

## **BILANCIO SOCIALE PARTE INTRODUTTIVA**



## Presentazione del bilancio sociale

Il bilancio sociale è uno strumento utile di lettura per la comprensione dei processi e delle azioni di un'organizzazione. Nel costruire il nostro bilancio sociale annuale teniamo presenti questi principi:

- il bilancio sociale è lo strumento principale per la promozione della responsabilità sociale delle imprese e degli enti e ciò costituisce un fattore richiamato più volte dalle politiche pubbliche di matrice UE (cfr. ad esempio il Libro verde 2001), nonché da numerose direttive e linee guida (cfr. ad esempio le linee guida della Funzione pubblica o del Ministero degli Interni). Ad oggi vi sono anche normative (come quella sulle imprese sociali) che prevedono l'obbligatorietà del bilancio sociale.
- le imprese sociali (intese in senso lato) mirano a promuovere il benessere comunitario; tuttavia questo scopo se non è leggibile mediante i bilanci civilistici lo diventa grazie al bilancio sociale.
- il bilancio sociale è uno strumento che permette di sviluppare la pratica della valutazione rispetto al merito nonché ai processi di lavoro adottati.
- il rinnovamento dei processi organizzativi passa attraverso l'adozione di pratiche e di percorsi che sostengono l'apprendimento organizzativo; il bilancio sociale, nella sua dimensione processuale, favorisce l'apprendimento circa il funzionamento delle organizzazioni.
- le imprese sociali impegnate nella costruzione dei sistemi locali di welfare hanno la necessità di esibire, nei luoghi decisionali (come ad esempio i tavoli di concertazione), i risultati e i valori promossi.

## Le ragioni e le motivazioni specifiche della redazione del bilancio sociale

L'Associazione Comunità Progetto Sud è impegnata da tempo ad elaborare e sperimentare strumenti di trasparenza, con l'obiettivo principale di verificare la coerenza tra le attività e gli interventi che svolge ed i valori della sua mission e del codice etico. Per questo ci interessa:

**Verificare la redditività sociale** dei nostri interventi: cioè comprendere quanto essi (sia nelle modalità che nelle strategie) siano in grado di produrre dei cambiamenti non solo sulle condizioni, ma anche sulle capacità delle persone alle quali sono indirizzati e, in particolare, sulla loro capacità di rileggere e ripensare le proprie relazioni quotidiane per agire ed apportare cambiamenti nei propri contesti di vita.

**Sostenere il valore del radicamento sociale:** comprendere cioè che non bisogna impoverire le risorse sociali esistenti; resistere e progettare per non lasciare indebolire le capacità organizzative dei territori; **favorire la reciprocità di influenza tra il mondo e gli interessi dell'economia ed i mondi e gli interessi delle fasce deboli;** aiutare i gruppi, associazioni e cooperative locali, ad allargare le prospettive uscendo dalle ristrette visuali concentrate sull'ente di appartenenza per dirigerle sulla crescita dei territori e della collettività.

**Investire sul capitale sociale:** l'esperienza di produzione di una porzione di capitale sociale, svolta dalla nostra organizzazione, ci ha senz'altro aiutato in una rigenerazione continua e quindi a mantenerci saldi nella nostra mission di *comunità che progetta al sud*. Nello stesso tempo siamo consapevoli che, per noi e per altri gruppi del Terzo Settore, è sempre alto il rischio di autoconservarsi nella lotta per la sopravvivenza: ciò mette anche in pericolo il pensiero critico, la capacità di ragionare e riflettere intorno alle questioni di *democrazia sociale*. Tra l'incamminarsi

verso una direzione che privilegia esclusivamente la gestione di servizi, il lavoro sociale, le specializzazioni professionali cerchiamo di perseguire comunque la via dell'assunzione e del rafforzamento del ruolo di attore sociale culturalmente significativo e "politicizzato", *capace di responsabilità collettive e generatore di capitale sociale*.

### Le aspettative sull'utilizzo del bilancio sociale

In tutti questi anni redigere il bilancio sociale ha significato, per noi, l'introduzione di una nuova mentalità operativa capace di creare le condizioni per fare i necessari salti di qualità nel governo dell'organizzazione. Ci permette inoltre di conoscere meglio e conservare i diversi fili della memoria che si intrecciano nella nostra organizzazione: favorire e rendere esplicita questa pluralità delle memorie significa accogliere anche la pluralità delle identità interne che si sono andate costruendo, rendendoci sempre più consapevoli che il "sé" del nostro gruppo non è univoco ma "plurale".

In questo quadro l'utilizzo **interno** del nostro bilancio sociale è proteso a:

- verificare se le nostre attività si discostano o meno dall'orizzonte valoriale e dalle politiche sociali che stanno a capo del nostro agire e della nostra mission;
- valutare i risultati conseguiti, rilevare alcuni nodi critici e riflettere sull'efficacia degli interventi realizzati nonché sui costi e i benefici;
- far acquisire maggiore consapevolezza in coloro che ricoprono ruoli di responsabilità nell'organizzazione;
- comunicare e confrontarsi con tutta la nostra realtà associativa, con i destinatari dei nostri interventi, con i nostri operatori e volontari;
- riflettere e valutare l'efficacia del lavoro sociale svolto nel contesto calabrese;
- orientarci nelle scelte future riguardo alle politiche e agli obiettivi sociali da assumere.

Per quanto riguarda l'**esterno**, riteniamo che il nostro bilancio sociale possa dire, principalmente, almeno tre cose.

