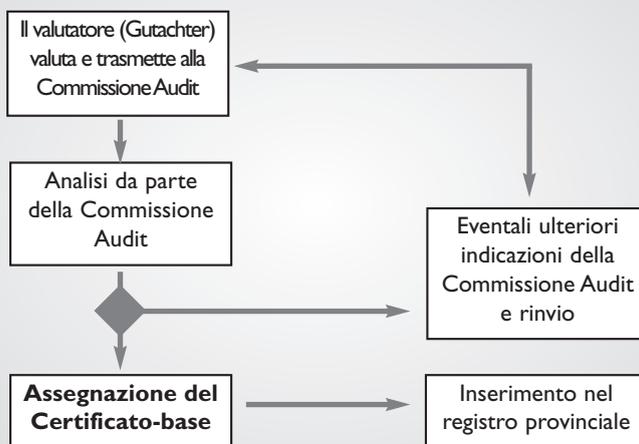
Progetto finanziato dalla Commissione Europea

ESEMPIO DI UN AUDIT DI UN'IMPRESA 1



Progetto finanziato dalla Commissione Europea

ESEMPIO DI UN AUDIT DI UN'IMPRESA 2



Progetto finanziato dalla Commissione Europea

ESEMPIO DI UN AUDIT DI UN'IMPRESA 3



Progetto finanziato dalla Commissione Europea

Origine e sviluppi internazionali del catalogo dei criteri

USA:

„family-friendly-index“

Germania:

Diffusione ed implementazione a cura della „Hertie-Stiftung“

Austria:

- Adattamento già eseguito
- Prima Certificazione - base rilasciata nel 1999,
- Prima Certificazione triennale nel 2002

Italia:

- Adattamento del catalogo dei criteri e formazione dei primi auditori e valutatori

Progetto finanziato dalla Commissione Europea

Le linee guida europee

- **Coordinamento nazionale**
- **Commissione Audit (*Auditrat*)**
- **Auditori e valutatori**
- **Processo dell'Audit**
- **Certificazione base e Certificazione finale**
- **garanzia di qualità , Formazione**
- **Scambio di esperienze**
- **Catalogo dei criteri europeo**
- **Obbligo di informazione**

Progetto finanziato dalla Commissione Europea

Il catalogo dei criteri europee

**È lo strumento-base vincolante utilizzato per l'adattamento nazionale
10 AMBITI DI ANALISI:**

- **Orario di lavoro**
- **Contenuti e processi di lavoro**
- **Luogo di lavoro**
- **Politica di informazione e comunicazione**
- **Competenza dirigenziale**
- **Sviluppo del personale**
- **Componenti della retribuzione e fringe benefit**
- **Servizi di supporto alle famiglie**
- **Altre peculiarità dell'organizzazione**

Progetto finanziato dalla Commissione Europea

Svolgimento progetto

DURATA:

- da Novembre 2002 a Novembre 2003

MEETINGS con i paesi partners:

- Start up Meeting a Vienna per la programmazione dei singoli progetti dei vari partner e pianificazione temporale ✓
- Workshop a Francoforte (30 gennaio 2003) ✓
- Workshop a Parigi (28 marzo 2003) ✓
- Workshop a Bolzano (13 giugno 2003)
- Meeting conclusivo a Vienna (novembre 2003)

Progetto finanziato dalla Commissione Europea

Commissione Audit - creazione e attività

Dicembre 2002:

- Creazione ufficiale della Commissione Audit: Rappresentanti del mondo del lavoro locale, Industria, Camera di Commercio, Artigianato, Sindacati dei lavoratori, rappresentanti della cooperazione, della pubblica amministrazione, esperti in sistemi di qualità ✓
- Definizione dei profili professionali dei membri della Commissione Audit ✓
- Stesura del Regolamento interno della Commissione Audit ✓

Gennaio 2003: 1° Workshop

Aprile 2003: 2.° Workshop

Progetto finanziato dalla Commissione Europea

Formazione Auditori

25 e 26 Giugno 2003:

- Modulo di teoria

Settembre/ottobre 2003

- Modulo di tirocinio:

Avvio fase pilota di applicazione dell'audit
in due unità organizzative della provincia di
Bolzano

Progetto finanziato dalla Commissione Europea

Sviluppi futuri in Alto Adige:

- **Creazione di un centro di coordinamento dell'audit**
- **diffusione audit sul territorio provinciale e promozione della certificazione presso le imprese (incentivi)**
- **Formazione e aggiornamento auditori e valutatori**
- **Organizzazione di Meetings periodici per scambio di esperienze a livello europeo**

Progetto finanziato dalla Commissione Europea

ETICA SOCIALE NELL'IMPRESA

Dott. Stefan Schwarz

direttore del personale della HOPPE

Gentili partecipanti all'odierno convegno, sono stato invitato a presentare una breve relazione sulla responsabilità sociale nell'impresa. Forse alcuni punti della mia disquisizione vi indurranno a pensare di avere sbagliato evento. Ma le cose non stanno così.

