Tesina

su



Unione Nazionale Istituzioni e Iniziative

di Assistenza Sociale

di

Piccinini Chiara

e

Richeri Alessia

Corso di Laurea in Servizio Sociale

Anno accademico 2010 – 2011

**INDICE**

Introduzione Pag. 3

Interviste Pag. 4

Modello di Norman Pag. 9

Significato del Lavoro (Granovetter) Pag. 14

Rapporto tra ruolo atteso e ruolo praticato Pag. 14

Modello di Super (1981) Pag. 15

Conclusione Pag. 17

Allegato n. 1: Rivista mensile dell’Associazione Uneba

Allegato n. 2: Statuto

**INTRODUZIONE**

**Scelta dell’argomento della tesina**

Nella scelta del soggetto da analizzare abbiamo ritenuto di optare per un’associazione. Questo è un termine usato spesso in senso molto ampio, perché può essere utilizzato per designare qualunque raggruppamento di persone che si organizzano per gestire un interesse comune.

Non è cosa semplice declinare le caratteristiche di un’associazione in quanto ci si trova di fronte a una casistica tale che è difficile darne un concetto unitario.

Il primo elemento che contraddistingue un’associazione vera e propria da altre figure è la presenza di un contratto che unisce tra loro i membri del gruppo. Si tratta di un contratto di comunione di scopo, in cui le parti mirano a realizzare un interesse comune a tutti i soggetti che partecipano all’associazione.

Le associazioni non profit si possono dividere in associazioni riconosciute o non riconosciute.

Quelle riconosciute, per essere tali, hanno chiesto e ottenuto il riconoscimento dallo Stato, al quale spetta di emettere un provvedimento, il riconoscimento, che prevede specifiche prerogative alle associazioni che lo hanno chiesto e che si trovano in determinate condizioni.

Le prerogative che l’associazione acquista sono: l’autonomia patrimoniale, la limitazione di responsabilità degli amministratori, l’accettazione di eredità.

Diversamente le associazioni non riconosciute non presentato queste caratteristiche.

In questo ambito abbiamo pensato di svolgere la nostra tesina sull’associazione non riconosciuta Uneba.

Gli enti non profit hanno diverse tipologie che possono essere così riassunte: le Associazioni riconosciute dallo Stato, le Associazioni non riconosciute dallo Stato, le Fondazioni, i Comitati, le Istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza (IPAB) ora in fase di trasformazione, le Organizzazioni di volontariato, le Cooperative sociali, le Organizzazioni non governative, i Circoli aziendali, le Organizzazioni non lucrative di utilità sociale (ONLUS), le Organizzazioni sportive dilettantistiche, le Associazioni di promozione sociale.

In questo ambito abbiamo ritenuto interessante esaminare la conoscenza della libera Associazione di Uneba che, operando con dei volontari, ha soci per la gran parte non profit ma anche profit.

Il mondo del non profit è piuttosto complesso e poco conosciuto, anche se molto diffuso, e presenta differenziazioni giuridiche, fiscali e gestionali diverse.

**INTERVISTE**

A completamento dell’indagine su Uneba, abbiamo ritenuto importante inserire con due interviste. Una nei confronti di una dipendente che opera in una struttura socio-sanitaria (intervista n.1), l’altra nei confronti di un responsabile di Uneba ( intervista n.2).

Nel rispetto della privacy abbiamo inoltre ritenuto doveroso di non riportare per esteso i nomi delle due persone.

**INTERVISTA N.1**

Abbiamo intervistato G.G., un’operatrice sociale di 28 anni, cittadina italiana, impiegata di una struttura per anziani con Sede in Genova, associata ad Uneba.

*1D: Mi può dare due, tre o quattro aggettivi, per descrivere la Sua condizione di lavoro?*

R: Soddisfacente, gratificante, impegnativo.

*2D: Mi può fornire una spiegazione più approfondita di questi aggettivi?*

R: *Soddisfacente* in quanto interagisco con anziani ed affronto diverse problematiche, *gratificante* perché aiutare il prossimo ti arricchisce interiormente e per ultimo *impegnativo* in quanto molti sono i problemi da affrontare con poche risorse.

*3D: Che tipologia di contratto ha?*

R: Contratto a tempo indeterminato.

*4D: Quanto è soddisfatta della Sua stabilità lavorativa?*

R: Tanto e il mio obiettivo è quello di migliorare.

*5D: Che posizione lavorativa ha?*

R: Operatore sociale.

*6D: Da quanto tempo presta servizio?*

R: Dal 2008, quindi tre anni.

