

# Indice

► Presentazione .....	1
► La Storia .....	3
► Il profilo della Dedalus al 31 dicembre 2002 .....	4
► Missione .....	6
► I principi etici .....	8
► L'occupazione .....	9
► L'organizzazione aziendale .....	12
► L'Ufficio Qualità .....	13
► La cultura dell'intervento.....	16
- I servizi di prossimità e la riduzione del danno .....	16
- I servizi informativi e di cittadinanza .....	18
- L'accoglienza .....	19
- La Rete .....	20
- Il lavoro di comunità .....	21
- La ricerca .....	22
- Gli inserimenti socio lavorativi .....	23
► Le attività e i risultati ottenuti dell'anno 2002.....	25
► La Formazione .....	35
► Attività progettuali.....	37
► Le iniziative promosse.....	41
► Analisi del Valore economico aggiunto .....	42

## ► **Presentazione**

La cooperativa Dedalus è attiva sul territorio cittadino da molti anni, ma è nell'ultimo periodo, in particolare modo, che ha curato la comunicazione verso l'esterno facendo conoscere le iniziative portate avanti e i risultati ottenuti. Infatti per il 2001 ha elaborato un rapporto sociale, per il 2002 il primo bilancio sociale vero e proprio della cooperativa.

Il bilancio sociale 2002 presenta i dati quantitativi e qualitativi relativi alle attività svolte, mira a comunicare in modo trasparente gli obiettivi sociali raggiunti e nell'intento generale di valorizzare il lavoro svolto dalla cooperativa si propone di raggiungere un pubblico più vasto, coinvolgendo la comunità locale nei processi di costruzione e condivisione delle pratiche.

In particolare nel 2002 in linea con la tendenza degli ultimi anni sono state avviate nel campo dell'immigrazione, che rappresenta il settore principale di intervento, altre iniziative rivolte ai minori intrecciando rapporti con altri servizi, con nuovi committenti e costruendo e rafforzando le reti territoriali. Ciò ha determinato anche il coinvolgimento di nuove collaborazioni professionali, di altri mediatori culturali e l'attivazione e la sperimentazione di nuove metodologie di lavoro legate a bisogni specifici del gruppo bersaglio.

Il bilancio sociale del 2002 riporta in primo luogo la storia e il profilo della cooperativa costituito dalla compagine sociale, il volume del fatturato, la tipologia dei servizi attivati per destinatari ai quali sono rivolti, e infine le reti sociali coinvolte che rappresentano anche gli *stakeholder* (portatori di interessi) di riferimento.

Segue la presentazione dell'identità della Dedalus, costruita attraverso l'elaborazione della dichiarazione di *mission* e la scrittura dei principi etici di riferimento. Vengono poi presentati: i dati relativi all'occupazione, l'organizzazione funzionale che l'impresa si è data, il ruolo dell'ufficio qualità e gli strumenti utilizzati.

Dopo questa prima parte viene comunicata la cultura dell'intervento articolata per servizi e pratiche e quindi i risultati e gli obiettivi sociali raggiunti nel 2002.

In ultimo, viene presentati il riepilogo della distribuzione delle risorse e del valore aggiunto.

Per quel che riguarda il processo di costruzione, in questa prima versione, il documento ha visto il coinvolgimento soprattutto degli stakeholder interni, che è risultato molto importante sia rispetto alla valutazione dei risultati che alla condivisione della cultura dell'intervento soprattutto per le nuove collaborazioni, quali mediatori culturali coinvolti di recente nelle attività.

Il bilancio presenta quindi ancora dei limiti, ma riteniamo di farvi fronte alla fine del prossimo anno approfondendo il lavoro di valutazione con tutti gli altri interlocutori ed in particolare con le rappresentanze degli utenti comunicando i risultati dell'indagine sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi svolta quest'anno.

## ► La Storia

La cooperativa Dedalus, nasce a Napoli nel 1981 da un gruppo di persone provenienti da esperienze diverse, dal mondo del lavoro, della ricerca e dell'impegno sociale con lo scopo di intervenire nel campo delle problematiche connesse dell'esclusione sociale delle fasce deboli, dell'economia del territorio e dello sviluppo locale.

Costituita da economisti, urbanisti, sociologi, fin dagli inizi la Dedalus ha individuato nella realizzazione di studi e ricerche, nella progettazione e gestione di interventi, nelle aree di interesse indicate, gli ambiti prioritari di intervento prestando servizi alla ricerca, consulenze per piccole imprese, servizi per la formazione, promuovendo iniziative culturali su propria iniziativa o su proposta di enti, istituti, società.

Dal 1986, la Dedalus si è dedicata con particolare interesse alle problematiche legate ai flussi migratori, con attività di studio e ricerca sull'inserimento dei lavoratori immigrati nel contesto locale; progettando forme di intervento volte a migliorare le condizioni socio-economiche dei lavoratori extracomunitari e delle loro famiglie; progettando e gestendo corsi di formazione professionale rivolti all'ottenimento di qualifiche spendibili nel mercato del lavoro locale; infine, gestendo servizi di consulenza e orientamento rivolti ai cittadini stranieri.

In seguito, in continuità con l'esperienza realizzata e con i cambiamenti verificatisi nel settore dei servizi sociali con l'approvazione della legge 381, la Dedalus orienta la propria azione anche alla gestione dei servizi alla persona e quindi al campo dell'economia sociale e della qualità dei servizi trasformandosi in cooperativa sociale di tipo A nel 1999.

Già dalla fine degli anni '90 si è allargata notevolmente la compagine sociale coinvolgendo operatori sociali, mediatori culturali stranieri e nuove figure professionali.

Nel corso degli anni la Dedalus ha lavorato al potenziamento e alla qualificazione dei rapporti con la realtà locale. Le attività sono svolte grazie ad una rete territoriale, attivata con numerosi soggetti del terzo settore tra i quali Caritas regionale e Caritas di Napoli, Movi, Comunità di S. Egidio, Associazione Priscilla, Legambiente, Opera Nomadi, Nea, Laboratorio Città Nuova, Associazione MigrAzioni, O'Pappece, Associazione Quartieri Spagnoli, Auser Campania, Il Pioppo, Fores, Casa Rut, Ero Forestiero, Centro Fernandez, Jerry Masslo, Salam House, Cless, Comunità straniere presenti in Campania.

Inoltre, ha collaborato, in questi anni, con: Università degli Studi di Napoli Federico II, Università degli Studi di Venezia, Regione Campania, Amministrazione Provinciale di Napoli, Comune di Napoli, Comune di Pompei, Comune di Castellammare di Stabia, Comune di Gragnano, Comune di Casalnuovo, Comune di S. Valentino Torio, Comune di Eboli, Camera di Commercio, Istituto Professionale di Stato per i Servizi Sociali di Sarno, Agenzia per l'Impiego della Campania, Cgil Campania, Società per Imprenditorialità

Giovanile, Erfes, Fivol, Ires Campania, Ires Nazionale, Parsec, Asl Napoli 1, Asl Napoli 2, Asl Caserta 1, Asl Caserta 2, Centro di Giustizia Minorile della Campania, Fondazione Banco Napoli per l'Assistenza all'Infanzia, Fondazione dello Scugnizzo, Comitato per i diritti civili delle prostitute, Gruppo Abele, Oim.

La Dedalus è iscritta ai registri delle associazioni e degli enti che svolgono attività a favore degli stranieri immigrati sezione a) - (A/24/2000/NA) e sezione c) - (C/16/2000/NA) presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri (di cui all'art. 52, comma 1 del regolamento di attuazione del testo unico n. 286/98).

La Dedalus partecipa al Comitato Cittadino permanente per il confronto e la concertazione di strategie di lotta all'esclusione sociale del Comune di Napoli Assessorato alla dignità (G.C. n. 1808 del 26.05.00).

La Dedalus aderisce alla Legacoop, ed è socia del Consorzio di Cooperative Sociali Gesco Campania. Inoltre, è socia dell'Associazione studi Giuridici sull'immigrazione (Asgi).

Infine, è riconosciuta dalla Regione Campania quale Ente culturale di rilevante interesse regionale ai sensi della legge regionale 49/85.

## ► Il profilo della Dedalus al 31 dicembre 2002

	Via Porzio, 4 CDN – IS G/8 80143 Napoli Tel. 081/7877333 Fax 081/7877333 E_mail <a href="mailto:dedasociale@libero.it">dedasociale@libero.it</a>
Data di costituzione	1981

<i>Al 31 dicembre 2002</i>	
Soci	17, di cui 3 stranieri
Soci volontari	0
Soci sovventori	0
Altri soci	0
Membri CDA	3
Dipendenti	6 di cui 3 stranieri
Collaborazioni coordinate e continuative	30 di cui 11 stranieri
Collaborazioni occasionali	5 di cui 1 stranieri
Tirocinanti	9
Volontari	0
Prestazioni professionali	4
<i>Servizi residenziali</i>	
Tipologia	Casa di Accoglienza per donne in difficoltà
Destinatari	Donne in difficoltà, senza fissa dimora, prostitute
<i>Servizi territoriali</i>	
Tipologia	Educativa territoriale Socializzazione preformazione tirocini Unità mobile, informazione, riduzione del danno Sportelli informativi Mediazione culturale a chiamata Centro interculturale per l'infanzia
Destinatari	Giovani, minori in genere, minori a rischio e dell'area penale, minori immigrati. Prostituite, immigrati in genere.
<i>Ricerca e formazione</i>	
Destinatari	Centro di Cittadinanza Organiz. del terzo settore, enti pubblici, scuole, cittadini.
<i>Fatturato</i>	
Fatturato da commesse pubbliche	658.995,83 418.580,84

<i>Fatturato da servizi privati</i> Cooperative e consorzi	191.503,07
<i>Fatturato Altri</i>	34.971,48
<i>Altri proventi</i>	13.940,43
<i>Tipologia committenti</i> Pubblici	Ministero Grazia e Giustizia – Centro Giustizia Minorile Ministero dell’Interno Regione Campania Comune di Napoli Comune di Pompei Comune di Eboli Università degli Studi di Napoli – Sociologia
Privati	Gesco Consorzio di cooperative sociali Fondazione del Banco di Napoli per l’Assistenza dell’Infanzia Associazione Priscilla
<i>Reti primarie</i> Pubbliche	ASL Napoli 1 Asl Napoli 2, Asl Ce 2, Tribunale per i minorenni 92° Servizio e servizi territoriali 94° Servizio e servizi territoriali Istituto Comprensivo Berlinguer Istituto Comprensivo Lombardi UOSM Distretto 49 UOSM Distretto 47
Private	Cooperativa sociale Casba, Caritas Diocesana di Napoli, Centro Fernandez, Auser Campania, Opera Nomadi, Istituto Don Bosco CORA, CIDI, Imprese formazione tirocinanti, Associazione Priscilla, Comunità Straniere, Parrocchia S. Severo, Parrocchia dei Vergini, EOS, Associazione Salvemini, CGIL Filcams, Legambiente, O’Pappece, Erfes, Laboratorio Città Nuova, StudioErre, Altre cooperative aderenti al Consorzio Gesco, Fores.
<i>Consorzi</i>	Gesco consorzio di cooperative sociali
Adesioni ad organizzazioni di rappresentanza	Comitato cittadino per la lotta all’esclusione sociale ASGI, Legacoop

Dedalus riconosce come propria missione quella di perseguire l'interesse generale della comunità attraverso la costruzione di processi di promozione umana e culturale, di realizzazione delle pari opportunità di accesso ai diritti e alle garanzie di cittadinanza per tutte le cittadine e per tutti i cittadini, senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, censo.

Considera la comunità locale come attore sociale complesso, il cui coinvolgimento attivo nei servizi e negli interventi diventa indispensabile alla realizzazione di stabili condizioni di convivenza solidale e democratica

A tale scopo, assume come obiettivi prioritari del proprio agire sociale la tutela e il potenziamento del sistema di welfare, nonché la realizzazione di tutte quelle azioni necessarie ad attivare percorsi virtuosi di inclusione socio-lavorativa, in un'ottica che individua nelle forme di welfare comunitario e integrato quelle più idonee a garantire l'universalità dei diritti, attraverso la valorizzazione e la centralità della funzione pubblica.

Dedalus si impegna a favorire la partecipazione dei soci alla vita e alla crescita della cooperativa, sostenendo la formazione e lo sviluppo del senso di appartenenza, favorendo l'informazione, la comunicazione tra soci; la crescita professionale dei lavoratori, producendo e diffondendo il proprio bilancio sociale; dando avvio al percorso per ottenere la certificazione di qualità.

Per la realizzazione delle finalità aziendali, si articolano interventi che costituiscono specifici obiettivi, tesi a far vivere operativamente lo spirito della missione della cooperativa e, nel contempo, a costruirsi come dimensioni indispensabili alla sua affermazione.

Tale articolazione, attraversa sia gli ambiti generali di intervento sia le aree progettuali e di gestione dei servizi sia la strutturazione organizzativa, coerente agli obiettivi operativi ed alla finalità aziendale.

L'operatività della Dedalus negli ambiti del mercato del lavoro, delle problematiche connesse all'esclusione sociale delle fasce deboli, dell'economia sociale e della qualità dei servizi, dell'economia del territorio e dello sviluppo locale, è, perciò, essa stessa strumento e percorso di realizzazione della missione.