Alla base delle mie argomentazioni ho posto il Libro verde della CEE ed ho poi fatto riferimento alle mie esperienze personali maturate alla HOPPE. Ho potuto constatare che sussistono molte analogie. Alcuni brevi cenni sull'azienda: la HOPPE sviluppa, produce e commercia sistemi di guarnizioni in alluminio, acciaio inox, plastica ed ottone per porte e finestre. Nei 13 stabilimenti del gruppo lavorano complessivamente 3.000 collaboratori circa, di cui 1.000 in Alto Adige nelle due fabbriche della Val Venosta ed in quella di San Martino. La responsabilità sociale di un'impresa corrisponde fondamentalmente all'impegno assunto spontaneamente ad operare per una società migliore ed un ambiente più pulito. Mi piace riproporre questa citazione dal Libro verde, perché comprende tutte le attività a cui può partecipare un'impresa, a prescindere dai risultati.

Molti fattori sono determinanti per lo sviluppo della responsabilità sociale nell'impresa, nuove preoccupazioni e aspettative dei cittadini, dei consumatori, delle autorità nel contesto della globalizzazione e della trasformazione. Da un lato l'inquinamento ambientale prodotto dall'economia assume dimensioni sempre più preoccupanti, dall'altro i mass media e le moderne tecniche di informazione e comunicazione rendono i processi economici sempre più trasparenti. Nella misura in cui le imprese devono affrontare le sfide di un contesto in trasformazione nell'ambito della globalizzazione, acquistano consapevolezza del fatto che la concretizzazione della loro responsabilità sociale può avere un valore economico indiretto, anche se il compito primario di un'impresa consiste nel produrre utili. Le imprese possono contribuire al raggiungimento di obiettivi sociali ed ambientali nel momento in cui fanno della responsabilità sociale un cardine della loro strategia d'impresa sostanziale, delle loro attività gestionali e imprenditoriali.

L'impresa HOPPE è riuscita in tale intento, ovvero a iscrivere determinati principi nei suoi obiettivi. Voglio riportare una frase a cui ci ispiriamo e che assume per noi carattere quasi costituzionale: "Ognuno di noi è responsabile per un ambiente sano; un'impresa industriale che intrattiene rapporti con i suoi collaboratori ed innumerevoli scambi con la società, dovrebbe essere consapevole della sua maggiore responsabilità." Il nostro atteggiamento nei confronti dell'ambiente si basa sul riconoscimento che in realtà interessi economici ed ecologici non sono contrapposti tra loro. Nessun sistema si amministra in modo più parsimonioso ed efficiente della natura. Nel suo modo di procedere ci insegna ad essere efficienti e parsimoniosi. L'ecologia ubbidisce quindi agli stessi meccanismi dell'economia. Vi propongo alcuni piccoli esempi: la produzione ecologica di guarnizioni, impiego e riutilizzo di acqua per scopi industriali, impiego ecologico di materiali, riutilizzo di materie prime. Agire in modo socialmente responsabile significa non solo rispettare le norme vigenti, ma andando oltre la semplice conformità alle leggi, investire di più in capitale umano e nell'ambiente. L'esperienza fatta con gli investimenti in tecnologie e in attività imprenditoriali compatibili con l'ambiente dimostra che la competitività di un'impresa trae beneficio dalle iniziative che superano gli standard imposti