Innanzitutto esso tende a **rendere espliciti dei crediti sociali altrimenti non evidenziati**: si tratta di ciò che una organizzazione come la nostra accumula dedicando tempi e spazi, relazioni umane e attività/interventi che vanno al di là delle prestazioni convenzionate o richieste. Adoperarsi nel quantificare tali crediti sociali è un modo per evidenziare la ricchezza sociale che le organizzazioni apportano in una comunità locale. Far emergere ciò modifica il senso della nostra presenza nel territorio: essere presenti in una comunità locale, intrecciare relazioni, fare in modo che la gente che proviene da storie di emarginazione divenga protagonista del proprio destino e senta l'appartenenza a "quella" comunità locale, muta la cultura stessa della città e del paese in una cultura più sociale e solidale. La cultura sociale, il senso di appartenenza di una comunità locale, il protagonismo individuale e collettivo, di conseguenza, si accrescono e tutto ciò diviene beneficio sociale forse difficilmente quantificabile, ma riconoscibile.

In secondo luogo, esso tende ad evidenziare la **responsabilità sociale** che si attua nelle scelte e nelle pratiche quotidiane dell'organizzazione. Queste scelte e queste pratiche hanno bisogno di essere esplicitate attraverso l'utilizzo di strumenti di analisi e di gestione che permettano di poter verificare e comunicare i comportamenti dell'ente e quindi di essere valutati in relazione all'impatto sociale nel contesto territoriale.

Infine, rendere pubblico il nostro bilancio sociale porta con sé la speranza che la trasparenza delle operatività quotidiane *del* sociale e *dal* sociale possa avere una ricaduta generale nella direzione del **rendere conto dell'utilizzo dei beni comuni**. Lo sguardo, in questo senso, è rivolto non solo ad altri soggetti del privato non profit, ma anche ai servizi del

pubblico e alle istituzioni perché facilitino al loro interno procedure valutative ed informative sui propri comportamenti e sulle proprie scelte.

## La storia

La Comunità Progetto Sud nasce nel 1976 a Lamezia Terme (CZ) come sede distaccata della Comunità di Capodarco di Fermo (Marche) grazie all'iniziativa di un gruppo di persone, disabili e non<sup>1</sup>, che portano con sé i valori iniziali di quell'esperienza: la condivisione, l'accoglienza, l'autogestione. Nello stesso tempo va definendosi con una propria identità all'interno di un contesto specifico calabrese.

Da subito la comunità affronta il problema del lavoro: partono le attività produttive del laboratorio del rame e delle cornici, che costituiscono per i primi 11 anni l'unica fonte di sostentamento. Il gruppo che fa comunità in modo stabile dispone di una cassa comune con cui si affrontano i bisogni dei componenti e si sostengono i progetti di utilità collettiva. Contemporaneamente si dà inizio ad attività di sensibilizzazione nella città: innumerevoli incontri con parrocchie, gruppi, scuole, associazioni, per informare e coinvolgere sulle tematiche dell'handicap e dell'emarginazione.

Il territorio di intervento si estende col tempo a quello regionale: il piccolo gruppo è spinto a tentare di diffondere anche altrove le sue esperienze di comunità autogestite e la cultura del protagonismo dei disabili. La Comunità Progetto Sud, insieme ad altri soggetti, crea così movimento in Calabria con il duplice obiettivo di far prendere coscienza delle storie personali di esclusione sociale esistenti e di lottare per l'acquisizione dei diritti fondamentali di cittadinanza, anche attraverso l'elaborazione di proposte di leggi sociali mancanti.

In tutti questi anni la Comunità ha aperto servizi sia nel campo della disabilità che delle tossicodipendenze, ha tessuto relazioni e costruito reti (locali, regionali, nazionali, europee, mondiali), ha elaborato strategie per una economia sociale facendo nascere altre cooperative, si è aperta alle tante – vecchie e nuove - problematiche del disagio e della povertà, è diventata un punto di riferimento per la promozione sociale dei territori.

## Nascita, struttura, scopo, aree di attività

### Data di nascita

- come sede locale della Comunità di Capodarco: 20 ottobre 1976
- come cooperativa integrata di produzione e lavoro: 20 ottobre 1978
- come associazione legalmente costituita: 23 novembre 1983
- come associazione Onlus: 19 gennaio 1998

### Struttura sociale

Assemblea Soci:	17 componenti
Consiglio di Amministrazione:	3 componenti
Collegio Sindacale:	3 componenti
Governance:	9 componenti

<sup>1</sup> Il gruppo originario calabrese è composto da 15 persone disabili e 4 volontari/comunitari a tempo pieno, più 1 obiettore di coscienza. C'è anche una coppia di sposi "mista" (persona disabile e non) con una bambina.

## Scopo sociale

La Comunità Progetto Sud è un gruppo di gruppi che offre **risposte concrete alle problematiche di esclusione sociale** (riguardanti in particolare la disabilità, le tossicodipendenze, gli stranieri, i minori e i giovani, l'aids), promuovendo una cultura della convivialità e dell'accoglienza.

E' nata come gruppo di convivenza tra persone disabili e non, con l'intento di **fare comunità** e di **costruire alternative vivibili alle forme di emarginazione e d'istituzionalizzazione** esistenti sul territorio.