In particolare, da quasi due decenni, nell'ottica del percorso tracciato, la Dedalus ha sviluppato uno specifico interesse per le problematiche connesse ai flussi migratori, svolgendo attività di ricerca e forme di interventi innovativi con lo scopo di favorirne l'inserimento sociale e lavorativo, rivolgendosi, in special modo, a minori, giovani e donne in difficoltà. Per questo, realizza servizi di protezione sociale a bassa soglia per prostitute extracomunitarie; sportelli informativi, servizi di mediazione culturale "a chiamata" e gestisce una casa d'accoglienza per donne in difficoltà.

La stessa traccia si sviluppa anche in altri settori del lavoro sociale, come nei progetti a favore dei minori e dei giovani in situazione di disoccupazione, emarginazione e devianza,

gestendo servizi di educativa territoriale, di preformazione, accompagnamento sociale e orientamento al lavoro.

Conformemente, la Dedalus svolge attività di ricerca nelle aree di interesse indicate; per monitorare ed intercettare il bisogno, traducendone i risultati in progetti innovativi tesi alla sua soddisfazione. Nell'obiettivo di diffondere buone pratiche ed innalzare il livello qualitativo dell'offerta di servizi alla persona, la Dedalus, inoltre, realizza e supervisiona progetti su proposta di enti, imprese sociali attive sul territorio e gestisce un centro di documentazione sul sociale, quale servizio alle strutture, agli operatori (pubblici e del privato sociale) ma anche a studenti, ricercatori e tesisti, dedicato alla diffusione di conoscenza, informazione ed aggiornamento delle tematiche sociali, delle metodologie e delle tecniche.

L'impianto di obiettivi, così articolato, necessita di una organizzazione efficace, orizzontale, interagente ma coerente con i livelli di competenza e di responsabilità individuati. A tal fine si è provveduto ad una ridefinizione di prassi, protocolli e distribuzione delle funzioni, definito essa stessa come obiettivo per la realizzazione delle finalità della cooperativa.

## ► I principi etici

*I valori* - La cooperativa si propone di perseguire l'interesse generale della comunità attraverso la costruzione di processi di promozione umana e culturale, di realizzazione delle pari opportunità di accesso ai diritti e alle garanzie di cittadinanza per tutte le cittadine e per tutti i cittadini. Tali scopi vengono perseguiti attraverso gli strumenti e le pratiche della Impresa Sociale.

*Difficoltà sociali e pratiche di inclusione* - Le attività e i servizi della Cooperativa sono finalizzati alla realizzazione di percorsi di inclusione socio-lavorativa per le persone in condizione di svantaggio sociale o che si trovano a vivere situazioni di difficoltà. Individuando nelle politiche attive del lavoro lo strumento primo per determinare autonomia ed emancipazione degli individui.

*Rispetto delle differenze* - Si impegna a prevenire, contrastare e superare ogni forma di intolleranza, discriminazione e xenofobia verso qualsivoglia forma di differenza e alterità culturale, etnica, religiosa e di censo. Nel contempo, promuove e valorizza le relazioni e la convivenza tra le diversità.

*Cultura dell'intervento* - Il lavoro di rete, l'integrazione tra pubblico e privato sociale, la riduzione del danno e i servizi a bassa soglia, la mediazione culturale e dei conflitti, la sperimentazione di servizi innovativi, costituiscono l'impianto pratico-metodologico a cui la Cooperativa si ispira per realizzare comunità, per garantire la centralità dei diritti, per

produrre partecipazione, per raggiungere chi vive situazioni di disagio e marginalità sociale.

*Centralità della persona* - I destinatari dei servizi sono al centro del lavoro degli operatori, incoraggiati a definire i propri bisogni e a individuare percorsi di crescita e formazione adeguati. In particolare, attraverso una metodologia che prevede l'attivazione di programmi individualizzati di cittadinanza, basati su un patto sociale dove tutti gli attori coinvolti scelgono autonomamente le opportunità, assumono responsabilità rispetto i percorsi attivati, investono nei percorsi stessi.

*Qualità* - La cooperativa si impegna per il miglioramento continuo dei servizi attraverso la verifica degli obiettivi, la valorizzazione, la formazione delle competenze interne e l'adeguamento delle capacità tecniche.

*Costruzioni di reti* - Per rispondere alla complessità dei bisogni la Dedalus ritiene indispensabile la promozione e costruzione di reti, al fine di integrare e coordinare le diverse risorse, di determinare alleanze tra i differenti attori locali, di valorizzare le relazioni tra competenze e ruoli diversi. Riconosce nei destinatari degli interventi e nelle comunità di riferimento attori prioritari del sistema rete.

*Integrazione dei servizi* - Con i propri servizi la cooperativa intende implementare e promuovere forme di collaborazione con i soggetti pubblici riconoscendo questi ultimi come unici possibili garanti dell'universalità dei diritti inalienabili dei cittadini e delle cittadine. A tale scopo promuove e valorizza un'idea di funzione e ruolo pubblico fondati su pratiche sociali partecipate e sviluppo locale a carattere comunitario.

*Responsabilità condivise e partecipazione* - La cooperativa promuove la condivisione delle finalità statuarie e la partecipazione dei soci alla vita dell'impresa, alla sua gestione, ai risultati e ai rischi.

*Valorizzazione risorse interne* - Valorizza le risorse interne garantendo ad ogni socio uguali opportunità, una retribuzione dignitosa tutelata dal contratto di lavoro del settore delle cooperative sociali e da un regolamento interno elaborato e revisionato periodicamente.

*Cura della relazione* - Presta attenzione al benessere dei lavoratori, ai problemi quotidiani, organizzando momenti di socializzazione, riconoscendo e valorizzando le diversità, promuovendo lo spirito di appartenenza.

## ► L'occupazione

Non v'è dubbio che la natura dei servizi che la Dedalus realizza, oltre a produrre significativi risultati a favore dei beneficiari specifici, ha contribuito a creare concrete opportunità di lavoro. E' evidente, infatti, che la gran parte dei servizi realizzati, in quanto

servizi alla persona, necessitano in prevalenza di risorse umane qualificate e dedicate, che tra l'altro, rappresentano uno dei principali fattori critici da cui dipende il successo degli interventi.

D'altro canto quello dell'occupazione è certamente un elemento di grande rilevanza strategica per la Dedalus, che ha scelto di promuovere opportunità concrete di lavoro e puntare a renderle sempre più stabili e tutelate. Infatti il tentativo messo in pratica nel corso del 2002 è stato quello di consolidare questo ultimo elemento: piuttosto che aumentare il numero dei collaboratori, si è puntato, nei limiti del possibile, ad assicurare livelli di retribuzione mensili dignitosi, attraverso il coinvolgimento su più attività di collaboratori e dipendenti.

Il dato rilevante che conferma quanto detto è il numero dei dipendenti, che rispetto all'anno precedente è sostanzialmente aumentato. Infatti al 31 dicembre 2001 risultava assunta con contratto di lavoro dipendente una sola unità, mentre a fine 2002 i dipendenti sono sei, e ci si propone nel corso del 2003 di continuare ad incrementare questo dato: un percorso impegnativo, che richiede capacità di programmazione e assunzione di maggiori responsabilità, ma che è ritenuto certamente, in maniera graduale e prudente, realizzabile. Del resto proprio tale dato, in uno allargamento della base sociale, deve rappresentare uno degli elementi qualificanti dell'essere organismo cooperativo, che associa, cioè, al perseguimento dell'interesse generale della comunità attraverso la costruzione di processi di promozione umana e culturale, di realizzazione delle pari opportunità di accesso ai diritti e alle garanzie di cittadinanza per tutte le cittadine e per tutti i cittadini, la promozione di nuove e tutelate opportunità di lavoro, in particolare per i propri soci.

Complessivamente il personale che a vario titolo ha prestato la propria opera per la Dedalus ha inciso per circa il 70 % sul totale dei costi di produzione sostenuti nel corso del 2002.

A tutto il mese di dicembre 2002, la cooperativa sociale Dedalus aveva complessivamente 45 rapporti di lavoro. E precisamente:

**Tabella 1 - La distribuzione del personale a dicembre 2002**

Tipologia di rapporto	Totale	di cui Stranieri
Dipendenti	6	3
Collaborazioni coordinate e continuative	30	11
Collaborazioni occasionali e discontinue	5	1
Rapporti di lavoro autonomo professionale	4	0
	45	15

Tale dato ha subito diverse variazioni nel corso dell'anno e ciò, soprattutto in funzione del fatto che le commesse, i progetti ed i servizi realizzati hanno tutti un termine di

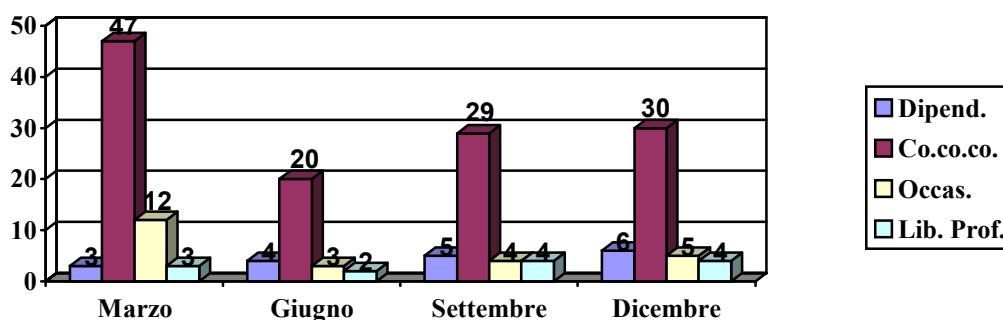
scadenza, che talvolta non viene né prorogato, né rinnovato né tantomeno, gli enti committenti riescono a garantire la funzionalità dei servizi senza soluzione di continuità.

Alla fine di Marzo 2002 il monitoraggio dell'occupazione interna alla cooperativa faceva registrare ben 65 contratti in essere. Di questi 3 dipendenti, 47 collaborazioni coordinate e continuative 12 occasionali 3 rapporti libero professionali.

La successiva rilevazione trimestrale a giugno rappresentava una situazione meno consistente sotto l'aspetto quantitativo. In tutto i contratti risultavano essere 29 di cui 4 dipendenti, 20 collaborazioni coordinate e continuative, 3 occasionali e 2 rapporti libero professionali. Un forte decremento coinciso con la conclusione del progetto Eta Beta, e la conseguente chiusura dei centri polifunzionali di Pompei, Sant'Antonio Abate e Santa Maria La Carità. Inoltre, nello stesso periodo sono state ultimate le attività nell'ambito della ricerca sui minori realizzata per conto dell'Università Federico II.

Da settembre i dati sull'occupazione interna cominciano ad attestarsi sui valori attuali. A tale data risultavano attivi 5 contratti di lavoro dipendente, 29 collaborazioni coordinate e continuative, 4 occasionali e 4 rapporti libero professionali, per un totale di 42 persone.

*Grafico 1: Rilevazione trimestrale dell'occupazione interna nel 2002*



Dall'analisi dei dati quindi emerge chiaramente che il tentativo messo in atto di stabilizzare i rapporti esistenti, comincia a produrre importanti risultati: crescono i dipendenti, si strutturano le collaborazioni coordinate e continuative. Il numero delle occasionali, dipende esclusivamente dal bisogno occasionale e discontinuo di prestazioni e servizi.

Dal punto di vista qualitativo aumenta il "reddito pro capite". Nel senso che all'aumentare delle attività ha corrisposto, laddove possibile, l'aumento dell'impegno orario di persone già a contratto.

Infine è il caso di accennare che parallelamente a questo la Dedalus ha avviato un percorso di allargamento della base sociale, nell'unico intento di rafforzare i legami tra le persone che operano in cooperativa, di dare sempre più certezza del futuro, ma anche per aumentare la partecipazione responsabile alla realizzazione dei servizi ed alla vita complessiva della cooperativa.

## ► L'organizzazione aziendale

La struttura organizzativa-aziendale della cooperativa si articola per livelli a seconda delle responsabilità e ruoli ricoperti nel perseguimento degli scopi sociali.

I livelli non definiscono una struttura gerarchica verticale, ma sono funzionali alla coerente ed efficace gestione dei processi aziendali secondo principi di democrazia, di condivisione, di partecipazione alle scelte, nel rispetto di un efficiente utilizzo delle risorse disponibili.

I soci, indipendentemente dal ruolo, dalle funzioni e dalle responsabilità ricoperte, sono impegnati nella definizione delle scelte strategiche e nella individuazione dei percorsi generali utili a realizzare la missione dell'impresa, nonché a fornire e consolidare le opportunità lavorative. Tale prerogativa è garantita attraverso la partecipazione all'**Assemblea dei soci**, organismo sovrano cui compete la individuazione dei principi e delle linee guida entro le quali potranno essere indirizzate le politiche e le scelte esecutive che la direzione aziendale è deputata a compiere nello svolgimento delle proprie funzioni. L'Assemblea si riunisce almeno due volte l'anno e tutte le volte che verrà convocata secondo le procedure previste da vigente Statuto.

Organo esecutivo e di direzione della cooperativa è il Consiglio d'Amministrazione che, fatte salve le funzioni riservate dallo Statuto al Presidente, assume le funzioni direttive e di esecuzione delle scelte generali e strategiche compiute in sede di assemblea dei soci.