*7D: Com'è il Suo rapporto con i colleghi, i superiori e i dirigenti nonché con i pazienti?*

R: In linea di massima buono. Tutti hanno stima di me. I superiori diretti sono responsabili sanitari e medici.

*8D: Percepisce uno stipendio e, se si, è soddisfatto di esso?*

R: Si, percepisco uno stipendio ma non sono soddisfatta.

*9D: Che mansioni e attività svolge?*

R: Sono stata assunta inizialmente per ricoprire un ruolo in Segreteria, reception, gestione ingressi.

Dal 2009 ricopro la mansione di Operatrice sociale con le seguenti mansioni:

* Informazione sulle tipologie di ricovero possibile in struttura
* Attivazione del rapporto con il nuovo Ospite e/o il suo familiare e le incombenze sul caso
* Adempimento normativa privacy
* Adempimento per assunzione dell’impegno di spesa, ove prescritto, da parte dell’Ospite e del suo familiare
* Adempimento per la compilazione della scheda sociale dell’Ospite
* Adempimenti relativi all’attivazione del sistema di gestione dei reclami
* Assistenza all’Ospite durante tutto il ricovero per tutti i problemi di natura sociale, in accordo con i familiari, o in mancanza con gli Assistenti Sociali del Distretto Comunale di competenza
* Programmazione e cogestione della dimissione, finalizzate al rientro al domicilio e/o all’affidamento del Servizio Sociale Comunale
* Gestione riunione U.V.G., relativamente alla dimissione dell’Ospite o della proroga del ricovero, in accordo con i Coordinatori di Reparto ed in relazione ai problemi sociali e famigliari dello stesso e conseguente notizia della scadenza ai parenti o all’Assistente Sociale dello stesso.
* Compilazione (su prescrizione medica e/o del fisioterapista) delle richieste di ausili, protesi ecc. fornite dal S.S.N.
* Coordinazione con l’Ufficio Amministrativo per gestione posti letto (ingressi – dimissioni – ricoveri) e modalità di pagamento delle rette
* Espletamento delle pratiche per la richiesta dell’invalidità civile
* Espletamento delle pratiche per la prescrizione dei prodotti per pazienti disfagici
* Aiuto al Coordinatore di Reparto per consulenze esterne
* Sostegno diretto agli Ospiti
* Collaborazione alla formazione di protocolli e procedure operative.

10D: *Quanto* *gradisce le sue mansioni, vorrebbe svolgerne altre?*

R: Sono soddisfatta delle mie mansioni che, come sopra descritte, sono molteplici. Non sono al momento interessata a svolgerne altre.

*11D: Quanto le Sue attività rispecchiano le Sue inclinazioni personali?*

R: Le attività che svolgo sono conformi alla mia personalità espansiva.

*12D: Ha interesse per il lavoro che svolge?*

R: Si, senza dubbio.

*13D: Ha possibilità di crescita a livello lavorativo?*

R: Non penso ad una crescita a livello lavorativo bensì ad una crescita a livello personale.

Come ho accennato in precedenza, aiutare gli altri ti gratifica a livello morale.

*14D: Quanto ritiene che il Suo lavoro la realizzi?*

R: Sono realizzata nel mio lavoro.

*15D: Quanto incide il suo lavoro sulla Sua vita personale?*

R: In generale il mio lavoro non incide sulla mia vita personale. Possono capitare però situazioni particolari in cui il mio pensiero cerca una risoluzione al problema.

*16D: Si porta il lavoro a casa?*

R: No. E’ successo solo una volta, un caso eccezionale.

*17D: Quanto tempo ha da dedicare ai Suoi familiari?*

R: Lavoro tutto il giorno dalla ore 8 alle ore 17. In effetti dedico poco tempo ai miei familiari.

*18D: Il suo lavoro La stressa? E Le sembra pesante da sopportare?*

R: Si, dedicarsi agli anziani non è facile. Come in tutti i lavori ci sono giorni più “pesanti” rispetto ad altri. Sicuramente lo stress c’è ma non è così insopportabile se lo si affronta con lo spirito giusto.

19D: *Quanto pensa che il suo lavoro sia riconosciuto socialmente?*

R: Ritengo che il mio lavoro sia notevolmente riconosciuto a livello sociale.

*20D: Quanto si sente autonoma?*

R: Mi sento autonoma nel mio lavoro in quanto, come ho citato in precedenza, svolgo mansioni differenti e anche di responsabilità.