## Aree di attività



## La mission e la vision

La Comunità Progetto Sud è una organizzazione indipendente che ha lo scopo di **fare comunità** e di **individuare risposte concrete di inclusione sociale** per coloro che subiscono emarginazione a causa di problemi di handicap, di povertà, di tossicodipendenza, di disagio giovanile, di aids, di disagio psichiatrico, di discriminazione perché di etnie e culture diverse e altro.

La comunità è **un gruppo di gruppi** che: gestiscono servizi e iniziative sociali; promuovono politiche e azioni di cambiamento sociale; cercano di costruire coesione e radicamento sociale nel territorio attraverso la promozione della partecipazione ai diritti di cittadinanza delle persone vulnerabili; creano reti di solidarietà e servizi sociali innovativi; avviano percorsi di autonomia per gruppi di base; favoriscono la diffusione di politiche sociali eque; realizzano progetti occupazionali nel settore del lavoro sociale; sperimentano sistemi di convivialità e di accoglienza.

Punta a **fare cultura solidale** valorizzando le esperienze di vita associativa, elaborando materiali e pubblicazioni tra cui la rivista "Alogon", approfondendo tematiche per lo sviluppo sostenibile dei territori e gestendo una scuola di formazione denominata "La scuola del sociale".

Il **logo** del gruppo è un fiorellino azzurro con contorno bianco e con cinque petali, differenti l'uno dall'altro ad indicare la pluralità delle identità del gruppo.

## Il codice etico

Il valore fondamentale della Comunità Progetto Sud è da ricercare nella **concezione della persona**, che non può essere racchiusa in una definizione, ma rimanda ad un concetto aperto così definito da Giacomo Panizza: *“La persona è un corpo sessuato, che sente, pensa, vuole e ricerca significato e libertà, al di là e al di sopra di qualsiasi stigma, svantaggio, cultura, religione”*.

Siamo prima di ogni altra cosa persone poi tutto il resto: c'è continuamente bisogno di ri/scoprire questa verità in una pratica di riconoscimento reciproco, che ponga il rispetto alla base delle relazioni. Un rispetto che va oltre la definizione tecnica e giuridica dei diritti, per coinvolgere la persona nella sua identità, perché ciascuno possa sentirsi *se stesso*.

L'idealità è quella di **voler porre la dignità della persona umana – di ogni persona con la sua identità, peculiarità, risorse e limiti - al centro del sistema economico, politico e sociale**.

Il nucleo dei valori condivisi dal gruppo originario, che ha costituito “l'imprinting” della Comunità Progetto Sud, si può sintetizzare, oltre che nel concetto fondante di persona, in **tre parole-chiave**: *lotta all'emarginazione, costruzione della pace e tutela dell'ambiente*.

**Combattere l'emarginazione** implica l'attenzione particolare alle persone più deboli della società e sottolinea che la comunità si allea con esse per costruire convivenza umana, integrazione sociale e lavorativa. Si vuole condividere con le persone, le famiglie e i gruppi, l'impegno per la tutela dei diritti fondamentali, lo sviluppo delle libertà, la cura di relazioni accoglienti.

**Costruire la pace** è la risposta alle sopraffazioni e alle strategie del terrore portate avanti dai grandi blocchi planetari di potere e alle tragedie causate dai tanti conflitti bellici locali. Questo valore ha mobilitato ad iniziative di pacifismo e di servizio civile alternativo a quello militare; si è declinato in forme di educazione alla legalità e alla nonviolenza; si è tradotto in progetti di “socializzazione del territorio” in zone ad alto tasso mafioso.

**Tutelare l'ambiente**, nei suoi significati di ecosistema e di territorio, rappresenta un quadro di valori poliedrico. Rimanda “ai beni comuni da fruire in comune”, beni non privatizzabili e non commerciabili come l'acqua, l'aria, il suolo, l'energia, il mare. Tocca valori inerenti la “salvaguardia del creato” e la responsabilità etica verso l'habitat, ricordandoci che con le risorse disponibili si potrebbe sfamare più del doppio delle persone che abitano la Terra, evitando il genocidio dei poveri che il nostro mondo continua a perpetrare.

## Gli obiettivi della mission

Abbiamo scelto di definire i nostri obiettivi attraverso quelli che abbiamo chiamato “i 7 Fare”, descritti in modo dettagliato qui di seguito (con la logica del: *Fare “questo” per noi vuol dire...*). Ai “7 Fare” si richiamano tutte le azioni intraprese dalla nostra organizzazione e sono utile strumento per la valutazione e la verifica del nostro agire sociale.

### ***FARE COMUNITÀ***

Proporre forme di vita comunitaria aperte all'accoglienza e alla condivisione; orientare il proprio agire e quello degli altri soggetti del territorio al bene comune e al miglioramento della qualità della vita delle persone.

Il fare comunità è uno degli ideali fondanti la storia e la missione dell'Associazione e caratterizza anche il suo modo di rapportarsi al territorio.

### ***FARE POLITICA***

Svolgere una funzione politica, nel senso di stimolare le istituzioni e l'intera comunità locale a rimuovere le cause della ingiustizia e dell'emarginazione garantendo a tutti i diritti di cittadinanza; sostenere una politica organizzativa fondata sulla partecipazione e sulla qualità; una politica delle risorse umane orientata alla loro valorizzazione e crescita umana e professionale e al rispetto dei diritti di lavoratori; favorire la promozione e diffusione di politiche sociali e sanitarie integrati, efficaci ed eque sul territorio (locale, regionale e nazionale).