Al fianco del CdA, con funzioni di staff, di coordinamento e di direzione opera il Comitato di Direzione, coordinato dal Presidente del CdA, e composto dai soci cui è affidata la responsabilità di specifiche aree funzionali (Dirigenti di settore). Il CdA ed i CdD si riuniscono, anche in seduta comune almeno una volta al mese.

Il *Primo livello di responsabilità* coincide con la funzione istituzionale, di rappresentanza, e decisionale di ultima istanza concesse dallo Statuto sociale al Presidente.

Al *Secondo livello di responsabilità* sono collocati il CdA ed il Comitato di Direzione, per il ruolo e l'impegno necessario a costruire i processi di decisione, gestione ed organizzazione delle attività d'impresa. A questo livello sono demandati i compiti propriamente direttivi e di raccolta delle conoscenze, di dati e di informazioni necessarie a compiere le scelte e le verifiche sul mercato delle opportunità esistenti, la predisposizione dei piani di sviluppo, l'individuazione dei nuovi servizi e settori di intervento in coerenza con la missione aziendale.

Tale organizzazione prevede cinque aree strategiche che rappresentano le aree dei "saperi", sulle quali si basa l'impianto complessivo del funzionamento aziendale. In particolare, ad ogni singola area sono assegnate specifiche funzioni che tuttavia non si

intendono distribuite in via esclusiva, ma che sono comunque trasversali e condivise tra tutti i centri di responsabilità:

- *l'area amministrativa*, con funzioni di amministrazione (contabilità generale, contabilità analitica per processo, contabilità e gestione del personale), funzioni di pianificazione e di controllo di gestione, funzioni di promozione e di sviluppo ed infine funzioni di gestione finanziaria;
- *l'area immigrazione*;
- *l'area giovani e minori*;
- *l'area della ricerca, della progettazione e della formazione*;
- *l'area delle politiche dell'inserimento e l'orientamento al lavoro*.

Le attività della cooperativa Dedalus sono organizzate per progetto o per processo, per questo viene individuato un *Terzo livello di responsabilità* rappresentato dai Coordinatori di progetto.

A questi viene affidata, secondo predefinite procedure, la gestione operativa delle singole attività, dei singoli progetti, dei singoli processi che il CdA decide di attivare e realizzare.

*Quarto livello di responsabilità* è quello che vede coinvolti gli operatori (soci e non) impiegati nelle funzioni operative previste delle attività che la Dedalus realizza. In un'impresa sociale, che produce servizi prevalentemente alla persona, il ruolo dell'operatore risulta essere oltremodo importante, non solo perché incide direttamente sulla condizione di svantaggio sociale in cui si trovano i potenziali utenti, ma soprattutto perché rappresenta nelle dinamiche aziendali e nella *catena di valori* che l'impresa nel suo complesso esprime, un fondamentale *fattore critico di successo* da cui dipendono in maniera rilevante l'efficacia dei risultati e degli obiettivi perseguiti.

Al fine di condividere le azioni e compiere le verifiche necessarie in *itinere*, la cooperativa ritiene utile prevedere una Riunione Operativa in cui tutti gli operatori, soci e non, impegnati nelle varie attività in corso di realizzazione si riuniscono una volta a settimana, di norma il lunedì, per discutere sull'andamento delle attività, scambiarsi esperienze e opinioni, valutare nuove proposte, condividere concretamente i percorsi.

Infine è prerogativa strategica della cooperativa Dedalus prevedere periodici momenti di formazione e aggiornamento, per mantenere alti i livelli di qualificazione, di professionalità e di efficacia degli interventi.

## ► L'Ufficio Qualità

Nel 1998 la Dedalus ha istituito un *Ufficio Qualità* costituito da un responsabile, da un addetto alla sicurezza, da un operatore addetto alla raccolta degli strumenti di monitoraggio dei servizi, da un operatore responsabile della gestione del software per l'input dati.

Di seguito vengono esposti i principali metodi e strumenti trasversali ai servizi, utilizzati nel lavoro con gli utenti.

## **Metodi**

### *Monitoraggio e raccolta dati*

L'attività di monitoraggio è finalizzata a verificare che i servizi raggiungano il gruppo bersaglio, che siano congruenti alle attività progettate; che le risorse umane, finanziarie e strumentali siano adeguati. In altre parole, l'attività mira ad offrire quegli elementi sufficienti per realizzare una valutazione di processo.

A tal fine, la Dedalus si è dotata di uno strumento per la raccolta dati mensile che comprende una serie di indicatori: n. utenti contattati, n. utenti presenti alle attività, n. contatti con operatori di altri servizi, n. ore dedicate dagli operatori per singole attività ecc...

In pratica, con l'attività di monitoraggio interno si tengono sotto controllo tutte le componenti implicate nel progetto, accompagnandone l'andamento per restituirlo elaborato, specificando meglio obiettivi e azioni da implementare.

Il monitoraggio interno si intreccia inoltre, con il lavoro di programmazione, monitoraggio e verifica, promosso dai Servizi referenti dei progetti.

### *Comunicazione interna*

La cooperativa predispone strumenti cartacei, organizza incontri per garantire la comunicazione fra gli operatori; i passaggi di consegne; la conservazione della memoria degli avvenimenti e la documentazione delle riunioni di équipe.

### *Riunioni di verifica*

Ogni coordinatore di progetto o servizio organizza ed effettua riunioni settimanali o quindicinali per verificare gli obiettivi a breve termine, per fotografare dove si trova il servizio rispetto agli obiettivi prefissati, per permettere un'adeguata circolazione delle esperienze e delle informazioni, per affrontare specificità e aree di sviluppo.

### *Relazioni periodiche*

L'équipe di progetto redige periodicamente (in genere ogni tre mesi) una relazione sulle attività svolte e la invia ai servizi di competenza.

### *Raccolta leggi documenti*

La cooperativa tiene costantemente aggiornato l'Archivio leggi, regolamenti e convenzioni ed è abbonata ad una serie di riviste del settore. Inoltre, gestisce per conto del consorzio al quale appartiene un centro di documentazione sul sociale.

#### *Formazione e aggiornamento*

Per migliorare la qualità degli interventi, in risposta alla complessità dei bisogni e delle esigenze dei destinatari, per affrontare nuove tematiche, nell'ambito delle attività sono organizzati momenti di formazione finalizzati ad adeguare gli strumenti di base e a sviluppare la riflessione e il confronto con gli operatori e i soggetti coinvolti. Tali momenti sono organizzati presso la Dedalus invitando esperti e talvolta presso altri enti attivi a livello nazionale noti per la realizzazione di iniziative di eccellenza nell'ambito dei servizi alla persona.

#### *Supervisione*

Periodicamente, il lavoro di valutazione si intreccia con quello di formazione svolto in itinere con il supervisore dei servizi il quale va a focalizzare meglio le aree del lavoro, i problemi, gli aspetti nuovi che richiedono un confronto e una ricerca comune intorno ad alcuni temi e che per questo, costituiscono per gli operatori coinvolti nei diversi progetti, un momento importante di formazione e crescita professionale.

### **Strumenti**

- un registro presenza contenente i giorni, l'orario e il nominativo dell'utente, l'attività svolta;

- la cartella personale in cui sono annotati: il referente del servizio sociale che ha effettuato l'inserimento; il referente del nucleo familiare di provenienza o dell'eventuale tutore; le visite effettuate dai genitori (se minori); i movimenti che comportano pernottamenti all'esterno delle strutture di accoglienza;

- la redazione della storia personale in cui vengono descritte le condizioni di salute, gli aspetti relazionali, il nucleo familiare, i problemi (quadro generale) che hanno determinato l'inserimento nei servizi, i bisogni espressi, le aree di lavoro sulle quali andare ad intervenire e - nel caso di utenti stranieri - il paese di provenienza, il progetto migratorio, gli adulti di riferimento (se minori) le eventuali esperienze lavorative;

- il progetto d'inserimento (educativo o formativo) individuale;

- un questionario o altri tipi di strumenti di rilevazione finalizzati a raccogliere le osservazioni dell'utente sul servizio: grado di soddisfazione, risultati attesi, sui bisogni inevasi ecc.;

- l'agenda dell'operatore sull'attività svolta contenente osservazioni, episodi, dubbi, incontri, comportamenti e che rappresenta anche la base di lavoro per l'elaborazione delle relazioni;

- documenti sullo stato di salute, report di eventuali altri operatori e professionalità coinvolti sui progetti individuali;

- le relazioni periodiche sull'utente;

- eventuali materiali e documenti prodotti dall'utente;

- la partecipazione dell'utente. Costituisce una pratica ricorrente quella di raccogliere le opinioni degli utenti in merito alla gestione e alla qualità degli interventi attraverso colloqui, interviste in profondità, lavori in gruppo. Tali momenti riguardano in particolar modo i bambini, gli adolescenti, le donne accolte nel servizio residenziale. I loro pareri sono utilizzati dagli operatori per conoscere come vengono vissute le esperienze formative e di accoglienza proposte e vengono elaborate e discusse all'interno delle diverse équipe per rivedere le attività, le iniziative proposte.

Indagini maggiormente strutturate con l'utilizzo di un questionario sono state avviate nel 2003, rivolte agli utenti di tutti i servizi compresi quelli degli sportelli informativi. Pertanto si rimanda al bilancio 2003 per l'elaborazione e la presentazione dei risultati.

### **L'archiviazione dei dati**

I dati sono archiviati presso l'organizzazione mediante un sistema informatico per costituire una fonte di memorizzazione storica e quindi di studio per gli operatori dei progetti e una modalità organizzativa che consente una più efficace funzionalità della cooperativa.

## **► La cultura dell'intervento**

**- I servizi di prossimità e la riduzione del danno -**

La riduzione del danno può essere definita una politica sociale che, all'interno di un'ottica radicale e libertaria, privilegia la diminuzione degli effetti negativi relativi all'uso di una sostanza o di un comportamento sociale deviante, piuttosto che il superamento e l'uscita da tali comportamenti.

Ogni proposta di riduzione dei danni porta con sé alcuni presupposti metodologici e di impostazione dei servizi che stravolgono le prassi tradizionali dell'intervento sociale. Infatti, ci si basa su una filosofia dell'idea di relazione d'aiuto costruita su più luoghi e si basa su patti sociali successivi. Elemento centrale dell'intervento è la valorizzazione della risorsa utente a partire dai suoi processi di empowerment, mentre prima tutto ruotava intorno alla definizione e risposta ai bisogni. Gli strumenti assumono un'importanza quasi prioritaria rispetto alle pratiche. Ed, infine, il ruolo dell'operatore viene trasformato: esso non è più, o non è più visto come il "portatore di verità", ma come "attore di un processo di cambiamento verso le soluzioni possibili".

In sostanza, tali cambiamenti portano con sé l'idea dell'altro come fattore indispensabile per la costruzione di relazioni significative.

Da questo punto di vista assume un valore centrale avere la capacità di costruire relazioni che non giudicano il comportamento, nella chiarezza, comunque, che una relazione che non giudica non è una relazione che legittima, ma una relazione che lavorando sul "qui e ora" si pone come "mediazione verso" sistemi e processi più alti che vengono dopo (accoglienza, accompagnamento, supporto al superamento e all'inclusione, ecc.).

Proprio per questa ragione è importante pensare ai servizi di prossimità come luoghi sempre aperti in ingresso ma capaci di strutturare un'analoga continua apertura verso gli altri servizi e presidi. In altre parole, va evitato il rischio di cadere nell'autoreferenzialità, nella solitudine degli interventi di prossimità che invece vanno pensati e proposti come parti integranti di un sistema eterogeneo e su più livelli in continua e coordinata comunicazione/relazione tra loro.

Altro punto qualificante dei servizi di prossimità è l'accettazione dei fenomeni nella loro complessità. Come dinamiche che non possono essere semplificate attraverso categorie interpretative rigide. Altrimenti, il rischio è quello di scivolare in un atteggiamento "riduzionista".

La cooperativa Dedalus ha assunto il tema della riduzione del danno, e dei servizi di prossimità o a bassa soglia come uno degli ambiti di intervento centrali per il proprio operare, in particolare per quanto riguarda le attività rivolte alle situazioni più gravi di esclusione, marginali, multi-dimensionalità delle situazioni di disagio e difficoltà.

In tale settore, la cooperativa individua quattro presupposti di intervento:

la necessità di sviluppare su fenomeni complessi, distanti, un sistema connesso di interventi e servizi, che sappia collaborare ed integrarsi sulla base di relazioni di vicinanza;

la promozione delle competenze e delle risorse dei destinatari degli interventi, attraverso la riduzione del danno, ma anche con l'individuazione di mediatori tra i servizi e la strada;

un'impostazione del lavoro sociale che si basa su un processo che parte dal "qui e ora" per arrivare alla "mediazione verso";

la capacità di supportare i servizi specifici con attività di mediazione dei conflitti e con un buon lavoro di comunità;

### **- I servizi informativi e di cittadinanza -**

L'accessibilità e la fruibilità dei diritti passa non solo attraverso l'attivazione e la diffusione del sistema di protezione sociale, ma anche garantendo un'adeguata e corretta informazione sull'offerta dei servizi, sia sulle loro finalità, sia sulla loro anagrafica.