dalla legge. Le ripercussioni sul rendimento di un'azienda p.es. possono essere positive, se in ambito sociale, ovvero nell'ambito della formazione, delle condizioni di lavoro e dei rapporti tra dirigenti e collaboratori, si intraprende più di quanto non imponga la legge. Si percorrono in tal modo nuove vie con l'obiettivo di gestire meglio le trasformazioni e si scandagliano nuove possibilità di far collimare le conquiste in campo sociale con un aumento della competitività. Riporto a questo punto un'altra citazione tratta dalla nostra politica del personale: "Alla HOPPE il successo dell'azienda coincide con la soddisfazione dei suoi collaboratori." I collaboratori soddisfatti infatti contribuiscono ad aumentare il successo dell'impresa. Se i dirigenti riescono a trasformare i soggetti coinvolti in operatori attivi, è più facile gestire ed assecondare le trasformazioni, invece di perseguire a tutti i costi l'obiettivo illusorio della stabilità. Nella responsabilità sociale si deve tracciare una distinzione tra dimensione interna ed esterna. Al centro della dimensione interna c'è innanzitutto il lavoratore. L'obiettivo da perseguire è quello di qualificare il collaboratore in un percorso di formazione permanente e di tenerlo legato all'impresa tramite l'empowerment, una maggiore possibilità di conciliare lavoro, famiglia e tempo libero, la diversificazione delle mansioni e la sicurezza del posto di lavoro. Compito prioritario dei dirigenti è dare tali garanzie. L'elemento costante della politica del personale è il tentativo di ottenere un rapporto trasparente tra prestazione e controprestazione. La HOPPE s'impegna a garantire ai collaboratori per il loro impegno, le condizioni di lavoro migliori possibili. Tra queste assumono particolare rilievo un sistema meritocratico, l'organizzazione sul posto di lavoro, la tutela e sicurezza del lavoro, l'organizzazione dei tempi di lavoro, la possibilità di crescita personale ed i margini per uno sviluppo personale intelligente. Nell'ambito dell'apprendimento permanente, le imprese devono giocare un ruolo chiave. Devono rilevare il reale fabbisogno di formazione in stretta collaborazione con gli operatori locali, creare i programmi di formazione e tenere i contatti con le scuole professionali, con cui poi discutiamo del contenuto dei corsi. Anche la predisposizione di posti da apprendista rientra tra i compiti dell'impresa. Noi ci siamo impegnati ad assumere annualmente 15 apprendisti, indipendentemente dal nostro carico di lavoro. Questi apprendisti vengono seguiti da un formatore, il quale si occupa esclusivamente di loro e si dedica unicamente a questo compito. Nell'ambito dell'apprendimento permanente i collaboratori vengono qualificati e possono quindi essere inseriti in più ambiti, trasformandosi così in risorse flessibili. Per fare ciò noi utilizziamo la "matrice di qualificazione" in cui ciascun collaboratore spontaneamente indica il suo livello di qualificazione. Se vengono rilevati dei deficit in determinati settori, i collaboratori vengono istruiti, affinché tutti possano raggiungere lo stesso livello di competenze. La responsabilità sociale delle imprese non termina però fuori dai cancelli degli stabilimenti. Essa ha infatti una dimensione esterna che la proietta fino nel cuore delle comunità locali. Le imprese offrono posti di lavoro, pagano retribuzioni e versano prestazioni sociali. Le imprese intervengono nelle questioni della collettività, mettono a disposizione posti per la formazione professionale, si occupano dell'ambiente, assumono gli emarginati, sponsorizzano eventi culturali e sportivi, offrono denaro per scopi benefici. La nostra politica della comunicazione è improntata verso "la ricerca di una collaborazione costruttiva con agenzie di servizi, uffici e autorità e lo scambio positivo con i comuni."

In modo sempre crescente le imprese assumono responsabilità sociale, tuttavia in molti casi non conformano le loro pratiche gestionali all'impegno di cui si sono fatte carico. La progressiva integrazione del concetto di responsabilità sociale nella strategia e nella routine d'impresa rappresenta ormai una sfida quotidiana per il personale dirigente, il quale è consapevole del fatto che raccogliendo la sfida fornisce un contributo attivo al raggiungimento dell'obiettivo generale della HOPPE, ovvero una maggiore capacità di sopravvivenza.

LA QUALITÀ DEL LAVORO NELL'IMPRESA

Dott. Andrea Girelli

Welcome Bolzano - centro di consulenza per la qualità sul posto di lavoro

Verrà trattata l'esperienza di Welcome nell'ultimo anno di lavoro per quanto riguarda la tematica "disagio lavorativo/qualità del lavoro".

Disagio e qualità del lavoro non sono due problemi separati ma lo stesso problema osservato da due diverse prospettive: infatti, l'esperienza personale di disagio lavorativo è spesso connessa a vari problemi di organizzazione del lavoro e di gestione del personale. Con questo non si vuole creare una condizione di causa/effetto tra organizzazione del lavoro e disagio lavorativo, anzi l'esperienza di Welcome ha effettivamente verificato quanto compare nella letteratura di settore (ad es.: D.Zapf&C.Groß, 2000): in linea generale, non si parla più di cause scatenanti ma di interazione di più fattori di rischio. Le diverse forme di disagio hanno infatti almeno una caratteristica comune: sono correlate tanto alla percezione soggettiva quanto a fattori oggettivi esterni alla persona.

Qualità del lavoro in un'impresa vuol dire quindi anche saper prevenire e gestire i problemi legati ad una cultura del lavoro che vuole un'organizzazione troppo "standardizzata", senza venire quindi incontro ai bisogni delle singole persone e dei gruppi di lavoro.