### ***FARE GIUSTIZIA***

Promuovere i diritti di cittadinanza delle persone più vulnerabili; diffondere la cultura dei diritti e della legalità; superare le varie forme di disuguaglianza; accrescere la responsabilità sociale; sostenere percorsi di autonomia per gruppi sociali (attività di tutela e advocacy; di emancipazione ed empowerment; interventi di promozione della legalità).

### ***FARE INCLUSIONE***

Costruire risposte concrete di integrazione e inclusione sociale attraverso azioni, servizi e progetti sperimentali.

### ***FARE ECONOMIA SOCIALE***

Contribuire al benessere e allo sviluppo del territorio, promuovendo occupazione e inserimenti lavorativi di persone svantaggiate; scegliere la finanza etica; promuovere la cultura dell'intrapresa personale e collettiva.

### ***FARE RETE***

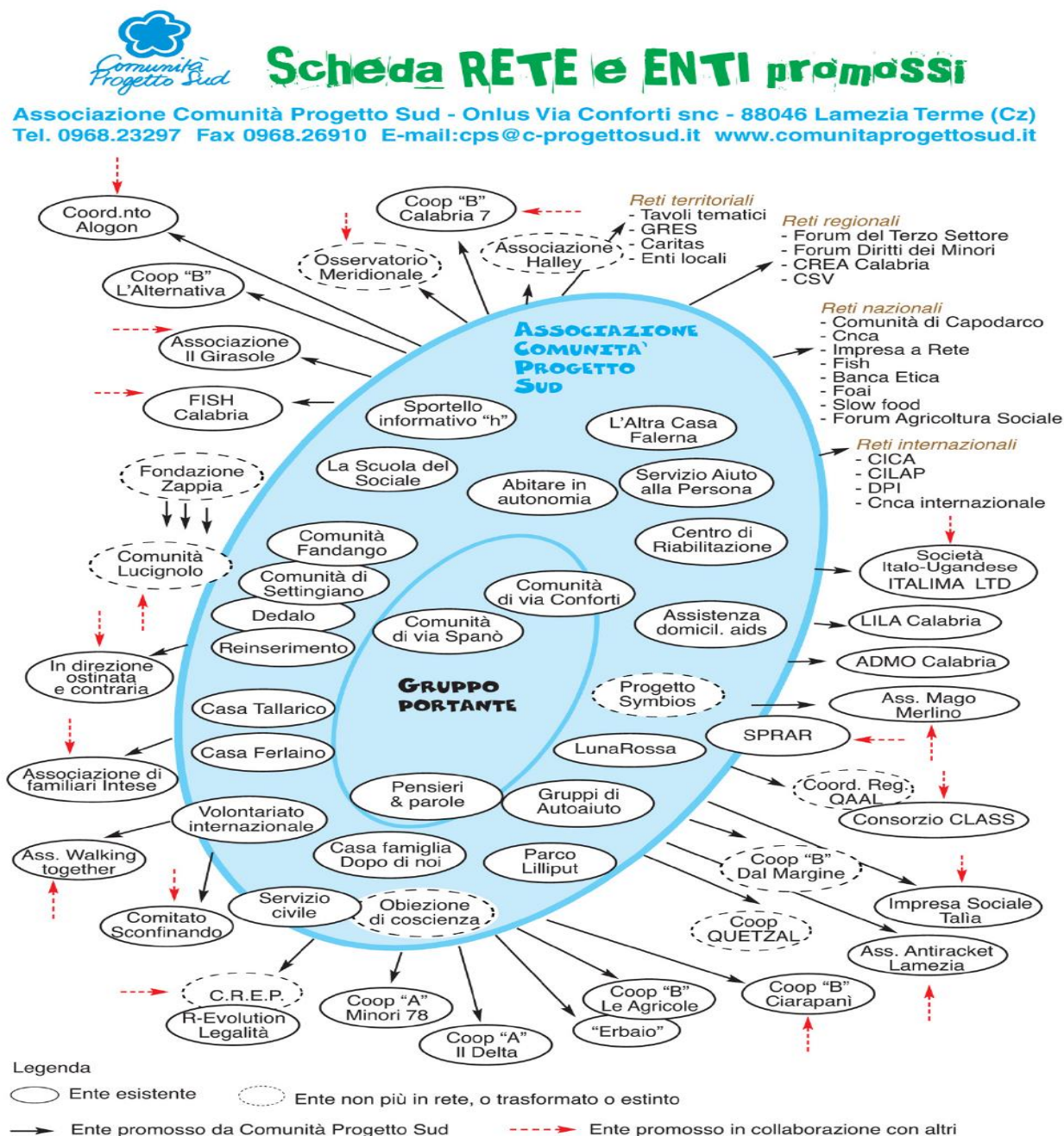
Creare reti di solidarietà; attivare collaborazioni non episodiche con organizzazioni non-profit, pubbliche e private (a livello locale, regionale, nazionale, internazionale); promuovere il volontariato, incrementando il capitale sociale.

### ***FARE CULTURA***

Promuovere cultura della solidarietà; valorizzare la dimensione culturale ed educativa delle proprie azioni/realizzazioni; fare prevenzione; comunicare in modo plurale (con più soggetti e più modalità) accompagnando soggetti/gruppi svantaggiati a diventare protagonisti attivi di comunicazione.