*21D: Quanto conta il suo parere?*

R: Il mio parere conta abbastanza. Non ho potere decisionale ma collaboro ed esprimo pareri che vengono presi in considerazione.

*22D: Quanto si sente responsabilizzata?*

R: Tanto. Cerco di svolgere la mie mansioni nel miglior modo possibile, con attenzione e razionalità.

*23D: Quanto ritiene che il Suo sia un lavoro meccanico, cioè con processi e mansioni prestabiliti, senza possibilità di variazione?*

R: Si, ritengo che il mio sia un lavoro meccanico, come la maggior parte di altri lavori, in quanto è sempre necessario seguire una procedura ben precisa: domande sul paziente nonché le diverse modalità di ricovero relative al paziente stesso.

*24D: Quanto pensa contino le gerarchie?*

R: Le gerarchie sono importanti ma è anche fondamentale la buona collaborazione dell’equipe. Sicuramente le decisioni importanti vengono prese dal Responsabile Sanitario.

*25D: E' presente il lobbing di potere? (Una pressione in ambito lavorativo?)*

R: Assolutamente no.

*26D: Quanto si sente di poter negoziare l'attività di lavoro?*

R: Ritengo di poter negoziare la mia attività di lavoro.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**INTERVISTA N. 2**

Abbiamo intervistato L.F. Dirigerete di Uneba Liguria ponendo le stesse domande della precedente intervista. L.F. è un uomo di 74 anni che, dopo una lunga carriera dirigenziale in campo assicurativo, andato in pensione nel 1999, ha scelto di operare nel volontariato e dal 2000 svolge la sua azione di volontariato in Uneba della Regione Liguria in quanto tutta la struttura è impostata con questo tipo di rapporto.

*1D: Mi può dare due, tre o quattro aggettivi, per descrivere la Sua condizione di lavoro?*

R: Complessa, difficile, gratificante

*2D:* *Mi può fornire una spiegazione più approfondita di questi aggettivi?*

R: *Complessa* per la numerosa normativa che tocca il socio-sanitario, qualche volta *difficile* per i rapporti con gli Enti pubblici per le risorse non sempre sufficienti per una equilibrata gestione di una struttura in base alle risorse messe a disposizione dall’Ente Pubblico, di *soddisfazione morale* nell’essere di supporto ad un’opera sociale per persone che si trovano nel disagio

*3D: Che tipologia di contratto ha?*

R: Non ho alcun tipo di contratto in quanto opero esclusivamente in regime di libero volontariato con il solo rimborso delle spese vive sostenute per l’Associazione come normalmente avviene per questo tipo di rapporto.

*4D: Quanto è soddisfatto della Sua stabilità lavorativa?*

R: Sotto questo punto di vista non posso che dichiarami soddisfatto per gli ottimi rapporti che ho con i colleghi, anch’essi volontari, con i soci Uneba, con le persone preposte agli Enti Pubblici quali Regione, ASL,Comune.

*5D: Che posizione lavorativa ha?*

R: Presidente del Consiglio Direttivo UNEBA di una Provincia Ligure.

*6D: Da quanto tempo presta servizio?*

R: Dal 2000.

*7D: Com'è il Suo rapporto con i colleghi, i superiori e i dirigenti nonché con i pazienti?*

R: Ottimo sotto ogni punto di vista e con reciproca stima.

*8D: Percepisce uno stipendio e, se si, è soddisfatto di esso?*

R: Il regime di volontariato non prevede alcuno stipendio ma è la soddisfazione morale di essere di aiuto ad un’opera di bene che mi gratifica.

*9D: Che mansioni e attività svolge?*

R: Nel dettaglio:

* Non essendo un diretto operatore nel settore socio-sanitario è stata costituita una Commissione Tecnica composta dai Soci di Uneba Liguria per esaminare le problematiche del settore
* Studiare le soluzioni e presentarle agli Enti preposti
* Recentemente, anche su suggerimento di Uneba, è stato costituito un tavolo di concertazione con altre Associazioni del settore nell’ottica del lavoro di gruppo da sempre condiviso da Uneba
* Stesura di relazioni e lettere relative al predetto lavoro e partecipazione a tavoli di studio
* Rapporto con i Soci e con la sede nazionale di Uneba a Roma.

10D: *Quanto gradisce le Sue mansioni, vorrebbe svolgerne altre?*

R: Come già detto le mie mansioni mi gratificano moralmente e non desidero svolgerne altre anche se, per la mia età ed il mio stato di salute, dovrei ridimensionare il mio impegno.