INTERVENTO

Welcome è un centro di consulenza nato con lo scopo di promuovere tutte le azioni mirate al BENESSERE nei luoghi di lavoro come fattore di QUALITÀ: ciò significa, in particolare, intervenire a favore delle organizzazioni e delle persone per ridurre i fenomeni di disagio lavorativo.

Trattare il problema del disagio sul posto di lavoro significa, dalla prospettiva della psicologia del lavoro e delle organizzazioni, considerare congiuntamente i seguenti fattori:

- L'organizzazione del lavoro
- I valori e culture organizzative
- Le relazioni interpersonali e le loro modalità
- Le modalità di gestione dei conflitti
- I vissuti soggettivi nei luoghi di lavoro

Questi fattori vanno considerati i costituenti di un **contesto lavorativo**, dove interagiscono tra loro e reciprocamente si influenzano: si parlerà quindi di **qualità dei contesti lavorativi**.

Welcome si è posta più obiettivi sul breve, medio e lungo periodo, al fine di affrontare in maniera incisiva il problema della qualità del lavoro e del disagio lavorativo.

Nella nostra prospettiva, si vuole creare una cultura del lavoro che metta tutti gli attori organizzativi in grado di operare sia nell'interesse del proprio benessere, sia nell'interesse collettivo e, quindi, dell'organizzazione.

Affinché sia possibile un simile salto di qualità, ogni parte costitutiva del "sistema lavoro" deve

essere in grado di recepire i **vantaggi** legati ad una promozione della qualità del lavoro, della prevenzione e dell'intervento sul disagio lavorativo: dai singoli ruoli lavorativi, all'organizzazione stessa si dovrà perciò agire nel proprio interesse e contemporaneamente per un interesse collettivo.

Non si tratta di un'utopia, ma di guardare in prospettiva, pensando ad es. quale positiva ricaduta può avere un buon clima di lavoro per l'organizzazione:

- meno assenze lavorative legate a stress, burnout, mobbing, sotto forma di sintomatologie psicosomatiche e/o disagio psicologico;
- più motivazione al lavoro, e quindi più efficienza ed efficacia lavorativa;
- minori sequele legali, vertenze sindacali etc... in seguito a cause di lavoro;
- minore turn-over del personale e quindi maggiore capitalizzazione per l'organizzazione dell'esperienza e delle conoscenze acquisite nel tempo dai dipendenti;
- maggiore disponibilità alla cooperazione a fronte di difficoltà o nuove problematiche legate al lavoro.

Tutto ciò si traduce per l'organizzazione in costi minori di gestione, in maggiore efficienza ed efficacia lavorativa: quindi **maggiore competitività**, agendo sulla **qualità dei contesti lavorativi**.

Per raggiungere questi obiettivi, Welcome interviene su più piani:

1) Consulenza e Intervento per

- Casi di Mobbing e altre forme di Disagio Lavorativo;
- Problemi Organizzativi e Gestionali delle Risorse Umane;
- Mediazione di Conflitti in ambito lavorativo.

2) Attività di

- Sensibilizzazione (formazione e informazione mirata per il mondo del lavoro);
- Formazione/Sensibilizzazione nelle scuole (gestione di conflitti, bullismo);
- Informazione della Popolazione (seminari, conferenze, attività divulgative);
- Osservatorio Permanente e Ricerca sul campo.

OSSERVATORIO PERMANENTE dei fenomeni di disagio lavorativo

L'osservatorio permanente consente di monitorare a livello locale le situazioni di disagio sul posto di lavoro, in particolare il mobbing.

Metodo

Raccolta di dati relativi all'osservazione dei casi

Obiettivi

Analisi qualitativa-descrittiva dei casi trattati

Formulazione di ipotesi di ricerca

I DATI DELL'OSSERVATORIO

Nel periodo compreso tra gennaio e dicembre 2002, sono state analizzate 36 diverse storie di disagio sul posto di lavoro.

I dati che seguono descrivono:

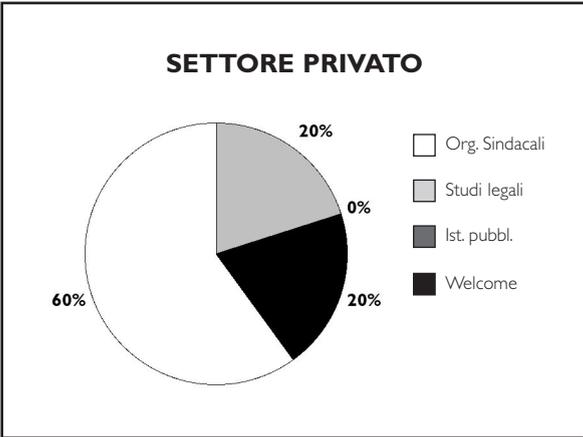
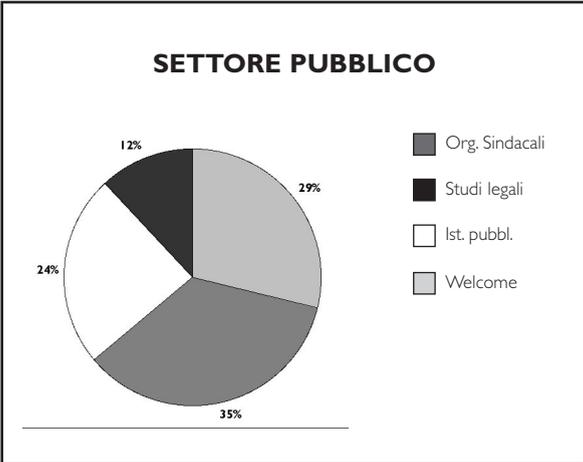
- la tipologia di persone che si sono rivolte a Welcome;
- Il settore di impiego;
- la tipologia di disagio;
- le conseguenze sul piano psicologico, fisico e lavorativo.

I casi descritti NON possono essere rappresentativi della popolazione della provincia di Bolzano: il campione non è infatti, sul *piano statistico*, né qualitativamente né quantitativamente rappresentativo.

Dall'analisi dei dati appare *comunque* evidente una concordanza con i dati rilevati in importanti ricerche nell'Unione Europea e da altre ricerche sul campo nazionale.

IL MOBBING IN ALTO ADIGE: Analisi della casistica - gennaio/dicembre 2002	
Tipologia Lavoratori	
Pubblica Amministrazione	63,9 % (23)
Settore Privato	36,1 % (13)
Genere	
Donne	58,3 % (21)
Uomini	41,7 % (15)
Gruppo Linguistico	
Italiano	52,7 % (19)
Tedesco	47,2 % (17)
Fascia d'Età	
30-39	44,4 % (16)
40-49	30,6 % (11)
50-59	25,0 % (9)

Per quanto riguarda il “primo contatto” per casi di disagio, i nostri utenti si sono rivolti:



IL MOBBING IN ALTO ADIGE:
Analisi della casistica - gennaio/dicembre 2002
DISTRIBUZIONE DEI CASI PER GENERE E SETTORE

Settore Genere	PUBBLICA AMMINISTRAZIONE				PRIVATO			
	Scuola	Servizi Sociosanit.	altre rip. Prov.	altro	Industria	Commercio Turismo	Artigianato	Servizi
DONNE	5	7	2	1	1	2	-	3
	3	7	1	1	1	1	-	2
UOMINI	-	2	2	4	2	4	-	1
	-	2	1	3	1	3	-	-

Numero riga superiore: numero di casi

Numero riga inferiore: numero di casi nei quali è possibile parlare di mobbing e/o è presente mobbing organizzativo

IL MOBBING IN ALTO ADIGE:
Analisi della casistica - gennaio/dicembre 2002
DISTRIBUZIONE DELLE DIVERSE TIPOLOGIE SITUAZIONALI INCONTRATE

Settore Tipol. caso	PUBBLICA AMMINISTRAZIONE				PRIVATO			
	Scuola	Servizi Sociosanit.	altre rip. Prov.	altro	Industria	Commercio Turismo	Artigianato	Servizi
CASI	5	9	4	5	3	6	-	4
MOBBING	3	1	-	2	2	2	-	-
MOBBING+ MOBB.ORG.	-	6	-	2	-	2	-	2
MOBB.ORG.	-	2	2	-	-	-	-	-
DISAGIO CONFLITTO	2	-	2	1	1	2	-	2

Si può ipotizzare:

Una maggiore incidenza nella Pubblica Amministrazione di casi sviluppati da un'organizzazione del lavoro disfunzionale

IL MOBBING IN ALTO ADIGE:

Analisi della casistica - gennaio/dicembre 2002

DISTRIBUZIONE DELLE GIORNATE DI MALATTIA PRESE NEL TRIMESTRE PRECEDENTE AL PRIMO COLLOQUIO E TIPOLOGIA DELLO STATO PSICOFISICO CONSEGUENTE ALLA SITUAZIONE LAVORATIVA

Tipologia	Mobbing + Mobbing org.	Mobbing	Mobbing org.	Conflitto
Media gg.	16,5 (45-0)	14,7 (30-3)	4 (6-2)	6,1 (23-0)
Postumi gravi	7	7		
Postumi lievi	5	3	2	5
Nessun postumo			2	5

Osservazioni:

- ◆ In 31 casi su 36, il conflitto è stato **negato** o **mal gestito** dai superiori
- ◆ In 4 casi di mobbing su 10 il soggetto è portatore di **handicap fisico**: in tutti e 4 i casi, l'evento scatenante è riconducibile all'inizio della condizione di invalidità
- ◆ In 3 casi di conflitto su 10, il soggetto presenta **problemi psicologici progressi**: in 2 di questi 3 casi si è assistito ad un peggioramento dello stato psicologico
- ◆ In 10 casi è stato fatto ricorso all'**uso di psicofarmaci** e in 17 casi a **terapie mediche**

IL MOBBING IN ALTO ADIGE:

Analisi della casistica - gennaio/dicembre 2002

SITUAZIONE LAVORATIVA DELLE PERSONE AL MOMENTO DELLA RICHIESTA DI INTERVENTO

Situaz. lavorativa Età	Licenziati	Dimessi	A rischio	Trasferiti	TOTALE
30 - 39 (45,2 %)	14,2 %	7,1 %	27,8 %	28,5 %	77,6 %
40 - 49 (35,4 %)	-	-	33,4 %	18,2 %	51,6 %
50 - 59 (19,4 %)	-	*33,3 %	50 %	16,7 %	100 %

* In questa casistica, i cinquantenni presenti hanno tutti chiesto e ottenuto il **prepensionamento**

LA QUALITÀ DEL LAVORO

quale impegno delle aziende in Alto Adige?

La nostra esperienza di contatto e di consulenza con le aziende di prodotti e di servizi dell'Alto Adige ci ha portato a sviluppare alcune riflessioni circa la concezione della qualità del lavoro che viene normalmente adottata nella gestione d'impresa.

È bene sottolineare che in generale non manca l'attenzione verso l'idea di qualità, ma questa ancora viene sviluppata secondo canoni troppo tradizionali, dove i "processi di produzione" sono la prospettiva privilegiata, mentre in generale non è ancora sufficientemente trattata e diffusa, a nostro parere, una cultura organizzativa che tenga conto del fattore umano come elemento cardine dei processi produttivi stessi.

In questo senso, ribadiamo alcuni concetti di fondo:

- La qualità del lavoro è molto di più della qualità di prodotto
- La formazione del personale non è riducibile alla sola formazione tecnica
- Il benessere dei dipendenti non si quantifica solo in termini di salario
- I fattori di rischio non sono solo quelli di infortunio fisico
- I conflitti all'interno del luogo di lavoro non sono solo un problema dei dipendenti direttamente coinvolti
- Lo stress, il burnout e le situazioni di mobbing non sono problemi inevitabili
- Le situazioni di disagio lavorativo hanno un costo anche per le organizzazioni

Va spostata l'attenzione dai fattori di qualità e di rischio tradizionali verso una prospettiva più centrata sul fattore umano

L'esperienza di Welcome si può perciò riassumere in:

- **Promozione e sensibilizzazione**

hanno un'importanza primaria nel coinvolgimento delle organizzazioni

- **Offrire servizi di consulenza e di formazione mirati**

che possano aiutare a comprendere la portata delle problematiche contingenti all'organizzazione del lavoro e alla gestione delle risorse umane

Le problematiche maggiormente riportate dalle organizzazioni

Le organizzazioni che ci hanno contattato, riportano solitamente le difficoltà di gestione delle risorse umane in termini di:

- CONFLITTI tra DIPENDENTI
- CONFLITTI DIPENDENTE - CAPO REPARTO / RESP. UFFICIO
- CONFLITTI legati al PASSAGGIO GENERAZIONALE

Questa attenzione alla presenza di conflitti è sicuramente un aspetto di per sé importante ma, in seconda analisi, la mancanza di una definizione più approfondita della problematica può condurre ad una sottovalutazione delle conseguenze del disagio presente: in questo caso il rischio è perciò di lasciare cronicizzare situazioni spesso facilmente risolvibili con interventi mirati di consulenza organizzativa, di mediazione e di formazione psicosociale.

CONCLUSIONI

Possiamo riassumere brevemente i passaggi focali del problema "Qualità del lavoro" vista da una prospettiva della psicologia del lavoro e delle organizzazioni con alcuni spunti d'osservazione:

- Il disagio lavorativo è un problema sempre più sentito dai dipendenti, in particolare riportato sotto forma di mobbing
- La qualità del lavoro è ancora troppo spesso vista dalle aziende secondo canoni tradizionali: è necessaria una maggiore attenzione alle risorse umane come fattore di competitività
- La prevenzione va estesa agli aspetti psicofisici (626/94): crea maggiore efficienza e riduzione dei costi di gestione.
- Maggiore informazione: aumenta sensibilmente la motivazione delle aziende ad affrontare, in particolare, le problematiche connesse al conflitto e alla sua cronicizzazione
- Consulenza e formazione: è necessario creare una cultura organizzativa in grado di affrontare tempestivamente i fattori di rischio psicosociale nei contesti lavorativi.