## Attività di promozione di organizzazioni

L'Associazione Comunità Progetto Sud ha cercato di operare sempre con un'attenzione particolare all'importanza di creare relazioni, costruire reti, generare servizi tali da poter rispondere ai bisogni incontrati a livello territoriale (locale, regionale, nazionale). Tali interventi hanno permesso negli anni sia di fondare che di promuovere, sostenere, accompagnare la creazione di nuovi servizi, associazioni, cooperative, al fine di dare risposte concrete e diversificate alle varie richieste e necessità emerse in questi anni. Riportiamo una mappa visiva delle organizzazioni promosse o fondate dall'Associazione: per custodire una memoria storica interna e per dare un'idea del lavoro svolto in tale direzione negli anni. Il totale delle organizzazioni fondate o promosse negli anni (dal 1978 ad oggi) tutt'ora esistenti, è di n. 25

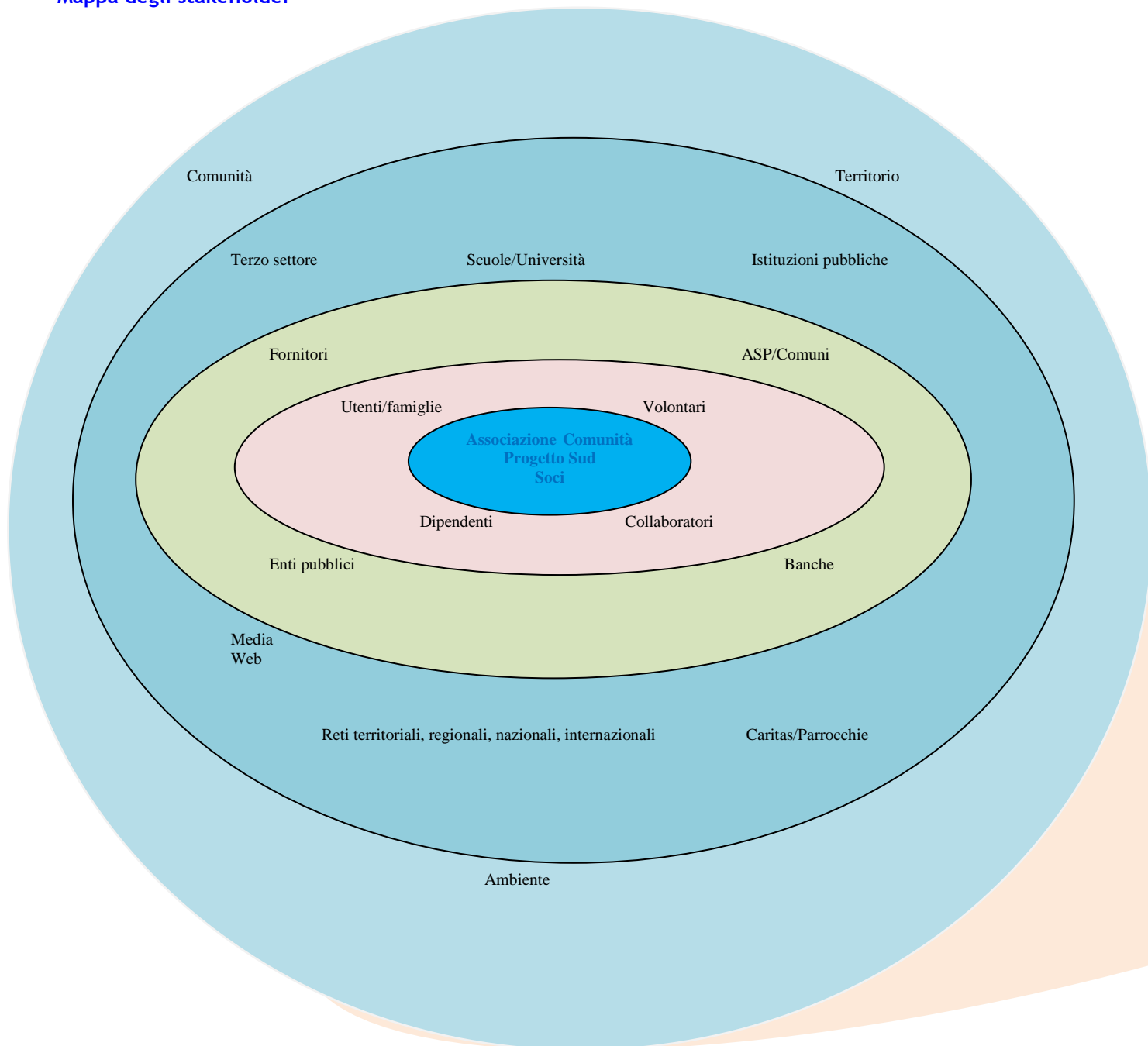




## Profilo generale – I portatori di interesse

Per portatori di interesse o interlocutori (in inglese: *stakeholder*) intendiamo tutti i soggetti che, a vario titolo, interagiscono con la nostra organizzazione e che possono influenzarla o essere influenzati da essa. Esplicitare la mappa dei nostri interlocutori serve ad indicare il sistema complesso di relazioni che abbiamo costruito nell'ambito dei contesti territoriali. Abbiamo differenziato i portatori di interesse in *interni* ed *esterni* in base al rapporto di coinvolgimento che hanno con l'organizzazione.

### Mappa degli stakeholder



## Il sistema di governo e l'organizzazione

### Il sistema di governo e coordinamento e la struttura organizzativa

Nel corso degli anni l'Associazione Comunità Progetto Sud è divenuta più esperta nel rapportarsi all'ambiente circostante e più capace di assumerne le sfide e i rischi. La forza dell'innovazione ha portato ad adottare una forma di **organizzazione "adhocratica"**<sup>2</sup>, più orientata all'imprevedibilità, alla flessibilità ed alla cultura dei compiti, per poter meglio fronteggiare l'aumentata domanda da parte dell'ambiente esterno ed interno.