*11D: Quanto le Sue attività rispecchiano le Sue inclinazioni personali?*

R: Le rispecchiano in maniera significativa anche se manca il rapporto diretto ed umano con chi vive nel disagio ma indirettamente con la struttura che ospita la persona nel disagio.

*12D: Ha interesse per il lavoro che svolge?*

R: Si e se ciò non fosse, cambierei la mia attività di volontariato.

*13D: Ha possibilità di crescita a livello lavorativo?*

R: Se si intende la crescita come conoscenza ed esperienza culturale del settore socio-sanitario la possibilità è aperta come in ogni campo di attività. Se invece si intende come carriera lavorativa di qualifiche ancora superiori non ne vedo ne tanto meno mi interesserebbe.

*14D: Quanto ritiene che il suo lavoro La realizzi?*

R: Direi significativamente anche se ritengo che la realizzazione di una persona coinvolga la vita nella sua interezza e non solo la parte lavorativa.

*15D: Quanto incide il suo lavoro sulla Sua vita personale?*

R: Direi che incide significativamente per il tempo profuso senza alcun specifico orario e l’impegno che metto nello svolgere il lavoro, spesso svolto nel mio studio di casa, avvalendomi della tecnologia che i mezzi di comunicazione consentono.

*16D: Si porta il lavoro a casa?*

R: Come già detto la maggior parte del lavoro lo svolgo in casa a seconda delle necessità.

*17D: Quanto tempo ha da dedicare ai Suoi familiari?*

R: Vivo con mia moglie e questa attività non toglie nulla di quanto da lei desiderato o necessario.

*18D: Il Suo lavoroL stressa? E Le sembra pesante da sopportare?*

R: No, non mi stressa considerato che è un’attività di volontariato e autonomamente scelta.

19D: *Quanto pensa che il Suo lavoro sia riconosciuto socialmente*?

R: Moralmente penso che sia riconosciuto ma non economicamente in quanto ritengo che chi svolge attività di volontariato utile per la collettività, assolvendo in taluni casi compiti che dovrebbero essere svolti dagli Enti Pubblici, dovrebbe poter disporre di una pur minima detrazione dalla denuncia dei redditi quale riconoscimento dell’attività sociale svolta.

*20D: Quanto si sente autonomo?*

R: In modo più che sufficiente per gli ottimi rapporti che ho con i colleghi in Uneba.

*21D: Quanto conta il Suo parere?*

R: L’esperienza lavorativa mi fa dire molto ma sempre nel rispetto democratico dei vari ruoli.

*22D: Quanto si sente responsabilizzato?*

R: Non ho mai vissuto il mio lavoro, anche quello ante pensionamento, come un fattore, stressante di responsabilità ma l’ho sempre affrontato con pragmatismo, impegno, determinazione e costanza di indirizzo programmatico. L’ampia libertà operativa e programmatica, che nel lavoro ho sempre avuto, mi ha consentito di amare il lavoro. E questo è un gran dono di Dio.

*23D: Quanto ritiene che il Suo sia un lavoro meccanico, cioè con processi e mansioni prestabiliti, senza possibilità di variazione?*

R: Ovviamente dalle precedenti risposte il mio non è un lavoro meccanico o ripetitivo.

*24D: Quanto pensa contino le gerarchie?*

R: Per un’organizzazione efficiente e produttiva, le gerarchie sono fondamentali purché siano funzionali al sistema e ne facciano parte persone competenti, responsabili, di esempio e di sprone nei confronti dei propri collaboratori ed abbiano un buon rapporto umano.

*25D: E' presente il lobbing di potere? (Una pressione in ambito lavorativo)?*

R: No, e se ci fosse la combatterei.

*26D: Quanto si sente di poter negoziare l'attività di lavoro?*

R: In Uneba non mi sognerei mai di negoziare la mia attività trattandosi di volontariato. Mentre lo trovo accettabile in un rapporto di collaborazione remunerato sia esso a progetto, part-time, a tempo determinato, a tempo indeterminato.