Tale assunto è ancora più vero per i soggetti sociali a cui la Dedalus rivolge buona parte dei suoi interventi.

Nel caso dei migranti, infatti, alle evidenti difficoltà connesse ai problemi linguistici, si sommano criticità collegate alle differenze culturali, sulla diversa idea e approccio che gli immigrati e le immigrate hanno nel loro rapporto con i presidi territoriali, insieme a quelli che scaturiscono dalla non conoscenza del nostro sistema legislativo, burocratico e amministrativo. Inoltre, nelle situazioni in cui gli stranieri si trovano a vivere condizioni di irregolarità rispetto alla normativa sul soggiorno, a tutto ciò si somma un'inevitabile diffidenza e timore che gli stessi sentono nei confronti di ogni rapporto con organismi o strutture, se pur periferiche, a gestione pubblica.

Allo stesso modo, per le aree della marginalità e del disagio, le complicazioni e le difficoltà che caratterizzano le situazioni di vita e relazione, nonché la scarsa consapevolezza dei propri bisogni, o meglio la frequente incapacità a trasformare gli stessi in domanda strutturata, difficilmente presuppongono un arrivo autonomo delle persone ai servizi ad esse rivolti. A meno che, appunto, le informazioni sulla loro esistenza non siano solo diffuse e accessibili, ma anche in grado di raggiungere e non solo di essere raggiunte.

Per tali ragioni i servizi informativi, nella loro diversa articolazione, insieme ad adeguate forme di comunicazione sociale, rivestono un ruolo centrale, per nulla scontato e non banale, nelle pratiche di cittadinanza.

Tali attività non possono essere riassunte nella sola produzione di materiali e opuscoli, o alla gestione di sportelli o altri servizi front-office, ma sono parte integrante e dirimente delle azioni di lavoro di strada, di riduzione del danno, di prevenzione sociale e socio-sanitaria, degli interventi tesi a comprendere e mediare i conflitti. Sono, inoltre, uno dei nodi e delle finalità prioritarie degli interventi di mediazione linguistica culturale.

Quindi, se i servizi informativi e dedicati alla comunicazione sociale sono caratterizzati dalla concretezza e completezza delle informazioni, dalla capacità di arrivare nei diversi luoghi, con particolare attenzione alle periferie geografiche e relazionali, e di essere

strutturati in modo accessibile e flessibile, a pieno titolo possono essere considerati indispensabili e prioritari nella definizione delle politiche di inclusione e cittadinanza attivabili nei diversi contesti.

### **- L'accoglienza -**

Le pratiche di accoglienza vanno definite in una cornice ampia e articolata, dove i possibili interventi vanno declinati su più ambiti e fasi, definiti non solo sulla base delle caratteristiche e dei bisogni dei destinatari a cui i servizi si rivolgono, ma anche sulle finalità e i tempi della tipologia di relazione che si vuole definire a base del rapporto con i destinatari stessi.

Molteplici sono i luoghi dell'accoglienza, di volta in volta un centro residenziale, un drop in, un camper, la piazza, uno sportello di front-office.

In alcune situazioni, poi, come ad esempio negli interventi di prossimità e di riduzione del danno, ad essere accolta non è solo la persona ma anche il suo contesto di vita e relazione, insieme alla problematica o alla situazione di disagio che coinvolge la persona stessa.

Ma al di là di tali differenziazioni, si possono individuare alcune buone pratiche e aspetti metodologici di fondo su cui impostare trasversalmente i diversi servizi e le differenti prestazioni.

In primo luogo l'accoglienza dell'altro non va relegata alla sola sfera dell'assistenza, ma intesa come luogo, spazio relazionale protetto, dove, attraverso la risposta ai bisogni materiali e il supporto alla definizione e razionalizzazione del bisogno, si pongono le basi per attivare percorsi virtuosi di inclusione sociale e cittadinanza attiva. Se, al contrario, si rimane fermi all'assistenza si corre il rischio di cronicizzare le situazioni di difficoltà e quindi di non produrre emancipazione e autonomia delle persone.

Un secondo presupposto riguarda i livelli di partecipazione di chi viene accolto. Il destinatario non va considerato come soggetto passivo a cui offrire interventi e soluzioni pre-confezionate, ma invece come individuo attivo, co-protagonista del proprio percorso, capace di assumere responsabilità e di investire nel progetto che lo coinvolge.

Un terzo elemento, è inerente alla capacità di considerare i servizi di accoglienza anche come i luoghi privilegiati per la costruzione di relazioni significative con le persone accolte.

Infine, grande attenzione va data alla cura dei luoghi fisici dell'accoglienza. Spazi puliti e ben arredati, comodi e con offerte dedicate all'utilizzo piacevole dei tempi vuoti del servizio o dedicati alla socialità e all'intimità del soggetto accolto, sono, nei fatti, un modo immediato e immediatamente percepibile per comunicare disponibilità ad accogliere e, soprattutto, rispetto per chi è accolto.

Nel caso delle politiche sull'immigrazione, il tema dell'accoglienza e gli interventi ad essa collegati sono fondamentali per segnare positivamente l'inizio della presenza

dell'immigrato o dell'immigrata nel territorio. Una buona politica di accoglienza, infatti, consente allo straniero di valutare tranquillamente e con gli strumenti adeguati le possibilità di successo del progetto migratorio relativamente alle caratteristiche sociali ed economiche della zona.

In generale, al momento dell'ingresso, la condizione di povertà materiale degli immigrati è molto forte. Tuttavia, essi dispongono spesso di risorse psicologiche e culturali sufficienti ad affrontare la condizione di disagio iniziale. I servizi di accoglienza, se ben organizzati e coordinati sul territorio, possono favorire quei processi virtuosi che favoriscono l'uscita degli immigrati e delle immigrate dall'area dell'esclusione sociale ed economica. Al contrario la loro assenza può favorire il fallimento del progetto e quindi avviare un percorso svantaggiato che tende a cronicizzare i migranti nell'area della marginalità e dell'assistenza con tutti i rischi di conflittualità sociale che ne derivano.

### **- La Rete -**

L'esigenza di fare e consolidare reti a supporto e per la realizzazione di interventi sociali e di inclusione nasce dalla presa d'atto di alcune caratteristiche delle dinamiche e dei soggetti su cui tali pratiche intendono intervenire.

In primis va sottolineato come le domande sociali siano sempre più complesse e articolate, e che per questo presuppongano l'intervento di un insieme di competenze, funzioni e professionalità che difficilmente possono essere riassunte da un unico ente, servizio o operatore. Insomma, la qualità dei servizi dipende anche dalla loro capacità di organizzare e promuovere opportunità e risposte ai bisogni in grado di muoversi su più ambiti e con diverse caratteristiche, sia metodologiche che operative.

In secondo luogo le dinamiche sociali sono soggette a continue e rapide evoluzioni, determinate da fattori e attori diversi, che, per altro, incidono sui percorsi di inclusione e esclusione con modalità e tempi differenti, con diversi pesi e differenti gradi di soggettività delle persone, che in tali processi sono coinvolte. Ciò, nuovamente, presuppone l'interesse di più agenti di intervento, capaci di osservare da più punti di vista e da più luoghi di relazione. La rete, in sostanza, una volta attivata, permette ai diversi partner di considerarsi a vicenda come pezzi di un puzzle, indispensabili l'uno all'altro per ricomporre una fotografia di insieme.

Per terzo, l'evoluzione dei sistemi di welfare nella continua ricerca di modelli compatibili con il nuovo modello economico e con le trasformazioni del mercato del lavoro, fanno sì che la rete, in questo specifico, intesa come sistema coordinato e paritario di progettazioni e collaborazioni tra pubblico e privato sociale, si configuri come unico antidoto a derive negative di completa privatizzazione dei servizi e di completa perdita della funzione pubblica quale garante dell'universalità dei diritti di cittadinanza.

A partire da tali presupposti, la cooperativa Dedalus considera finalità e scelta di fondo del proprio agire la costruzione di rete, sia in termini di relazioni coordinate e

collaborazioni tra servizi e operatori diversi, sia per quel che riguarda l'attivazione e la messa in sistema di risorse aggiuntive.

Non solo per aumentare la qualità e la quantità dei servizi, ma anche per favorire un processo di presa in carico delle dinamiche e delle problematiche sociali da parte delle istituzioni e degli altri enti pubblici del territorio.

In un'ottica che individua il ruolo della cooperazione sociale non come sostitutivo delle funzioni e responsabilità pubbliche, ma come insieme di competenze e pratiche ad implementazione delle stesse, attraverso la realizzazione di prassi integrate, basate su un rapporto paritario, capaci di attraversare tutte le diverse fasi inerenti la progettazione, la programmazione e l'attuazione dell'intervento sociale.

Inoltre, va sottolineato, come sia altresì finalità di fondo delle metodologie di rete promosse dalla Dedalus, quella di considerare i destinatari degli interventi come attori prioritari e attivi delle reti promosse a sostegno e per il radicamento territoriale delle diverse azioni proposte.

### **- Il lavoro di comunità -**

In un'epoca segnata dallo scioglimento dei legami e delle relazioni, è fondamentale mettere al centro del lavoro sociale il tema della comunità, della "coscienza di luogo". Non a partire dal disagio e dai problemi, ma dal senso e dai significati dello spazio comunitario, con l'obiettivo di costruire benessere collettivo.

Per farlo, si tratta anche di ridiscutere, di rivedere anche alcune delle impostazioni culturali che hanno fin qui guidato la realizzazioni di servizi e attività ad essi connessi. Molti operatori sono figli di una cultura che ha portato il disagio e i processi sociali fuori dalla comunità locale per inserirli in "comunità specifiche", molto spesso estremamente lontane dalla comunità locale.

Quindi, fare lavoro di comunità, significa anche comprendere con quali strumenti si possa riuscire a ricollocare i marginali e il disagio all'interno di un processo di comunità.

Costruire comunità impone di rimettere in gioco gli attori del progetto comunitario. Il mondo di una persona è il mondo degli altri, di molti altri, e questo mondo, quasi sempre, è caratterizzato da "legami con gli altri" che possono essere: con la famiglia (legami affettivi); con il gruppo (legami identitari); con il vicinato (legami "topografici"); con le organizzazioni sociali (legami utilitari); con l'azienda (legami economici); con i servizi (legami di necessità); con le istituzioni (legami strutturali); con la città (legami di tipo politico).

E' evidente, dunque, come il lavoro di comunità abbia a che fare con i legami socio-relazionali e con la capacità di mettere in rapporto e scambio attori e contesti diversi. Sistema di confronto e di co-esistenza paritaria nella gestione dei quotidiani e delle relazioni che per realizzarsi da un lato ha bisogno di attivare reti, verticali e orizzontali,

formali e informali, capaci di interconnettersi tra di loro, e, dall'altro, necessità di allargare l'interesse del sociale a tutta la popolazione che abita un luogo.

Da questo punto di vista, diventa di fondamentale importanza il lavoro di promozione, di ricerca/azione, di cura delle relazioni e di mediazione dei conflitti, di informazione e comunicazione per costruire accettazione sociale intorno ai servizi e partecipazione delle comunità alla realizzazione degli stessi.

### **- La ricerca -**

Chi lavora nel sociale, spesso, si trova di fronte ad una forte criticità dovuta alla consolidata "assenza di flussi informativi", che assume aspetti a dir poco preoccupanti quando si tratta di "servizi di frontiera".

Non ci si riferisce tanto alla ricerca accademica e/o universitaria, ma nello specifico alla ricerca applicata che è invece indispensabile per comprendere i fenomeni (dinamiche, problematiche, nuovi bisogni, ecc); elaborare idee e programmare servizi innovativi; mettere a sistema buone pratiche e modelli operativi, a partire dalla costruzione di memoria a razionalizzazione delle prassi realizzate; calibrare in corso d'opera i servizi per potenziarne le capacità di impatto sociale e di risposta ai bisogni;

Inserire nella progettazione e programmazione dei servizi strumenti e metodologie di ricerca applicata, nei fatti, significa implementare e sostenere le azioni di prevenzione e riassorbimento del disagio, di costruzione di percorsi di inclusione già attivate con l'operatività dei servizi stessi.

Questo, in un quadro dove l'interconnessione che lega aspetti differenti dell'esclusione è sempre più evidente e per questo rende indispensabile un'altrettanta poliedricità della risposta che sappia unire la capacità di non abbandonare gli specifici, ma di collocare lo specifico in una cornice in grado di far emergere tutte le connessioni e gli intrecci.

Quindi la ricerca applicata costituisce la metodologia più idonea, in quanto strumento qualitativo e legato all'intervento. Ma proprio per questo la ricerca applicata non può essere delegata ai soli tecnici. Invece, il fare ricerca, la capacità di osservare e leggere i fenomeni devono essere intrinseche competenze della professionalità dell'operatore sociale.

Ma quale metodologie utilizzare per fare una buona ricerca applicata? considerando in questo caso la metodologia non solo come il susseguirsi di fasi e di pratiche, ma come strumento aperto, corretto dal punto di vista scientifico, capace di utilizzare la ricerca come strumento prioritario di analisi qualitativa, di modellazione e ricalibratura delle prassi e degli interventi.

In tale ottica tra i diversi metodi di ricerca, pensando a servizi di frontiera, quello più idoneo appare essere quello della ricerca intervento, perché in grado di muoversi con

maggiore elasticità nella contraddizione “non si può partire prima di conoscere” ma altrettanto “non si può aspettare di conoscere per partire.