INTEGRAZIONE SOCIALE DI FORZA LAVORO STRANIERA IN E TRAMITE L'IMPRESA

Alberto Stenico

Presidente Lega provinciale delle cooperative di Bolzano

Il compito che mi è stato affidato riguarda la possibilità di inserimento di lavoratori immigrati tramite il lavoro nelle imprese. È un compito che ho affrontato volentieri perché ritengo che l'obiettivo della comunità locale debba essere proprio quello di garantire a tutti questi cittadini un'occupazione e, tramite questa, l'acquisizione degli effettivi diritti civili e di cittadinanza. Il lavoro dell'impresa consente ai cittadini immigrati di entrare nella rete dei rapporti sociali e di acquisire competenze professionali e comportamentali. Su questa strada si sono fatti in provincia di Bolzano importanti passi avanti e molti rapporti di lavoro con cittadini extracomunitari si stanno consolidando con soddisfazione di ambo le parti.

Un altro discorso merita l'inserimento abitativo degli immigrati, dove rimane ancora molto da fare, in particolare da parte delle imprese le quali devono investire molto di più per mettere a disposizione di questi lavoratori alloggi di servizio, foresterie o vere e proprie case in affitto a tempo indeterminato.

Colgo l'occasione anche per sottolineare la particolare attitudine delle imprese cooperative ad affrontare in modo diverso il tema della inclusione ed integrazione di lavoratori immigrati. In questo senso la cooperativa offre la possibilità a tutti lavoratori, quindi anche agli immigrati, di partecipare alla gestione della loro impresa in prima persona in un processo decisionale democratico e con la piena assunzione di responsabilità. La cooperativa è per sua natura una impresa a forte responsabilità sociale e ciò deriva proprio dai suoi principi ispiratori, validi da oltre 150 anni in tutti i Paesi del mondo. I principi della cooperazione sono i seguenti:

1° Principio: Adesione libera e volontaria

Le cooperative sono organizzazioni libere e volontarie, aperte a tutte le persone in grado di utilizzarne i servizi offerti e che ne accettano le responsabilità derivanti dall'appartenenza, senza discriminazioni sessuali, sociali, razziali, politiche o religiose.

2° Principio: Controllo democratico esercitato dai soci

Le cooperative sono organizzazioni democratiche controllate dai propri soci i quali partecipano attivamente alla definizione delle politiche ed all'assunzione delle relative decisioni. Gli uomini e le donne eletti come rappresentanti sono responsabili nei confronti dei soci. Nelle cooperative di primo grado i soci hanno uguale diritto di voto (una testa, un voto); le cooperative di altro grado sono anch'esse organizzate in maniera democratica.

3° Principio: Partecipazione economica dei soci

I soci contribuiscono equamente al capitale delle proprie cooperative e lo controllano democraticamente. Almeno una parte di questo capitale è, di norma, di proprietà comune della cooperativa. I soci percepiscono, generalmente, una remunerazione limitata sul capitale sottoscritto quale condizione per la loro adesione. Esse destinano gli utili ad alcuni o a tutti i seguenti scopi: sviluppo della propria cooperativa, possibilmente attraverso la costituzione di riserve di cui almeno una parte dovrebbe essere indivisibile; erogazione di benefici ai soci in proporzione all'attività intrattenuta con la cooperativa; sostegno di altre attività approvate dalla compagine sociale.

4° Principio: Autonomia ed indipendenza

Le cooperative sono organizzazioni autonome, di mutua assistenza, controllate dai propri soci. La sottoscrizione di accordi con altre organizzazioni (inclusi i governi) o la ricerca di capitali da fonti esterne, deve essere fatta in maniera da garantire il controllo democratico da parte dei soci e salvaguardando l'indipendenza della cooperativa stessa.

5° Principio: Educazione, formazione e informazione

Le cooperative danno ai loro soci, ai rappresentanti eletti, ai dirigenti ed al personale dipendente, l'educazione e la formazione necessarie affinché essi siano in grado di contribuire in maniera efficace allo sviluppo della cooperativa. Le cooperative debbono tenere informata l'opinione pubblica, in modo particolare i giovani e gli opinionisti, sulla natura e i vantaggi della cooperazione.

6° Principio: Cooperazione tra cooperative

Per dare un servizio migliore ai propri soci e per rafforzare il movimento cooperativo, le cooperative collaborano tra di esse attraverso strutture locali regionali, nazionali ed internazionali.

7° Principio: Impegno verso la collettività

Le cooperative contribuiscono allo sviluppo durevole delle proprie comunità attraverso le politiche approvate dai propri soci.