**MODELLO DI NORMAN**

La nostra tesina segue il modello di gestione strategica dei servizi formulato da Norman. Lo schema seguente illustra i punti essenziali:

Il modello di Norman mira a fare emergere e analizzare 5 punti, tra loro collegati, come illustrato nella figura precedente:

1. ***Il concetto di servizio***, *cioè quali benefits (materiali e immateriali) vengono offerti all’utente.*

Sotto questo punto di vista l’Uneba svolge le seguenti funzioni:

1. Ha un proprio Contratto Collettivo di Lavoro Nazionale che viene contrattato a livello nazionale con i Sindacati (CGIL/CISL/UIL) tramite un’apposita Commissione interna composta da Soci Uneba denominata “Osservatorio del Lavoro”.
2. Promuove la stesura di Contratti di Lavoro integrativi a livello regionale per rispondere al meglio alle esigenze locali del lavoro.
3. Concorre, attraverso l’azione degli associati, al miglioramento morale, materiale e sociale della condizione delle persone e delle famiglie in situazioni di difficoltà, promuovendone la responsabile ed integrale partecipazione alla società.
4. Promuove le libere iniziative assistenziali, quale strumento al servizio della persona e della famiglia e favorisce la concreta solidarietà fra gli Enti associati e la collaborazione tra i diversi organismi di collegamento esistenti nel settore.
5. Rappresenta e tutela le Associazione di categoria, le Istituzioni e le Iniziative associate nei loro rapporti con gli organi legislativi, governativi ed amministrativi e nei confronti delle organizzazioni sindacali e degli altri organismi nazionali ed internazionali. A questo fine lo Statuto Uneba prevede una suddivisione territoriale  articolata per rispondere al meglio alle esigenze di organizzazione e  rappresentatività  locale sia nei confronti dei Soci che degli Enti preposti quali Regione, ASL e Comuni  con i quali il livello Regionale o Provinciale Uneba deve interagire.
6. Propone, ai competenti organi legislativi Nazionali o Regionali, i provvedimenti utili ai fini di una equa politica sociale e ai fini dello sviluppo delle iniziative ed istituzioni assistenziali e promuove la partecipazione alla programmazione ai diversi livelli ed in tutte le sue fasi.
7. Approfondisce lo studio dei problemi sociali e promuove ed organizza iniziative di formazione per gli operatori sociali.
8. Svolge opere di assistenza e di orientamento nei confronti degli associati, anche attraverso forme di coordinamento per forniture ed erogazione di servizi.
9. Stimola Stato, Regioni e Comuni affinché la legislazione ed i servizi nel sociale rispondano alle esigenze della società e contribuiscano alla soluzione dei bisogni delle persone e delle famiglie.
10. Sostiene il ruolo del privato sociale e del volontariato e si impegna per la salvaguardia della libertà di scelta delle persone tra i diversi servizi sul territorio.
11. Partecipa alle più importanti reti di collegamento (Consulta Ecclesiale degli Organismi socio assistenziali, Comitato di coordinamento CISM-USMI, Retinopera, etc.), tavolo strategico a livello regionale.
12. Fornisce notizie del settore di interesse ai Soci.
13. Fornisce pareri di esperti sulle questioni pratiche sottoposte dai Soci.

L’Uneba è editore del mensile dell’Associazione “Nuova Proposta” (vedere allegato n. 1) che invia agli oltre mille Associati.

1. ***Il segmento di mercato***, *cioè la tipologia degli utenti*.

Questi ultimi sono gli Associati, come:

* le fondazioni
* le associazioni
* le istituzioni che gestiscono servizi per soggetti in stato di disagio sociale e/o economico
* le persone con disabilità, i tossicodipendenti, gli anziani, i minori, per la non autosufficienza
* le case famiglia
* gli alloggi protetti
* le residenze che possono essere residenziali e semi-residenziali
* le RP (residenze protette)
* le RSA (residenze socio-assistenziali) di post-acuzie o di mantenimento (assistenza di riabilitazione post-ospedaliera in cui l’utente viene inserito in base al punteggio previsto dalla scheda sanitaria AGED).

1. ***Il sistema di erogazione del servizio***, *gestione del personale (front office e back office), organizzazione, procedure, etc.*

Uneba rientra tra le associazioni non riconosciute e queste prendono vita dall’accordo fra Associati che si manifesta nel contatto di associazione e cioè nell’Atto Costitutivo con lo Statuto. Questo è un atto per il quale la legge non prevede alcuna formalità e quindi potrebbe essere valido con una semplice scrittura privata o addirittura oralmente. E’ però prassi prudente e consigliabile affidarsi sempre ad un Notaio in particolare per la stesura dello Statuto completo ed organico che deve contenere determinate fondamentali caratteristiche quali:

1. Lo scopo;
2. Le condizioni per l’ammissione degli Associati;
3. Le regole sull’ordinamento interno e l’amministrazione.

Si allega come documentazione lo Statuto di Uneba (vedere allegato n. 2).