A partire da tali presupposti la cooperativa Dedalus dedica particolare cura alle azioni di ricerca, muovendosi sia nell’ambito dell’analisi teorico-accademica, sia nell’indagine costruita dall’osservazione e dal monitoraggio dei servizi. Trovando, nell’intreccio tra tali approcci, un luogo privilegiato per far confrontare i saperi teorici con quelli derivanti dalle pratiche e dalle esperienze sociali. Una contaminazione tra metodologie, strumenti e professionalità che permette di definire con maggior precisione la configurazione delle dinamiche e dei fenomeni che caratterizzano l’universo di intervento della cooperativa stessa.

### **- Gli inserimenti socio lavorativi -**

Le azioni di orientamento al lavoro e le pratiche di inserimento socio lavorativo, attraverso strumenti che favoriscano l’incontro tra domanda ed offerta di lavoro, sono divenuti elementi cardine nelle attività di servizi rivolti alle persone e, in particolar modo, in quelle dedicate ad utenti in condizioni di svantaggio sociale e/o a rischio di disagio.

L’orientamento al lavoro ha molteplici obiettivi e, fondamentalmente, agisce sullo stimolo motivazionale, sulla coscienza di sé, accompagnati da una puntuale informazione circa le opportunità offerte dal territorio, dal mercato del lavoro, sul profilo formativo e professionale degli utenti, sulla conoscenza dei principi del diritto del lavoro, sulle tecniche per procedere ad una ricerca attiva del lavoro, coerente e strutturata.

Finalizzare tale attività, significa costruire i presupposti per stimolare interazioni sempre più efficaci tra richiedenti lavoro e imprenditori, nell’ottica di creare opportunità formative direttamente erogate in azienda: la pratica del tirocinio lavorativo sembra esser quella che, con maggiore efficacia, contenga tali requisiti.

La norma che regola i tirocini lavorativi è contenuta nell’art.18 della Legge 24 giugno 1997 n° 196 “Norme in materia di promozione dell’occupazione”, in ottemperanza alla circolare del D.A.P. - Uff. IV - n. 557661.10 del 21/12/1998.

Il pacchetto “Treu”, così come è denominata la Legge 196/97, intende promuovere politiche attive del lavoro, tese a favorire la ricaduta occupazionale, soprattutto per le fasce di inoccupazione e disoccupazione giovanile. Tra i dispositivi approntati vi sono iniziative tese a favorire l’incontro tra la domanda e l’offerta di lavoro, consentendo approcci di tipo formativo e lavorativo a giovani senza lavoro, direttamente in strutture aziendali.

I tirocini lavorativi rientrano in questa area di competenza, con una particolare attitudine alla valorizzazione dell’aspetto formativo: essi, infatti, sono proposti alle aziende da Enti formativi identificati nella normativa, a cui carico sono attribuiti gli oneri di natura antinfortunistica e le eventuali retribuzioni orarie del formando.

In alcun modo i tirocini lavorativi possono identificarsi in un rapporto di lavoro, anche se l'unità impiegata può svolgere mansioni produttive ma mai oltre i termini orari stabiliti in convenzione tra l'Ente formatore e l'azienda ospite.

L'arco temporale durante il quale può espletarsi il tirocinio lavorativo è sancito dalla legge che prevede una

durata di sei mesi, rinnovabili per un analogo ed ulteriore periodo, motivando la necessità formativa della proroga.

Strumento di notevole efficacia, nell'ottica di definizione di progetti individuali formativi/lavorativi, per l'incentivazione dell'incontro domanda/offerta di lavoro, il tirocinio lavorativo rientra metodologicamente nei percorsi propedeutici all'inclusione lavorativa di soggetti svantaggiati.

L'efficacia delle attività di orientamento al lavoro e di inclusione lavorativa è, comunque, fortemente legata all'approccio metodologico con cui si organizzano i servizi.

Nelle progettazioni innovative, soprattutto rivolte alle fasce a rischio di disagio sociale, si impongono sempre più concetti tendenti a strutturare servizi "aperti", in grado di raggiungere l'utenza nei luoghi di aggregazione, anche informali, per avviarla al primo contatto con le strutture di orientamento e monitorarne, già in questa fase, il bisogno. L'utenza esprime, spesso, esigenze multiproblematiche a cui occorre dare risposte non sempre esaudibili nell'attività specifica del servizio, per cui si impone la necessità di costruire reti territoriali articolate che consentano il soddisfacimento del bisogno, anche a prescindere dal problema particolare del lavoro. In questo senso, vanno articolate relazioni formali con enti del pubblico e del privato sociale, oltre alla creazione di reti aziendali disponibili a collaborare col servizio.

Obiettivo di tutte le attività innovative dell'orientamento è favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro e solo il corretto impatto metodologico consente una maggiore efficacia nel raggiungimento degli obiettivi specifici.

Nell'ottica di creare progetti lavorativi coerenti, basati sulla coscienza delle competenze e sulla professionalità acquisita e/o da acquisire, le attività di inserimento lavorativo si fondano sulla metodologia del bilancio delle competenze, per la definizione di ogni progetto individuale costruito con l'utenza. Metodologia, questa, che tende a far emergere e si pone di valutare l'insieme dei saperi e del saper fare di cui una persona manifesta la capacità in un'attività professionale, sociale o di formazione.

Attraverso il bilancio delle competenze ci si pone l'obiettivo di far maturare la consapevolezza delle proprie capacità e dei propri limiti, evidenziando attitudini ed abilità, anche inconsapevoli, rapportandole alle competenze acquisite, per definire aree critiche e punti di forza su cui costruire il proprio progetto formativo e professionale.

## ► Le attività e i risultati ottenuti dell'anno 2002

Le attività della Dedalus come già affermato, sono rivolte prevalentemente agli immigrati e ai minori: servizi informativi e a bassa soglia, servizi di mediazione linguistico e culturale, educativi e formativi; servizi di accoglienza residenziale. A questi si affiancano le attività di ricerca, consulenza e progettazione finalizzate non solo a rafforzare e a qualificare gli interventi della Dedalus, ma anche ad offrire servizi alle altre cooperative consorziate e ad altri soggetti del terzo settore.

Nel corso dell'anno 2002 la cooperativa ha realizzato dieci interventi in convenzione con il Comune di Napoli, il Ministero dell'Interno, il Tribunale per i minori, il Comune di Pompei e in rete con numerosi soggetti pubblici, del privato sociale e dell'impresa. Gli utenti complessivi sono stati 1.215 di cui 967 stranieri. Sono stati impegnati nei servizi oltre 50 persone con professionalità e funzioni diverse: 9 coordinatori, 26 mediatori culturali, 25 operatori sociali, 14 educatori, 1 sociologo, 5 formatori, 2 psicologi, 1 assistente sociale, 2 legali, esperti e consulenti.

La componente principale dei servizi è costituita dall'attività di informazione ed ascolto, presente nella maggior parte delle iniziative ed in particolare in quelle che riguardano la riduzione del danno e la costruzione della relazione con l'utente.

Tabella 2 - Utenti dei servizi

Il lavoro attraverso già detto, ampio, aiutare superare pongono società, orientamento	i è è la le ai con e	Progetto			sociale servizi, inteso in senso finalizzato persona barriere che la margini della attività di di
		Progetto	Utenti	Donne	
		Aiubowan	407	135	390
		Ar rafiq	14	6	14
		Centro di Cittadinanza	0	0	0
		El bab	42	4	42
		Eta Beta	178	n.i.	0
		Il Ponte	105	27	105
		In-Contro	30	25	30
		La Gatta	444	434	420
		Nisida	13	0	5
		Officina	24	4	3
		<b>Totali</b>	<b>1.257</b>	<b>635</b>	<b>1.009</b>

accompagnamento qualificate per la costruzione di reali opportunità di accesso alle informazioni e ai servizi e a percorsi di inclusione e cittadinanza.

Un'altra area d'intervento della Dedalus è costituita dalla mediazione linguistico culturale svolta anche grazie all'implementazione di nuove progettualità come quella "a chiamata". Seguono le attività educative, quelle di accompagnamento ai servizi; quelle volte a sostenere l'utente durante l'esperienza dell'inserimento lavorativo a fini formativi

con azioni di tutoraggio individuale; l'attività di preformazione, ed infine quelle realizzate per il disbrigo di pratiche burocratiche.

Di seguito, in relazione alle differenti attività svolte, vengono presentati i principali risultati ottenuti attraverso l'utilizzo di indicatori diversi, quantitativi e qualitativi che danno conto dell'efficienza, dell'efficacia e dell'impatto delle iniziative.

#### *I servizi informativi e di riduzione del danno*

La descrizione e l'analisi dei singoli interventi permette di conoscerne l'andamento rispetto agli obiettivi attesi e quelli raggiunti, valutare i risultati ottenuti.

Nell'anno 2002 sono proseguite le attività di riduzione del danno a bassa soglia rivolte alle immigrate extracomunitarie del progetto La Gatta - "Unità mobile di strada per l'intervento sulla prostituzione extra-comunitaria, con attività di informazione, prevenzione e tutela sanitaria, di supporto ai percorsi di uscita, con l'obiettivo, tra gli altri, di favorire percorsi di inclusione lavorativa attraverso lo strumento delle borse lavoro"- e hanno avuto un significativo incremento i servizi informativi e di mediazione culturale attraverso i progetti Aiubowan, Ponte e Nisida.

Il progetto La Gatta finanziato dal Ministero per le pari opportunità e cofinanziato dal Comune di Napoli ha concluso la seconda annualità. Rispetto al 2001 si registra una stabilità nella tipologia dei servizi offerti ed un aumento del monte ore complessivo - svolto principalmente in strada con l'utilizzo di un camper - e dedicato all'aggancio, all'ascolto e all'orientamento delle donne ai servizi. Oltre alle attività di riduzione del danno, si rileva un numero significativo di donne inserite in programmi di protezione o sostenute nei percorsi di uscita attraverso l'orientamento e l'accompagnamento alla questura, ai servizi sanitari, alla ricerca di un all'alloggio e di un lavoro.

Le utenti sono state 444 e attraverso il centro ascolto, sono state seguite 80 donne con assiduità di cui 25 in protezione sociale e altre 55 nella prospettiva di attivarne altri.

Tra queste, 3 hanno svolto esperienze formative e lavorative attraverso l'attivazione di borse lavoro presso ristoranti, servizi sociali, piccole fabbriche e due al termine della esperienza formativa e all'interno del dispositivo previsto dal programma di protezione, sono state poi assunte con regolare contratto dalla stessa cooperativa sociale Dedalus.

Il progetto Aiubowan, finanziato dal Comune di Napoli è rivolto agli immigrati residenti nei quartieri San Lorenzo, Stella - San Carlo all'Arena.

Lo sportello informativo del progetto Aiubowan è ubicato presso la circoscrizione comunale di via tribunali, ed offre orientamento ai servizi, accompagnamento ai servizi sanitari, mediazione linguistico-culturale su richiesta da parte di operatori degli uffici pubblici, degli ospedali, della questura e delle scuole.

Lo sportello si caratterizza come un servizio a bassa soglia non solo perché ubicato in uno dei territori in cui è maggiormente presente la componente immigrata, ma anche perché raggiunge e aiuta l'utente nei luoghi di aggregazione, nelle scuole, nei presidi

sanitari, attraverso operatori sociali qualificati e mediatori culturali. Complessivamente sono state offerte 492 ore di front office/consulenza; 331 ore di mediazione culturale e linguistica, 37 ore di accompagnamento ai servizi. Altre 157 sono state utilizzate per l'organizzazione del lavoro e la gestione della banca dati.

**Tabella 3 - Qualifiche e n. operatori impegnati nelle attività<sup>1</sup>**

Progetto	Coordi- natori	Media- tori	Oper. sociali	Socio- logi	Educa- tori	Psico- logi	Forma- tori	Ass. sociali	altri
Aiubowan	1	6	3	0	0	0	0	0	2
Ar rafiq	1	0	0	0	7	0	0	0	1
C. di cittadinanza	1	0	8	0	0	0	0	0	5
El bab	1	2	0	0	0	0	0	0	0
In - contro	1	2	7	0	1	0	0	0	5
La gatta	1	5	4	1	0	0	2	1	0
Officina	1	0	3	0	0	1	3	0	3
Eta beta	1	0	0	0	6	1	0	0	0
Il Ponte	1	7	0	0	0	0	0	0	0
Nisida	1	6	0	0	0	0	0	0	0
<i>Totali</i>	<i>10</i>	<i>28</i>	<i>25</i>	<i>1</i>	<i>14</i>	<i>2</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>16</i>

Gli utenti complessivi dello sportello sono stati 407 di cui 390 stranieri.

Nell'ambito del progetto inoltre, è stata svolta un'importante attività di ricerca e mappatura della presenza immigrata nell'area con particolare riguardo a quella minorile e alla loro condizione.

Anche il progetto di mediazione linguistico-culturale a chiamata Il Ponte realizzato in convenzione con il Ministero dell'Interno ha portato a risultati nuovi e significativi. Attivato su richiesta, il servizio ha raggiunto 105 persone per un totale di 227 ore di attività di mediazione culturale e 20 di mediazione linguistica.