15 ANNI DI ESPERIENZE NELL'INSERIMENTO IN AZIENDA DI PERSONE DISABILI

Alfredo Pallara

**Educatore e operatore del Servizio Inserimento Lavorativo
(Ufficio del Lavoro) Bolzano**

Sono Alfredo Pallara, educatore e operatore del Servizio Inserimento Lavorativo (SIL), in questa occasione parlo a nome personale e non rappresento l'Ufficio del lavoro di Bolzano.

Lavoro nel campo della riabilitazione da 30 anni ed ho avuto l'opportunità di vivere le diverse fasi di sviluppo che questo settore ha attraversato.

Ho iniziato la mia esperienza nelle istituzioni private che negli anni '70 erano caratterizzate dal concetto di "cura": la società affidava a questi "centri" la persona disabile, affinché fosse curata (aggiustata) per poi essere riammessa nella società stessa.

Questa idea costituiva un notevole progresso rispetto alla concezione precedente. Negli anni '60 la persona disabile veniva consegnata in modo definitivo agli istituti che provvedevano a gestire totalmente la sua vita. Quindi, curare con la prospettiva di riammettere nella vita sociale rappresentava già un significativo passo verso l'integrazione.

Gli anni '70 furono un grande laboratorio di pensiero: le prime forme di integrazione presero vita nella scuola, nonostante vi fossero ancora grandi carenze di personale preparato ad affrontare il "diverso" in modo adeguato. Ecco quindi l'universo delle istituzioni massive trasformarsi in centri di cura ed in alcuni casi anche di formazione professionale.

La mia esperienza lavorativa è iniziata come maestro nella scuola elementare; ho conseguito successivamente presso l'Istituto "La Nostra Famiglia" di Bosisio Parini (CO) il diploma di insegnante di scuola magistrale ortofrenica e in seguito mi sono specializzato come operatore sociale con il titolo di educatore.

Il forte dibattito che nasceva all'interno dei corsi di formazione grazie allo sviluppo degli studi di psicopedagogia (cito i nomi di studiosi e docenti da me conosciuti: Aldo e Giorgio Moretti, Andrea Canevaro, Giuseppe Vico) permise il passaggio ad un nuovo concetto educativo: è all'interno della società stessa che si può ottenere un maggior risultato nella riabilitazione. Ricordo in quegli anni la grande scommessa di Basaglia.

Nel '77 tornai a Bolzano e iniziai il lavoro all'A.I.A.S. Trovai nelle persone del prof. Mauro, del dott. Uvietta e nel loro staff una volontà di cambiamento che permise di mettere concretamente in atto tutto ciò che negli anni precedenti era argomento di studio, di dibattito e di approfondimenti.

Il '78 e il '79 furono gli anni della lotta per l'approvazione della legge d'iniziativa popolare; nell'83 la provincia ne recepì l'ispirazione ed approvò la legge prov. 20. L'istituzione dei centri sociali diede il via a servizi a diretto contatto con la collettività: comuni-

tà alloggio e, nell'86, le prime strutture per l'inserimento lavorativo.

Parallelamente anche la scuola di formazione professionale, parte integrante della legge 20/83, costituì percorsi formativi individuali affinché gli alunni acquisissero le competenze necessarie per sostenere un ruolo lavorativo.

I datori di lavoro riconoscevano il valore sociale dell'inserimento, ma percepivano ancora il nostro intervento come l'intrusione di una modalità assistenziale nel contesto produttivo.

Si maturò nel tempo l'idea che il servizio di inserimento lavorativo dovesse trovare strumenti operativi più pertinenti e adeguati alla realtà lavorativa. Voleva dire uscire dall'assistenza ed entrare nel ruolo della mediazione secondo modalità che escludessero, almeno dall'immaginario collettivo, il mondo rappresentato dai servizi sociali.

Nel '93 il Servizio Inserimento Lavorativo (S.I.L) si trasferì all'Ufficio provinciale Mercato del lavoro, poi Assessorato al lavoro. Eccoci quindi alla Casa del lavoro

Il ruolo del datore di lavoro passò da una fase passiva ad un coinvolgimento più attivo e responsabile: metteva finalmente a disposizione l'azienda per la ricerca di postazioni lavorative adeguate.

Nacquero collaborazioni strette tra i datori di lavoro, i loro collaboratori ed il SIL, per assicurare ad ogni progetto un esito positivo e duraturo.

I progetti si differenziavano dando origine a percorsi individuali.

La complessità di ogni singolo intervento e le molteplici sfaccettature che la vita presenta rendono necessaria una forte collaborazione tra la persona inserita ed il suo nucleo familiare, i servizi socio-sanitari del territorio ed il SIL.

Per il benessere della persona diventa indispensabile un progetto globale, un progetto che abbracci tutti gli aspetti di una vita.