Le strutture socio-sanitarie adottano per i propri dipendenti contratti di lavoro specifici del settore tra cui quello di Uneba, Aris, Anaste, Fenascop, ecc. Nello stesso tempo è molto diffuso concedere un contratto in appalto alle Cooperative parte dei servizi offerti agli utenti i cui dipendenti delle cooperative hanno un diverso contratto di lavoro. Questo comporta inevitabilmente una delicata e non facile gestione di tutte le persone che operano nella struttura stessa.

In un contesto di organizzazione di lavoro la qualità di leadership è molto utile per creare un’armonia di lavoro atta a raggiungere gli obiettivi prefissati. Il processo di leadership consiste nell'[interazione](http://it.wikipedia.org/wiki/Interazione) di coloro che, in una struttura di [stato](http://it.wikipedia.org/wiki/Stato), occupano la posizione più elevata, altrimenti detti [leaders](http://it.wikipedia.org/wiki/Leader), col resto del [gruppo](http://it.wikipedia.org/wiki/Gruppo_sociale). Una delle caratteristiche fondamentali dei membri di un gruppo di stato elevato è quella di proporre [idee](http://it.wikipedia.org/wiki/Idea) e [attività](http://it.wikipedia.org/wiki/Attivit%C3%A0) nel gruppo, utilizzando in questo modo dei mezzi per influenzare i membri del gruppo a modificare il loro [comportamento](http://it.wikipedia.org/wiki/Comportamento). Ma, dal momento che l'influenza sociale è comunque sempre un processo reciproco, ciò che caratterizza i leaders è il fatto che possono influenzare gli altri nel gruppo più di quanto siano influenzati loro stessi. Per questo motivo le più recenti teorie sulla leadership ci propongono di ritenere la leadership una “relazione”, anche perché, come afferma [Peter Drucker](http://it.wikipedia.org/wiki/Peter_Drucker), il leader è colui che ha dei seguaci, senza seguaci non ci possono essere leaders.

La forma di leadership più diffusa denominata “*employeeship”,* come è descritta sotto, è normalmente applicata in Uneba.

Il costo annuale di associazione ad Uneba Liguria per il 2011 è il seguente rapportato alla tipologia di struttura:

* scuole materne, € 80
* istituti fino a 50 assistiti, € 230
* istituti da 50 a 100 assistiti, € 265
* istituti da 100 a 200 assistiti, € 470
* istituti con oltre 200 assistiti, € 540
* sostenitori, € 850

La maggioranza dei soci di Uneba Liguria rientrano nelle fasce da € 230 e € 265.

Le quote sopra descritte includono la parte di spettanza dell’Uneba nazionale, mentre la restante (mediamente meno del 50 %) resta a Uneba Liguria per le spese relative alla gestione della rappresentatività ligure.

1. ***l’immagine****, ovvero la rappresentazione mentale di una realtà come viene proposta dall’organizzazione no profit e come viene percepita dall’utente.* *Tali discrepanze* *possono dare luogo a problemi di struttura, di raggiungimento di un certo target di utenza, etc.*

La rappresentazione mentale di Uneba è nella sua stessa storia.

L’Uneba fu costituita nel 1950 a Milano per iniziativa dell’Istituto Cattolico di Attività Sociali (ICAS) e di alcune opere assistenziali caritative di ispirazione cattolica. Si decise infatti di dar vita ad una associazione che rappresentasse e tutelasse le iniziative di assistenza e beneficienza nella loro opera di accoglienza delle persone più deboli ed emarginate.

Si è sviluppata per impulso dell’arcivescovo di Milano [Giovanni Battista Montini](http://it.wikipedia.org/wiki/Papa_Paolo_VI) che continuò a sostenere l’Uneba anche quando divenne Papa Paolo VI. Anche i suoi successori hanno sempre espresso sostegno e stima per l’Uneba.

L’acronimo Uneba originariamente stava per “Unione Nazionale Enti di Beneficenza e Assistenza”. In seguito il nome fu cambiato per l’attuale “Unione Nazionale Istituzioni e Iniziative di Assistenza Sociale” per una chiara apertura alle nuove realtà del volontariato assistenziale.

Siamo quindi di fronte al più antico organismo associativo di rappresentanza di quell’area che oggi si definisce socio-assistenziale e socio-sanitaria, interessando attività specificatamente assistenziali, cioè basate sulla relazione interpersonale e sulla prossimità alle persone in difficoltà per motivi individuali, familiari, sociali, ambientali.