Lo stesso tipo di servizio è inoltre stato richiesto da alcuni Istituti penali minorili presenti nella regione, quelli di Nisida e di Airola al fine di favorire la comunicazione tra educatori e minori nomadi ed extracomunitari in stato di detenzione. Sono state svolte attività di interpretariato al momento dell'ingresso del minore straniero presso la struttura; colloqui individuali con i ragazzi presenti in istituto; colloqui in gruppo di minori di stessa appartenenza culturale ed autoctoni; educazione interculturale per un totale di 397 ore.

Sono stati impegnati nell'iniziativa 6 mediatori di madrelingua araba, rom ed albanese i quali hanno seguito 13 ragazzi di cui 5 stranieri.

E' un intervento innovativo per il contesto, in quanto la mediazione non si esaurisce in un interpretariato tout court, ma passa per la capacità di ascoltare i problemi, senza

<sup>1</sup> Gli operatori in alcuni casi, sono impegnati su più progetti. Pertanto, i totali vanno riferiti esclusivamente ai singoli progetti, mentre il totale complessivo non è indicativo del numero delle persone.

censurarli, per correggere ciò non va bene, ma restando agli occhi dei ragazzi un riferimento educativo che viene accettato perché appartenente alla stessa area culturale.

I servizi educativi e formativi.

Nell'ambito dei servizi educativi e di cura territoriali sono stati realizzati tre interventi:

il progetto Eta beta a Pompei che si è concluso nell'anno;

il progetto Officina, ancora in corso;

il progetto Ar rafiq, servizio avviato negli ultimi mesi dell'anno.

Il progetto **Eta beta**, finanziato dalla legge 285 del 1997 è giunto al termine della seconda annualità e ha offerto servizi educativi, laboratoriali ed informativi per i minori e le loro famiglie residenti nei comuni di Pompei, S. Maria e S. Antonio per un totale di 680 ore di attività. Nel progetto sono stati impegnati 1 coordinatore, 1 psicologo e 6 educatori. Ai laboratori hanno partecipato 178 minori, bambini ed adolescenti.

Il progetto **Officina**, iniziato nel 2001, in convenzione con il Comune di Napoli, gestito dal consorzio Gesco e attuato dalla Dedalus è rivolto a ragazzi e ragazze di età compresa tra i 14 e i 21 anni che vivono situazioni di disagio, esposti a problematiche di deprivazione familiare, d'esclusione dai normali circuiti scolastici, inseriti nei circuiti penali, residenti nei quartieri di Scampia e Secondigliano e appartenenti alla comunità rom.

Per ogni ragazzo o ragazza partecipante alle attività è stato definito un progetto individualizzato -condiviso dall'utente - sulla base del profilo d'ingresso, delle motivazioni, dell'età e delle aspirazioni e quindi sulla base di determinati obiettivi formativi ed educativi. Le attività previste dal progetto sono:

presa in carico, accompagnamento e tutoraggio individuale finalizzati all'integrazione sociale;

mediazione culturale

promozione di azioni di recupero e rafforzamento delle abilità di base e di quelle trasversali; razionalizzazione e riconoscimento delle proprie capacità, attitudini e motivazioni;

accompagnamento all'ottenimento della licenza media;

inserimento in laboratori e in altre iniziative mirate a favorire la socializzazione e l'utilizzo utile del tempo libero;

preformazione, orientamento e avvicinamento alla cultura del lavoro;

tirocini protetti presso aziende produttive e botteghe artigiane.

Gli operatori impegnati nel progetto sono 8: 1 coordinatrice, 1 psicologa, 2 operatori sociali, 1 mediatore culturale, 3 formatori.

Nello specifico, sono state svolte 803 ore di tutoraggio individuale e di gruppo; 653 ore di formazione e accompagnamento per la realizzazione dei tirocini protetti; 407 ore di preformazione, in parte finalizzata all'ottenimento della licenza media; 160 di ascolto e 71 di accompagnamento individuale.

Gli utenti del progetto sono stati 24, di cui 3 rom. Rispetto alle attività svolte, 10 ragazzi hanno frequentato le attività formative e 6 ragazzi hanno ottenuto la licenza media; 10 sono stati inseriti in azienda. Tutti i ragazzi, individualmente e talvolta in gruppo, hanno svolto attività di orientamento.

Ad oltre un anno di avvio del progetto si può affermare che costituisce una buona pratica quella che coniuga flessibilità e adattamento della metodologia e delle risorse, ai bisogni, alle attitudini, ai tempi e alla cultura dei ragazzi. Tale pratica risulta poi rafforzata negli effetti quando si riscontra una maggiore disponibilità da parte dell'ambiente, della famiglia e degli altri soggetti.

La partecipazione attiva dei minori rom a tutte le attività costituisce un buon risultato per il progetto e rappresenta una novità nel panorama delle iniziative formative. Inoltre, l'azione di sensibilizzazione e formazione rivolta ai titolari d'azienda, ma anche ad altri soggetti del territorio e finalizzata all'accoglienza degli utenti del progetto in particolare difficoltà rappresenta un valore aggiunto per la comunità in quanto va verso una presa in carico del disagio condivisa e partecipata.

Il progetto **El Bab** realizza percorsi integrati rivolti ai minori stranieri soli non accompagnati per favorire la costruzione di stabilità e certezza di diritto, attraverso interventi di cura ed emancipazione programmando e realizzando progetti individualizzati di benessere e cittadinanza, capaci di integrare e coordinare pratiche sociali, sanitarie e di habitat sociale. I percorsi: accompagnamento ai servizi, supporto alla regolarizzazione, alfabetizzazione, preformazione, orientamento al lavoro e al contesto, inserimento lavorativo.

Durante i primi due mesi di attività, i due mediatori culturali con l'aggancio, la costruzione di una prima relazione con i ragazzi che lavorano ai semafori come lavavetri hanno realizzato la mappa della presenza a Napoli ed avviato il percorso di alfabetizzazione.

Il progetto è finanziato dalla Fondazione del Banco di Napoli per l'Assistenza dell'Infanzia.

Il progetto **Ar Rafiq** è rivolto ai bambini immigrati ed italiani residenti nei quartieri Stella, San Carlo all'Area, San Lorenzo, Vicaria. E' un servizio pomeridiano per la cura, la socializzazione e la formazione di supporto all'inclusione scolastica e all'integrazione interculturale. Finanziato dalla Fondazione del Banco di Napoli per l'Assistenza dell'Infanzia è finalizzato a contrastare l'istituzionalizzazione dei minori, a favorire le pari opportunità, a facilitare l'integrazione culturale e a valorizzare la cultura di origine.

Essendo un progetto sperimentale è rivolto nella prima annualità a 20 minori di età compresa tra i 3 e i 10 anni. Nel centro operano: mediatori culturali, operatori sociali, insegnanti, mamme immigrate, coadiuvanti. Al termine del primo mese, dopo 20 giorni di servizio sono stati inseriti 14 bambini.

### *Servizi residenziali*

Il progetto In Contro ha avuto inizio nel mese di ottobre del 2001. Promosso dal 92° Servizio del Comune di Napoli, e attuato dalla cooperativa sociale Dedalus in partenariato con l'Asl Napoli 1, il Consorzio di Cooperative Sociali Gesco, la Caritas Diocesana di Napoli, l'Opera Nomadi, l'Associazione Priscilla, nasce per dare accoglienza a donne immigrate sole o con figli minori ed in condizioni di difficoltà; per offrire sostegno nei loro percorsi di inserimento socio-economico e culturale, per realizzare pari opportunità di accesso ai diritti di cittadinanza. Il progetto è stato finanziato dalla Regione Campania nell'ambito del Piano Immigrazione 1999.

Il servizio In Contro si configura come un'esperienza di accoglienza residenziale di tipo familiare; si caratterizza come luogo aperto, capace di intervenire direttamente sul disagio e, al contempo, di attivare e sostenere percorsi di inclusione sociale, per superare quelle situazioni di emergenza in cui le donne straniere si trovano talvolta a vivere nell'esperienza migratoria.

Destinatario degli interventi sono le donne immigrate che si trovano a vivere in condizioni di disagio, e in particolare: donne sole con figli minori, donne in difficoltà economica, donne che hanno subito violenza, donne prostitute o prostituite, detenute soggette a particolari regimi di semilibertà, ex detenute.

Il progetto si avvale dell'operato di consulenti e del lavoro di 11 operatori: 1 coordinatrice, 2 mediatrici, 7 operatori sociali (5 donne), 1 educatrice. Nel 2002 il monte ore complessivo degli operatori si suddivide in 7480 dedicato all'accoglienza, 800 di coordinamento; 270 di esperti; 68 di mediazione. Le aree di intervento del progetto sono esposte di seguito.

---

<i>Giuridico legale</i>	Espletamento pratiche permesso di soggiorno, consulenze legali
<i>Assistenza sanitaria</i>	Orientamento, prenotazioni ed accompagnamenti ai servizi.
<i>Formazione scolastica-professionale</i>	Alfabetizzazione, laboratori, orientamento professionale.
<i>Minori</i>	Inserimento e sostegno scolastico, attività ludico/ ricreative.
<i>Alloggi</i>	Orientamento e ricerca attiva della casa.
<i>Orientamento al lavoro</i>	Conoscenza di sé e delle proprie attitudini, bilancio delle competenze, preparazione al pre-inserimento lavorativo.
<i>Economia domestica</i>	Organizzazione e gestione di attività legate alla cura della casa.

---

Sono state svolte 212 ore di ascolto e orientamento; 136 ore di accompagnamento ai servizi; 82 per l'inserimento e il sostegno scolastico dei minori, 70 di mediazione linguistico culturale; 57,5 per il disbrigo pratiche, 19 per l'orientamento al lavoro e per la formazione.

Il progetto, attraverso la creazione di concreti percorsi di sostegno, si è rivelato in grado di stimolare e facilitare l'accesso alla rete di servizi territoriali forniti dai soggetti pubblici e del privato sociale, spesso assolutamente ignorati da chi vive condizioni di marginalità.

L'accoglienza delle donne straniere è iniziata il 20 gennaio 2002. Nel corso del primo anno di attività il progetto ha risposto in modo attivo e strutturato a trenta richieste, offrendo alle donne e ai loro figli accoglienza e programmi individualizzati volti al superamento di quelle situazioni di emergenza in cui le donne straniere e i minori si trovano e alla costruzione di reali percorsi di autonomia.

Sono state accolte 18 donne e 12 minori figli delle ospiti. In due casi le donne hanno partorito durante il periodo di ospitalità. Le donne di età compresa tra i 20 e i 52 anni, erano di nazionalità diverse e quasi tutte con situazioni multiproblematiche alle spalle.

#### Inserimenti lavorativi.

Tra le azioni svolte, assume sempre più rilevanza quella finalizzata all'inserimento lavorativo degli utenti ritenuta una delle pratiche più efficaci, con il supporto dell'accompagnamento e del tutoraggio, per l'emancipazione dei soggetti deboli. L'attività trasversale ai progetti è coordinata da un operatore sociale il quale svolge un'azione di sensibilizzazione e formazione delle aziende presenti sul territorio sul tema dell'inserimento e della formazione degli utenti, realizza i contratti e tiene costantemente aggiornato l'archivio aziende.

Nel corso del 2002, la cooperativa sociale Dedalus ha dedicato, complessivamente, 678 ore alle attività legate all'area dell'inserimento lavorativo degli utenti seguiti nei diversi progetti gestiti (vedi tab. 4).

In particolare, due servizi hanno dedicato azioni finalizzate all'incontro della domanda e della offerta di lavoro per favorire l'inclusione socio-lavorativa di soggetti a rischio di disagio sociale: il Progetto La Gatta sulla prostituzione extra-comunitaria e il progetto Officina rivolto ai ragazzi e alle ragazze di Scampia e Secondigliano.

Nel progetto La Gatta, 25 ore sono state specificamente rivolte agli inserimenti, mentre per "Officina" si sono articolate, complessivamente, 653 ore.

La differenza di ore dedicate si giustifica col diverso numero di utenti seguiti: 3 nel primo caso e 10 nel secondo e con la diversa natura delle finalità progettuali: nel caso di "Officina", infatti, esse sono legate strutturalmente all'inclusione socio lavorativa dei minori, anche se in un'ottica principalmente educativa e formativa.

Tutti e tre gli utenti seguiti dal progetto “La gatta” sono donne straniere (1 moldava, 2 albanesi) mentre, dei dieci utenti di “Officina”, 2 sono femmine 2 gli stranieri (entrambi maschi di origine Rom).

**Tabella 4 - Utenti seguiti in percorsi di inserimento lavorativo per progetto**

Progetto	Utenti	Donne	Stranieri
La Gatta	3	3	3
Officina	10	2	2
<i>Totali</i>	13	5	5

La finalità delle azioni di inserimento socio lavorativo sono volte a favorire l’incontro tra domanda ed offerta di lavoro e, per questo, si articolano anche in base ai risultati di specifici percorsi orientativi, con bilancio di competenze, e selezionano le aziende in rete con i progetti, disposte ad ospitare i tirocinanti, in coerenza con le competenze, attitudini o abilità emerse.