Nello stesso tempo l'organizzazione continua nella sua ricerca di **traduzione della conoscenza acquisita in sapere organizzativo** che è caratterizzata: dalla distinzione tra obiettivi, metodi e condivisione; da una struttura che si articola tra burocrazia, flessibilità, diversità, partecipazione e informazione; dall'introduzione e dall'esplicitazione di meccanismi di delega, controllo e responsabilizzazione; dal puntare su processi di apprendimento continui, tramite una formazione individuale e di organizzazione, e su di un patto sociale continuamente da richiamare e ristabilire tra gli attori coinvolti; dal livello culturale del lavoro sociale che, se diventa più tecnico, ha bisogno pure di standard, criteri e modalità operative condivisi tra gli attori; dal rapporto con l'ambiente, nel senso della conoscenza del territorio; e dall'uso della governance, un nuovo modello di governo caratterizzato da minore controllo gerarchico e da un maggiore grado di cooperazione tra gli attori inseriti all'interno dei processi decisionali.

Il sistema della governance è presente nell'organizzazione sia a livello di governo e coordinamento generale dell'Ente, sia a livello di gestione dei singoli servizi, progetti o attività messi in opera.

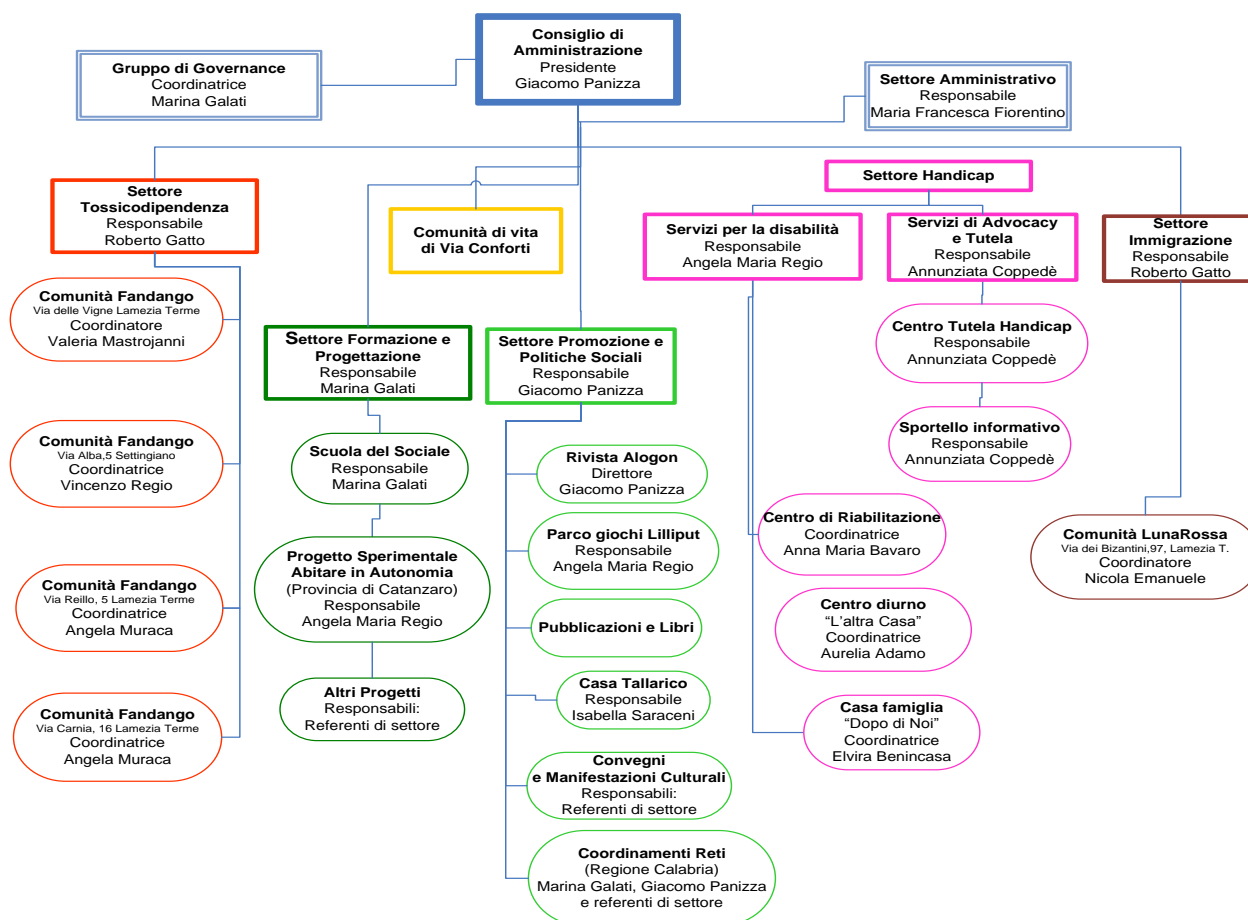
<i>LUOGHI DECISIONALI</i>	Consiglio di Amministrazione insieme al Gruppo di Governance
<i>MODELLO DECISIONALE</i>	Il Consiglio di Amministrazione cura gli aspetti istituzionali dell'Associazione (convoca le assemblee dei soci, prepara i bilanci, ecc.) e insieme al Gruppo di Governance prende le decisioni strategiche, indica le vie di sviluppo, nomina i responsabili dei settori, elabora le politiche sociali.
<i>PERIODICITÀ</i>	Il Consiglio di Amministrazione s'incontra a cadenza periodica e per necessità istituzionali. Il Gruppo di Governance s'incontra a cadenza mensile o secondo le necessità.