Nel corso del Consiglio Nazionale svoltosi a Roma nel novembre del 2009, le caratteristiche di Uneba e la sua evoluzione storica sono state oggetto di un approfondito dibattito che ha riguardato le radici dell’associazione, in cui si sono sempre intrecciati il collegamento con il Magistero sociale della Chiesa e l’identificazione nei principi fondamentali della Costituzione Italiana. Magistero e Costituzione che hanno numerosi punti di confluenza: i diritti inviolabili dell’uomo e delle formazioni sociali, la garanzia del pieno sviluppo della persona umana, la dignità della persona, l’uguaglianza, il dovere di solidarietà, la sussidiarietà, il pluralismo.

Il senso e lo scopo di Uneba è vissuto ancora oggi verso chi si trova nel disagio e questo spirito è vissuto nell’ambito associativo.

1. ***La cultura e la filosofia****, cioè i principi generali mediante i quali è controllato, mantenuto e sviluppato il processo sociale che porta all’erogazione dei servizi a vantaggio degli utenti.*

L’Uneba è un’associazione di categoria che riunisce, rappresenta e tutela le istituzioni principalmente senza scopo di lucro che operano nei settori socio-assistenziale, socio-sanitario e socio-educativo. Uneba rappresenta e tutela gli associati nei rapporti con le istituzioni pubbliche e garantisce a loro assistenza e consulenza giuridica, previdenziale, fiscale, tecnica e lavoristico-sindacale.

Le attività, i programmi e le finalità degli associati, ferma restando la loro autonomia, debbono essere coerenti con i principi fondamentali della Costituzione e non debbono essere in contrasto con i principi cristiani.

**SIGNIFICATO DEL LAVORO (GRANOVETTER)**

* ***Razionalità economica****: intesa come ricerca della soluzione più economica nei costi e nei tempi di realizzazione di un problema lavorativo.*

L’Uneba è alla ricerca costante della razionalità economica onde contenere al minimo le relative rette dell’appartenenza dei Soci, non riducendo i servizi prestati.

Ne è anche una prova il fatto che in Uneba operano persone in regime di volontariato.

* ***Embeddedness* (ancoramento)***:* *fa riferimento al lavoro non solo come guadagno ma anche come realizzazione personale.*

Questa situazione si attua in particolar modo nelle persone che operano in Uneba in regime di volontariato nell’associazione. Per chi opera con remunerazione, in una struttura, la risposta è alquanto soggettiva, anche se mediamente una soddisfazione morale nell’aiutare delle persone con difficoltà sia sufficientemente diffusa.

**RAPPORTO TRA RUOLO ATTESO E RUOLO PRATICATO**

Nell’organizzazione del lavoro è molto importante il rapporto tra ruolo atteso e ruolo praticato.

**Ruolo atteso**: *ciò che gli altri si aspettano da noi.*

**Ruolo praticato**: *ciò che effettivamente svolgo.*

Può accadere che il ruolo praticato sia minore rispetto al ruolo atteso ossia quando i comportamenti di ruolo non sono sufficienti a soddisfare le attese dell’organizzazione; al contrario il ruolo praticato può essere maggiore rispetto al ruolo atteso e, più nel dettaglio, si possono creare sovrapposizioni e confusioni di ruolo, inefficienze e ripetizioni nonché commissione di obiettivi e di ruoli differenti.

Il rapporto tra ruolo atteso e ruolo praticato per i membri operativi/gestionali dell’associazione Uneba è in una situazione di normalità, ossia i comportamenti di ruolo effettivamente realizzati dalla persona sono, in sostanza, in linea con i comportamenti attesi dalla configurazione del ruolo organizzativo.

**IL MODELLO DI SUPER (1981)**

Questo modello è articolato secondo la combinazione dei seguenti indici: coinvolgimento, partecipazione, conoscenza, impegno, interesse, engagement e importanza.



Il modello di Super è importante per enunciare il lavoro delle persone e il loro rapporto con esso. Ci siamo servite di questo modello per strutturare le nostre domande nelle interviste.

Ovviamente le risposte sono quella di una persona, quindi non sono esaustive in una situazione in essere di una struttura, in quanto per ottenere tale risultato occorrerebbe un’indagine dettagliata.