Vari sono i settori raggiunti ma è doveroso sottolineare, come valore aggiunto, la ricaduta occupazionale che in due casi, entrambi relativi al progetto La Gatta, ha riguardato utenti provenienti da percorsi estremamente problematici e disagiati, maturando, per loro, la possibilità di lavorare in attività conformi alle loro attitudini, portando a compimento un iter di emancipazione ed autonomia socio - relazionale pienamente realizzato.

In uno dei due casi citati, l’utente è diventata collaboratrice della stessa cooperativa Dedalus.

#### *La ricerca - Il Centro di cittadinanza*

Il Comune di Napoli, ha istituito il Centro di Cittadinanza Sociale per Immigrati finalizzato a programmare e realizzare un sistema integrato di servizi per gli immigrati. Il Centro si articola in tre tipi di attività: l’ufficio di secondo livello, 5 gruppi di lavoro pluritematici, un’unità mobile; tutti e tre dati in gestione ad associazioni del terzo settore.

L’Ufficio di secondo livello è stato affidato al Consorzio Gesco ed alla cooperativa Casba, l’unità mobile all’Archi Nuova Associazione. La cooperativa Dedalus si è, invece, occupata della gestione dei gruppi di lavoro pluritematici.

I gruppi di lavoro hanno condotto, e conducono tuttora, una ricerca sulle problematiche, le criticità, i bisogni della popolazione immigrata presente nel territorio cittadino, i servizi esistenti; hanno effettuato un censimento degli enti (tra il terzo settore, il mondo sindacale e del volontariato) più attivi nel campo degli interventi a favore dei cittadini di origine straniera oltre che le forme organizzative proprie delle varie comunità di immigrati. Il

lavoro dei gruppi si è focalizzato su cinque aree tematiche, già individuate dall'Amministrazione Comunale: l'Area giuridica, l'Area della formazione e del lavoro, l'Area degli alloggi, l'Area culturale, l'Area scolastica.

Scopo di tale progetto è anche quello di suggerire all'Amministrazione Comunale Linee guida per la programmazione di interventi a favore dei cittadini di origine straniera, sulla base dello studio condotto e dei bisogni espressi dai testimoni contattati.

Oltre ad un'attività di studio i gruppi, in particolar modo quello relativo all'area giuridica, hanno svolto, nella fase di regolarizzazione disposta con il provvedimento sull'emersione del lavoro irregolare, una funzione attiva di coordinamento e informazione rispetto agli Sportelli e agli altri servizi all'immigrazione del Comune. Inoltre hanno tenuto una serie di seminari informativi rivolti a tutti gli operatori del terzo settore, dell'amministrazione comunale, ai cittadini immigrati sulla nuova normativa in materia di immigrazione e sulle procedure legate alla regolarizzazione dei lavoratori extra-comunitari.

Il progetto è partito il 21 Giugno del 2002 ed ha protratto le sue attività inizialmente per un periodo di 28 settimane, al termine delle quali è stato tra l'altro, redatto un rapporto contenente un'analisi della presenza straniera con particolare riferimento ai bisogni degli immigrati ed una guida ai servizi del territorio.

I gruppi di studio sono costituiti da operatori con esperienza nel campo delle tematiche trattate per ciascun'area di riferimento e si avvalgono della consulenza e del monitoraggio di 5 figure di riconosciuta competenza professionale e di rilevanza nazionale: l'avv. Nazzarena Zorzella, avvocato dell'A.S.G.I., esperta nazionale sull'immigrazione per l'area giuridica; il prof. Enrico Pugliese, sociologo professore ordinario dell'Università degli Studi di Napoli Federico II, esperto per l'area formazione e lavoro; Valter Reggiani, consulente del CNEL, esperto per l'area alloggi; il prof. Claudio Marta, antropologo e professore dell'Università degli Studi di Napoli "L'Orientale", esperto per l'area culturale ed, infine, il dott. Giuseppe Faso, insegnante ed esperto per l'area scuola.

I gruppi hanno organizzato momenti formativi su varie tematiche legate alla presenza degli immigrati nella città di Napoli, nonché attività che hanno teso alla costruzione di reti formali ed informali con altri soggetti. Lo scopo di tutto ciò è principalmente quello di rendere il Centro di cittadinanza un soggetto attivo ed operante sul territorio, che possa essere in grado di mettere in moto meccanismi volti, da un lato, a favorire la circolazione delle informazioni tra chi offre servizi e gli utenti; dall'altro, a creare una sinergia attiva e costruttiva tra chi si occupa di immigrazione in modo da costruire interventi che realmente possano incidere positivamente sulla qualità della vita della popolazione immigrata presente nell'area comunale.

Nell'ottica dell'elaborazione di proposte atte a sviluppare politiche che favoriscano l'incontro tra la domanda e l'offerta sul mercato privato della casa, il gruppo per l'Area Alloggi ha condotto un'indagine per rilevare esperienze significative già decollate in altre

città d'Italia. Tali realtà sono state riassunte in schede sintetiche. Il gruppo, inoltre, ha promosso e realizzato due incontri con le strutture di accoglienza notturna del territorio comunale, i cui responsabili erano già stati intervistati durante il lavoro di ricerca, realizzati, essenzialmente, allo scopo di costruire una rete tra le strutture di accoglienza in grado di far veicolare le informazioni e le problematiche comuni per un continuo miglioramento delle attività offerte.

Il gruppo "Area Cultura" insieme all'esperto nazionale, il prof. Claudio Marta, ha organizzato un incontro con i testimoni ascoltati nel corso della ricerca, al fine di confrontarsi ulteriormente con loro ed arricchire i risultati del loro studio sull'integrazione culturale degli immigrati nel comune di Napoli. Per una più facile lettura e una maggiore comprensione del rapporto, soprattutto in relazione ad espressioni specifiche del linguaggio delle scienze sociali, è stato, infine, preparato un glossario di alcuni termini che possono essere suscettibili di interpretazioni diverse da quelle date dal gruppo di lavoro.

Il gruppo di lavoro per l'Area Giuridica ha organizzato e condotto un ciclo di seminari informativi sulle condizioni giuridiche delle persone straniere in Italia e nel contesto dell'Unione Europea. Gli incontri hanno avuto come tema i seguenti argomenti: Minori stranieri non accompagnati, Politiche europee in materia di immigrazione, Asilo politico e rifugiati, Rinnovo del permesso di soggiorno.

Le attività svolte nell'ambito della formazione e del lavoro hanno teso quasi esclusivamente a creare le condizioni ideali affinché sia possibile un incontro ottimale tra domanda e offerta formativa. A tal fine, il gruppo di lavoro ha preso contatti con tutti i Centri Territoriali Permanenti per l'Istruzione e la Formazione in Età Adulta invitandoli a fornire informazioni riguardo ai corsi di formazione attivati e a cui potessero accedere anche i cittadini stranieri. Ciò ha permesso di rilevare la possibilità da parte di questi centri di attivare percorsi formativi che possano tener conto dei bisogni rilevati nel corso della ricerca e che riguardano essenzialmente l'alfabetizzazione linguistica ed informatica. Due C.T.P. in particolare, la S.M.S. Michelangelo di Bagnoli e la S.M.S Pascoli 1 di Secondigliano, hanno direttamente contattato il Centro di Cittadinanza Sociale mostrando interesse per tali iniziative e chiedendo di collaborare al fine di diffondere sul territorio le notizie riguardanti le attività formative offerte, cercando di raggiungere la più ampia utenza possibile.

L'équipe, usufruendo della rete di progetti rivolti ad immigrati già gestiti dalla cooperativa Dedalus, ha preparato volantini informativi sui corsi attivati dal C.T.P. Michelangelo nelle lingue delle principali comunità presenti a Napoli. Questi volantini sono stati distribuiti attraverso gli Sportelli Informativi per Immigrati. Questa azione di divulgazione ha prodotto diverse iscrizioni di stranieri ai corsi di informatica e a quelli per il conseguimento della licenza media.

L'incontro effettuato con l'esperto nazionale per l'area scuola, il prof. Giuseppe Faso, è nato dall'esigenza di confrontarsi sulle attività finora svolte e sui risultati emersi e, sulla

base di questi, di iniziare a delineare le prime proposte di intervento nel settore dell'inserimento scolastico dei minori stranieri. In tale occasione è sembrato anche importante non tralasciare l'indagine, prevista ma non ancora realizzata, relativamente alla presenza dei bambini di origine straniera nelle scuole materne comunali. A tale scopo è stata elaborata una nuova traccia di intervista ad hoc, presentata in allegato, da sottoporre ai responsabili di queste scuole.

La più volte riscontrata difficoltà da parte di alcune famiglie immigrate ad iscrivere i propri figli a scuola ha spinto il gruppo a prendere informazioni sulle effettive modalità di accesso all'istruzione di base come anche ad orientarsi sulle principali normative in materia di inserimento scolastico e di educazione all'intercultura.

## ► La Formazione

Un elemento di fondamentale rilievo che caratterizza da sempre la cooperativa sociale Dedalus è la formazione e il continuo aggiornamento degli operatori delle équipes dei vari progetti da essa gestita. La formazione proposta come di consueto prima dell'avvio di ogni tipo d'attività viene sempre alimentata nel corso degli interventi da seminari di aggiornamento, proposti dai coordinatori dei progetti, ma anche richiesti dagli stessi operatori sociali.

Nel corso del 2002 sono stati organizzati numerosi seminari di aggiornamento e formazione nell'ambito dei diversi progetti gestiti dalla cooperativa sulle tematiche più vicini ad essi.

Data: 11 Gennaio 2002

Docente: Carla Giacchetto - Gruppo Abele Università della strada.

Argomento: *La relazione d'aiuto.*

Numero complessivo dei partecipanti: 10, tutti operatori interni, di cui 9 di sesso femminile e 1 di sesso maschile.

Data: 12 Gennaio 2002

Docente: Carla Corso - Presidente Comitato Civile Diritti delle Prostitute.

Argomento: *Centri di accoglienza - La relazione d'aiuto.*

Numero complessivo dei partecipanti: 7, tutti operatori interni e tutti di sesso femminile.

Data: 12 Giugno 2002

Docente: Dott. Nicola Brunetti - Università degli studi di Napoli "Federico II" - II Policlinico.

Argomento: *Elementi di prevenzione sanitaria.*

Numero complessivo dei partecipanti: 9, tutti operatori interni e tutti di sesso femminile.

Data: 24 Giugno 2002

Docente: Dott.ssa Raffaella Palladino - Presidente Coop. Sociale EVA.

Argomento: *Ruolo dei Centri Antiviolenza, Metodologie d'Intervento, Strumenti Operativi.*

Numero complessivo dei partecipanti: 18, di cui 15 operatori interni, 1 del privato sociale, 1 dell'ente comunale, 1 altro; 17 di sesso femminile e 1 di sesso maschile.

Data: 02 Luglio 2002

Docente: Dott. Roberto Merlo - Psicoterapeuta e formatore, consulente del Comune di Bologna.

Argomento: *Conflitti e Mediazione Sociale.*

Numero complessivo dei partecipanti: 25, di cui 18 operatori interni, 6 del privato sociale, 1 dell'ente comunale; 17 di sesso femminile e 8 di sesso maschile.

Data: 9 settembre 2002

Docente: Prof. Giovanni Laino - Fondatore e consulente dell'Associazione Quartieri Spagnoli di Napoli.

Argomento: *I servizi per l'occupabilità rivolti ai soggetti deboli.*

Numero complessivo dei partecipanti: 6, tutti operatori interni; 3 di sesso femminile e 3 di sesso maschile.

Data: 01 e 07 Ottobre 2002

Docente: Dott. Leopoldo Grosso - Responsabile Università della Strada del Gruppo Abele di Torino.

Argomento: *L'Accoglienza; La relazione significativa di aiuto.*

Numero complessivo dei partecipanti nelle due giornate: 65, di cui 37 operatori interni, 17 del privato sociale, 1 dell'ente comunale, 10 altro; 39 di sesso femminile e 26 di sesso maschile.

Data: 02 Ottobre 2002

Docente: Dott. Duccio Scatolero.

Argomento: *La mediazione dei conflitti e le reti di quartiere.*

Numero complessivo dei partecipanti: 15, di cui 14 operatori interni, 1 altro; 10 di sesso femminile e 5 di sesso maschile.

Data: 13 novembre 2002

Cooperativa Etica - "Gli anni in tasca".

Argomento: *I servizi all'infanzia, la relazione educativa, il gioco.*

Numero complessivo dei partecipanti: 14, di cui 13 operatori interni, 1 dell'ente comunale; 10 di sesso femminile e 4 di sesso maschile.

Data: 15-16 novembre 2002

Docente: Prof. Clara Silva - Università di Firenze.

Argomento: *L'educazione interculturale come formazione partecipata.*

Numero complessivo dei partecipanti: 13, tutti operatori interni; 9 di sesso femminile e 4 di sesso maschile.

Data: 18 novembre 2002

Cooperativa Etica - "Gli anni in tasca".

Argomento: *Creatività e progettazione didattica - monitoraggio e valutazione continua.*

Numero complessivo dei partecipanti: 13, tutti operatori interni; 9 di sesso femminile e 4 di sesso maschile.

Data: 26 Luglio 2002

*Seminario di aggiornamento operatori sulla Legge Bossi - Fini in materia di immigrazione.*

Organizzato dall' Area Giuridica dei Gruppi Pluritematici del Centro di Cittadinanza.

Relatore: Enrica Rigo.