<sup>2</sup> Struttura organizzativa semplice che crea "ad hoc" attività e responsabilità: si tratta di un tipo di gestione orientata alla flessibilità ed alla cultura dei compiti che si contrappone alla cultura burocratica.

## Organigramma generale dell'Associazione



## Organigramma particolare dell'Associazione



### Le politiche sociali

Le politiche sociali si occupano della dimensione sociale del vissuto delle persone e dei diritti di cittadinanza. Spesso le persone che incrociamo arrivano con dei vissuti appesantiti e bloccati che non fanno intravedere vie d'uscita. In questi casi, oltre alla risposta offerta e alla pretesa che le Amministrazioni pubbliche svolgano bene il loro ruolo (e i servizi che realizzano), c'è bisogno di un accompagnamento che definiamo pedagogico, cioè di una relazione di aiuto che faccia sì che la persona o il gruppo che viene aiutato cresca nella propria autonomia, fino al punto da diventare capace di fare a meno di quell'aiuto.

E' **il concetto di empowerment** sul quale punta il nostro intervento sociale: dare una mano affinché si acquisisca la capacità, e quindi il potere, di divenire protagonisti primari della propria vita e dei cambiamenti ad essa necessari.

Accanto a questo percorso, la comunità innesca **meccanismi di politicizzazione**, opera cioè in maniera che la situazione di bisogno per cui si sta impegnando diventi paradigma di altre condizioni simili. Questo costituisce una leva strategica per promuovere interventi di sistema, per interrogare e interrogarsi sulle possibili soluzioni, per assumersi collettivamente responsabilità sociali.

La Comunità Progetto Sud agisce le sue politiche sociali promuovendo:

- **la cura dei diritti, della legalità e della coesione sociale:** quel tipo di legalità che coinvolga la popolazione e responsabilizzi le istituzioni, e quel tipo di coesione sociale che sia socializzante, includente e non contraria al bene comune;
- **l'inclusione sociale:** che non è semplicemente l'integrare all'interno di un contesto già dato chi vive ai margini, ma prendere atto delle diversità esistenti tra gli esseri umani e farne motivo continuo di rivisitazione del vivere sociale, delle strutture e delle organizzazioni che poniamo in essere, delle politiche e delle culture che le sottendono;
- **la promozione delle comunità territoriali:** progettare dal basso, socializzare e democratizzare i territori, ribellarsi a chi occupa spazi e diritti, rifiutando l'illegalità e i metodi "mafiosi". Riteniamo ci sia bisogno di interventi diversificati che si rafforzino spingendosi oltre quelli ritenuti strettamente sociali, dando maggior consistenza anche ad altri settori: quali la protezione civile, l'ambiente e l'energia, i beni culturali, gli stili di vita orientati alla decrescita dei consumi, la cittadinanza partecipata, l'educazione a pratiche civiche costruttive di comunità locali (tra le quali la solidarietà, la condivisione e l'accoglienza).

### Le politiche delle risorse umane

Le politiche delle risorse umane si riferiscono all'attenzione e al sostegno nei confronti di tutte le persone che lavorano e collaborano con l'Associazione. Un'organizzazione nata sotto la spinta di idealità forti ha bisogno di operatori che, qualsiasi ruolo ricoprano, diventino **portatori di istanze di giustizia, solidarietà e partecipazione:** operatori appassionati, qualificati e preparati.

Per accompagnare questa crescita la Comunità Progetto Sud promuove:

- **la formazione continua,** di tipo etico-valoriale, professionale-manageriale, politico-culturale, svolta sia individualmente che in gruppo. Non crediamo ai tecnicismi avulsi dai contesti politici, economici, culturali nei quali sono inseriti. Scommettiamo insieme sulla possibilità di coniugare efficacemente professionalità e

attenzione alla persona, metodiche acquisite e continua ricerca, consolidamento di pratiche sperimentate e innovazione.

- **la valorizzazione di singoli**, attraverso l'affidamento di compiti per la sperimentazione personale e l'attribuzione di specifiche responsabilità. Riteniamo importante che ciò avvenga facilitando la crescita di ognuno perchè possa sentirsi non solo parte del gruppo, ma anche un nuovo "iniziatore";
- **il riconoscimento e il rispetto dei diritti dei lavoratori** attraverso l'applicazione corretta dei contratti nazionali del lavoro e l'impegno dell'Ente ad assolvere puntualmente al pagamento dello stipendio.

## Le politiche della qualità

Il concetto di qualità parte essenzialmente dalla ricerca di coerenza tra il fine giuridico e istituzionale per il quale il servizio esiste e l'offerta realmente erogata.

Talvolta si ha la percezione che l'erogazione di servizi da parte delle amministrazioni pubbliche sia orientata più dalla necessità di allocare risorse che dalla volontà di dare risposta ai bisogni sociali. In questo modo l'utente non solo è privato del suo ruolo di attore principale nel sistema dei servizi sociali, ma vede disattesi i suoi diritti di cittadino. Non di rado vi è pure la difficoltà a superare logiche individualistiche e familistiche, che impediscono di percepire il bisogno del singolo in chiave collettiva e democratica e quindi di esercitare funzioni di cittadinanza attiva.