**INDICE DI CONVOLGIMENTO**

Gli elementi di cui ci siamo servite, per analizzare il clima, sono:

* Espressività: il grado di soddisfazione lavorativa e il gradimento delle mansioni.
* Razionalità economica: dimensione della convenienza retributiva e della soddisfazione ad essa connessa.
* Socializzazione: dimensione relazionale con i colleghi, con i superiori o con i clienti. Riguarda i rapporti umani sul lavoro.
* Riconoscimento: l’area di meritocrazia.
* Incidenza extralavorativa: cioè quanto il lavoro incide sulla vita complessiva del soggetto.
* Spazio temporalità: l’incidenza del lavoro sul tempo libero.
* Riconoscimento sociale: cioè quanto l’individuo sente socialmente importante il suo lavoro.

**INDICE DI PARTECIPAZIONE**

* Libertà vs controllo: rapporto tra la discrezionalità individuale e la supervisione lavorativa.
* Sicurezza e stabilità: le prospettive di continuità occupazionale nell’attuale impiego.
* Possibilità di negoziare: quanto il soggetto è in grado di contrattare la propria posizione di lavoro.
* Adesione e condivisione: quanto il soggetto si sente partecipe delle scelte organizzative.

**INDICE DI CONOSCENZA**

* *Skill*: cioè le competenze dirette che l’individuo sente di avere, quanto conosce effettivamente il suo ruolo, le mansioni.
* *Indipendenza e autogestione*, cioè quanto l’individuo sente di poter operare da solo nelle mansioni svolte, quanto si sente autosufficiente.
* *Determinazione e decisione*: quanto l’individuo sente di avere potere decisionale sul lavoro.
* *Ergonomia (ordine e coerenza)*: cioè quanto l’individuo si sente organizzato, gestisce e controlla efficacemente la propria situazione lavorativa.
* *Crescita professionale*: cioè quanto l’individuo sente di essere maturato professionalmente.

**INDICE DI IMPORTANZA FINALE**

* *indice di impegno = combinazione di coinvolgimento + partecipazione*
* *indice di interesse = combinazione di coinvolgimento + conoscenza*
* *indice di engagement (impegno lavorativo) = combinazione di partecipazione + conoscenza*
* *Indice finale di importanza del lavoro per gli individui sarà dato dalla combinazione di impegno+ interesse+ engagement*.

**CONCLUSIONE**

Nel presente elaborato abbiamo analizzato le caratteristiche e le modalità di funzionamento di un’associazione non profit. L’associazione ha la struttura di una rete sociale e cerca di raggiungere due obiettivi principali:

1) garantire un servizio in particolare alle strutture socio-assistenziali, socio-sanitarie e socio-educative ma anche scuole materne, fondazioni, associazioni di volontariato, ecc;

2) rispondere ai bisogni sociali.

Ciò che motiva principalmente i soggetti ad un impegno attivo e alla partecipazione, è dunque l’essere parte di una rete sociale e la percezione che esiste una corrispondenza tra ciò che l’associazione propone e il proprio modo di “vedere la vita”.

Sentirsi parte di un gruppo che condivide valori, interessi ed esigenze, spinge i soggetti a sentirsi più responsabili delle loro azioni, ma anche meno soli, perché fornisce sostegno e supporto alla realtà sociale.

Dopo un’introduzione iniziale, riguardante la scelta dell’argomento della tesina, abbiamo ritenuto opportuno, per dare una visione completa e soggettiva, di inserire due interviste: la prima verso una dipendente che opera in una struttura socio-sanitaria (intervista n. 1), la seconda nei confronti in un responsabile di Uneba (intervista n. 2).

Abbiamo rilevato da queste interviste un senso di appartenenza allo spirito di servizio nei confronti di chi si trova nel disagio e di condivisione diffusa a tale obiettivo.

Come si può notare, da questi colloqui sono emersi sentimenti di soddisfazione, gratificazione e complessità nelle diverse mansioni che svolgono i due soggetti intervistati.

Nella seconda parte abbiamo approfondito le diverse nozioni che spiegano come funziona questa associazione, facendo riferimento al modello di Norman. In questo schema illustriamo: la storia di Uneba, cosa offre, a chi si rivolge e l’employeeship ossia la forma di leadership più diffusa e presente in Uneba.

Abbiamo concluso la nostra tesina accennando al significato del lavoro (Granovetter) e al rapporto tra ruolo atteso e quello praticato e in che modo essi si applicano ad Uneba.

In ultima analisi c’è un riferimento al modello di Super per illustrare i diversi punti su cui ci siamo ispirate per la formulazione delle interviste.

Il nostro personale giudizio su Uneba è decisamente positivo e risponde agli schemi organizzativi e di indagine sopra esposti, pur nelle difficoltà operative proprie del volontariato che ha, in questo sistema di lavoro, delle intrinseche difficoltà nel trovare persone disponibili e volenterose.