Inoltre si nota la scarsissima fiducia nell'equità e nella giustizia delle amministrazioni: in questa assenza di regole chiare e trasparenti il cittadino/utente è privo dei riferimenti indispensabili per orientare il proprio agire e per chiedere conto di quello degli altri.

Le esperienze fatte dimostrano che laddove esiste realmente un sistema di qualità riscontrabile e riconosciuto, gli utenti non solo ne percepiscono gli effetti, ma sono anche più disponibili a contribuire al suo miglioramento.

### La Comunità Progetto Sud persegue le sue politiche della qualità attraverso:

- la condivisione e l'adozione della Carta dei Servizi per le attività accreditate con gli enti pubblici;
- la redazione dei bilanci sociali di settore e del bilancio sociale generale di ente;
- la certificazione di qualità ISO 9001 dei suoi servizi accreditati;
- la sua collocazione e connotazione all'interno del sistema dei servizi sociosanitari, locali, regionali e nazionali, e la sinergia con le realtà familiari e associative, con cui collabora in un assiduo e convinto lavoro di rete.

## Le politiche della comunicazione

Per politiche della comunicazione intendiamo < *quel "dire dentro" e "dire fuori" necessario perchè il gruppo acquisti "significanza". Un gruppo non può non dire dentro se stesso. Ma non può non dire qualcosa anche al di fuori. Vi è un gioco di sguardi tra chi guarda il gruppo (altri gruppi, organizzazioni, ecc.) e il gruppo stesso. E vi è un mutamento, un adeguamento, un'influenza che il gruppo governa oppure subisce. In questo gioco di sguardi, storico e concreto, il gruppo elabora e rielabora significati, rivede la sua memoria; mette in gioco la trasmissione dei suoi valori e mette a confronto i significati che esso stesso ha "prodotto"> (Giacomo Panizza).*

Per comunicazione non intendiamo tanto l'aspetto del marketing quanto la dimensione ideale, culturale, del significato dei progetti/servizi che l'Associazione promuove. In questo senso comunicare è saper raccontare non solo e non tanto ciò che di buono si fa, quanto il significato di queste realizzazioni. **Comunicare è quindi fare cultura** e fare cultura in, per e con una specifica comunità territoriale.

Ciò che caratterizza la Comunità Progetto Sud, anche nel panorama nazionale, è **offrire spazi di parola alle persone che vivono una condizione di disagio rendendole protagoniste attive di comunicazione**. Il tentativo è di rendere questa peculiarità patrimonio comune, anche in termini di competenze, all'interno dell'organizzazione, ma anche all'esterno. E' questo il modo più tipico di fare advocacy sperimentato in questi anni.

### **La Comunità Progetto Sud promuove le sue politiche della comunicazione attraverso:**

- un piano di comunicazione e un'equipe di comunicazione;
- gli eventi formativi interni sulla comunicazione e la scrittura professionale, condotti con metodologie attive e partecipate;
- l'elaborazione del bilancio sociale annuale;
- la produzione di audiovisivi per veicolare in immagini-suoni-parole le idee e valori, all'interno e all'esterno;
- la rivista trimestrale Alogon;
- il sito internet e la pagina facebook;
- comunicati stampa e articoli su giornali locali, regionali e nazionali;
- partecipazione a dibattiti/interviste radiofoniche e televisive;
- la promozione di eventi culturali quali convegni, seminari, feste pubbliche;
- l'elaborazione di report e relazioni delle singole attività, ad uso interno o esterno.

### **Le politiche delle reti**

Per politiche delle reti si intende: da una parte, la promozione e la costruzione di reti sociali locali, regionali, nazionali, europee e internazionali finalizzate alla collaborazione, alla sperimentazione di patti di collaborazione, con istituzioni, organizzazioni sociali ed economiche e agenzie educative; dall'altra, l'ideazione e la proposizione di iniziative e percorsi di democrazia sociale.

La Comunità Progetto Sud attua queste sue politiche:

- **a livello locale**, attraverso la partecipazione ai tavoli tematici e di co-progettazione con le istituzioni e altri gruppi del sociale; con il GRES; con la Caritas diocesana di Lamezia; con l'impresa sociale Talia.
- **a livello regionale**: con attività di promozione e formazione del terzo settore, con un ruolo di "consulente" e interlocutore critico del governo regionale; con la partecipazione al Forum del Terzo Settore regionale; con la propria MAG (Mutua Autogestione) attraverso la quale è membro del Centro Servizi di Volontariato provinciale; con il consorzio CLASS; con il coordinamento regionale Alogon; con il CREA Calabria; con il coordinamento dei centri di riabilitazione; con il Forum Diritti dei minori;
- **a livello nazionale** con l'appartenenza ad alcune grandi reti: la Comunità di Capodarco, il CNCA (Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza) ed Impresa a Rete, per le quali è referente regionale e prende parte attiva alla gestione nazionale (alcuni soci dell'Ass. Comunità Progetto Sud svolgono ruoli di livello nazionale); con la FISH; con Banca Etica; con la FOAI; con Reti meridiane;
- **a livello internazionale**, con l'EAPN-Cilap (rete europea di lotta alla povertà); la CiCa (Coordinamento internazionale della Comunità di Capodarco); DPI (Rete internazionale delle persone disabili); i progetti internazionali del CNCA.