Luogo: c/o Centro Polifunzionale Villa Nestore.

Numero complessivo dei partecipanti: 32, di cui 13 operatori interni, 11 del privato sociale, 5 dell'ente comunale, 2 altro; 19 di sesso femminile e 13 di sesso maschile.

Data 01 Agosto 2002

*Seminario di aggiornamento operatori sulla Legge Bossi - Fini in materia di immigrazione.*

Organizzato dall' Area Giuridica dei Gruppi Pluritematici del Centro di Cittadinanza.

Relatori: Enrica Rigo - Marco Ambron.

Luogo: c/o Gesco Campania.

Numero complessivo dei partecipanti: 30, di cui 13 operatori interni, 17 del privato sociale; 14 di sesso femminile e 16 di sesso maschile.

Data 13 Settembre 2002

*Seminario di aggiornamento operatori in materia di immigrazione sulla procedura di emersione del lavoro irregolare di extracomunitari addetti al lavoro domestico di assistenza e al lavoro subordinato.*

Organizzato dall' Area Giuridica dei Gruppi Pluritematici del Centro di Cittadinanza.

Luogo: c/o Centro Polifunzionale Villa Nestore.

Numero complessivo dei partecipanti: 32, di cui 5 operatori interni, 7 del privato sociale, 19 dell'ente comunale, 1 altro; 28 di sesso femminile e 4 di sesso maschile.

Dal 17 al 20 settembre 2002 sono state svolte delle *giornate di formazione e aggiornamento sulle tematiche del lavoro di strada e dei servizi a bassa soglia*, così organizzati:

17-18 Settembre: formazione in aula presso la sede Gesco;

19-20 Settembre: formazione in strada, con affiancamento agli interventi da noi gestiti;

Docente: Younis Kutaiba

Numero complessivo dei partecipanti alle giornate: 13, tutti operatori interni; 7 di sesso femminile e 6 di sesso maschile.

Data 04 Ottobre 2002

*Seminario di aggiornamento operatori in materia di immigrazione sulla procedura di emersione del lavoro irregolare di extracomunitari addetti al lavoro domestico di assistenza e al lavoro subordinato.*

Organizzato dall' Area Giuridica dei Gruppi Pluritematici del Centro di Cittadinanza.

Luogo: c/o Centro Polifunzionale Villa Nestore.

Numero complessivo dei partecipanti: 10, di cui 2 operatori interni, 4 del privato sociale, 4 dell'ente comunale; 8 di sesso femminile e 2 di sesso maschile.

## ► Attività progettuali

Di seguito sono elencati i progetti elaborati nel 2002 su iniziativa della Dedalus o per conto di altri enti attivi nel Terzo Settore. Sono riportati brevemente: contenuti, l'ente finanziatore, i partner.

- Progetto *"M.I.L.A. Migranti: Inserimento Lavoratori in Agricoltura"*. La Cooperativa Sociale Dedalus ha partecipato alla fase progettuale dell'Iniziativa Comunitaria Equal. Ente finanziatore Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Iniziativa Comunitaria Equal. Ente capofila Provincia di Napoli in partenariato con CIA, LESS, Comune di Marano, Asl Ce 2, Ass. Senegalesi di Napoli, Federazione Provinciale Coldiretti di Napoli, (la Dedalus ha partecipato alla progettazione)

- Progetto *"Interventi integrati finalizzati al superamento delle condizioni di difficoltà, sfruttamento e marginalità rivolti alle donne migranti irregolari provenienti dall'Est Europeo, con particolare riferimento allo strumento del rimpatrio assistito"*. Ente finanziatore Ministero dell'Interno - Riserva Fondo Lire U.N.R.A.A., ente proponente Prefettura di Napoli. Partenariato: Cooperativa sociale Eva, The world women, Cooperativa sociale Casba, Associazione Priscilla, Gesco Consorzio di cooperative sociali a.r.l

- Progetto *"Re.Mi.S. Reinserimento Minori Stranieri: interventi di mediazione culturale a chiamata, orientamento al lavoro, preaddestramento lavorativo ed ospitalità residenziale per l'inclusione sociale di minori immigrati dell'area penale"*. Ente finanziatore Regione Campania - Esercizio Finanziario 2001, ente proponente Cooperativa Sociale Dedalus. Partenariato: Centro di Giustizia Minorile del Ministero della Giustizia, Il Pioppo Onlus, Gesco Consorzio di Cooperative Sociali, Casba cooperativa sociale

- Progetto *"KAFILA - Interventi integrati di lavoro di strada e accoglienza a bassa soglia per l'informazione/prevenzione e la riduzione del danno sulle problematiche inerenti la dipendenza da sostanze psicotrope e dall'uso/abuso di alcol rivolti agli immigrati extra-comunitari"*. Modalità di finanziamento Fondo Nazionale di intervento per la "Lotta alla droga" ai sensi della Legge 309/90. Partenariato: Asl Na 1, Comune di Napoli - Assessorato alla Dignità, Gruppo Abele

- Progetto *"Luna"*. E' un progetto che si propone di intervenire sulla prostituzione extra-comunitaria, attraverso interventi finalizzati ad aiutare le donne prostitute/prostituite a tutelare i loro diritti e a intraprendere percorsi di integrazione sociale e di autonomia. Ente finanziatore ASL CE 1, ente proponente Cooperativa Sociale Dedalus. Partenariato: Cooperativa sociale Casba e l'Associazione Priscilla

- Progetto *"Hawy - Interventi di socializzazione rivolti a minori immigrati"*. Il progetto proposto mira all'applicazione delle migliori metodologie per favorire l'inserimento sociale e culturale dei minori immigrati nella realtà locale. Ente finanziatore e promotore Fondazione Banco di Napoli per l'assistenza all'infanzia, partenariato cooperativa sociale Casba, cooperativa sociale Isvar, Associazione Pegaso, Associazione Senza Frontiere, la ludoteca comunale, le scuole del territorio. Progettato per conto dell'Associazione di volontariato Priscilla

- Progetto *"Ar Rafiq - Centro interculturale per l'infanzia"*. Spazi aperti per l'intercultura e la cittadinanza. Un centro pomeridiano per i bambini immigrati per contrastare l'istituzionalizzazione, per sostenere le famiglie immigrate, per facilitare l'integrazione culturale, valorizzare e rafforzare le differenti identità culturali. Ente finanziatore e promotore Fondazione Banco di Napoli per l'assistenza all'infanzia, con il patrocinio del Comune di Napoli

- Progetto *“El Bab – Accessi di cittadinanza Interventi integrati rivolti ai minori stranieri soli non accompagnati”*. Il progetto si pone l'obiettivo di favorire la costruzione di stabilità e certezza di diritto per i minori stranieri soli non accompagnati, attraverso interventi di cura ed emancipazione programmando e realizzando progetti individualizzati di benessere e cittadinanza, capaci di integrare e coordinare pratiche sociali, sanitarie e di habitat sociale. Ente finanziatore e promotore Fondazione Banco di Napoli per l'assistenza all'infanzia, patrocinio del Comune di Napoli

- Progetto *“Sportello per immigrati extra-comunitari e attività correlate: Circoscrizione S. Lorenzo Vicaria”*. Il progetto ha lo scopo di favorire l'accesso dei cittadini immigrati ai servizi presenti sul territorio e sensibilizzare gli operatori dei servizi alla presenza di culture diverse, attraverso, uno sportello informativo, lavoro di strada, mediazioni a chiamata e accompagnamento ai servizi. Ente finanziatore e promotore, Comune di Napoli, ente proponente Cooperativa Sociale Dedalus. Partenariato: Asl Na 1, Ospedale Ascalesi, Az. Ospedale Cardarelli, Filcams CGIL, Opera Nomadi, Associazione Italo Somala, Associazione di volontariato Priscilla, Associazione Senegalese, Cooperativa sociale Casba

- Ricerca *“Gli inserimenti lavorativi di soggetti svantaggiati nel mercato del lavoro locale”*. Obiettivo della ricerca è quello di offrire un contributo alla riflessione sulle politiche e sulle iniziative realizzate a livello locale per l'inserimento di soggetti svantaggiati. Ente finanziatore Regione Campania - Contr. L.R. 49/85, ente proponente Consorzio di Cooperative Sociali Gesco, per il quale è stato progettato

- Ricerca *“Progetto di ricerca azione sulle buone pratiche per l'inclusione dei minori in difficoltà nei quartieri di Secondigliano e Scampia”*. La ricerca prevede azioni/interventi sul disagio giovanile e i percorsi di reinserimento sociale in un'area della periferia di Napoli, attraverso: laboratori di socializzazione e del tempo libero; attività preformative e di orientamento; lo svolgimento di tirocini in aziende e in botteghe artigiane. Ente finanziatore Regione Campania - Contr. L.R. 49/85, ente proponente Cooperativa Sociale Dedalus

- Progetto *“Tutoraggio e supporto educativo culturale di minori immigrati”*. Le finalità dell'assistenza e dell'attività educativa domiciliare è quella di rispondere a bisogni delle famiglie, con difficoltà sociali, economiche e culturali, nella crescita dei figli. Ente finanziatore Regione Campania - Contr. L.R. 9/93, ente proponente Associazione di Volontariato Priscilla, per la quale è stato progettato

- Progetto *“Azioni di orientamento al lavoro e inserimenti in tirocini lavorativi per donne immigrate”*. Il progetto ha come obiettivo quello di sostenere politiche locali per la realizzazione di pari opportunità per le donne immigrate extra-comunitarie, attraverso azioni di orientamento ed inserimenti lavorativi. Ente finanziatore Regione Campania - Esercizio Finanziario 2000, ente proponente Associazione di Volontariato Priscilla, per la quale è stato progettato

- Progetto *“La città in gioco”*. L'obiettivo generale è quello di contribuire alla formazione del minore, in maniera più armonica e globale con la rivalutazione e la creazione della cultura ludica, con la centralità della pratica del gioco, e quindi l'esercizio dell'autonomia e della creatività e della socializzazione. Ente finanziatore Comune di Napoli ai sensi della Legge 285/97, promotore Comune di Napoli, ente proponente Associazione Porte Invisibili Onlus. Partenariato: Parrocchia S. Giovanni Battista e S. Alfonso; Distretto 48 e 51; Scuole materne, elementari, medie, Servizi sociali.

- Progetto *“Why?”*. Il Progetto è finalizzato alla realizzazione in cooperazione transnazionale di uno studio, nel settore della violenza e degli abusi sessuali nei confronti dei bambini e delle donne con particolare attenzione alle vittime di tratta a scopo di sfruttamento sessuale. Ente finanziatore Unione

Europea - Programma Daphne 2002, promotore Unione Europea, ente proponente Cooperativa Sociale Eva. Partenariato: Università degli Studi di Napoli Federico II Cattedra di Antropologia Culturale; Università degli Studi di Roma La Sapienza Cattedra di Medicina Sociale; ASL CE 1 e 2; Coop. Dedalus; CdA "Piccola Casa di Rut"; Istituto di Psicoterapia Relazionale di Napoli; Medici senza frontiere; Centro Fernandez

- Progetto *"Centro risorse per l'interculturalità"*. Il centro risorse prevede due tipologie di azioni-intervento, una di tipo più istituzionale, considerata come "osservatorio" per la mappatura dei bisogni, dei servizi e delle realtà che riguardano il fenomeno dell'immigrazione e della multietnicità e l'altra, relativa alla sfera dell'animazione culturale e territoriale che intende l'aggregazione come "ponte" con il territorio e le istituzioni. Ente finanziatore Regione Campania - Esercizio Finanziario 2000, ente proponente Provincia di Napoli. Partenariato Università, Asl, Associazioni di categoria, Sindacati, Organismi Terzo Settore, Comunità Etniche

- Progetto *"Accessi di cittadinanza: interventi integrati rivolti ai minori stranieri soli non accompagnati"*. Obiettivo del progetto è la costruzione di condizioni stabili e certe di diritto, cura ed emancipazione per i destinatari degli interventi, attraverso la programmazione e la realizzazione di programmi individualizzati di benessere e di cittadinanza, capaci di integrare e coordinare pratiche sociali, sanitarie, e di habitat sociale. Ente finanziatore Ministero dell'Interno - Riserva Fondo Lire U.N.R.A.A., promotore Prefettura di Napoli, ente proponente Cooperativa Sociale Dedalus. Partenariato: Comune di Frattamaggiore, Coop. Casba, Ass. Priscilla, Consorzio di Cooperative Sociali Gesco

- *"NIMAIM"* Nido di mamme per bambini immigrati. Il progetto ha come finalità quella di favorire l'integrazione, di supportare i bambini immigrati ( 15 da 3 mesi a 3 anni) nel difficile approccio e inserimento nel contesto di vita socio-relazionale di riferimento, a partire dal confronto fra le culture dei genitori con l'attivazione di spazi e interventi mirati alla cura e all'educazione. Ente finanziatore Regione Campania - Fondo Nazionale - Esercizio Finanziario 2001, ente proponente Consorzio di Cooperative Sociali Gesco

- Progetto *"S.I.A.C. Servizio Immigrati Alto Casertano"*. L'intervento proposto ha come obiettivo principale il miglioramento delle condizioni di accesso ai servizi offerti dal territorio in cui vivono i cittadini immigrati. Ente finanziatore Regione Campania - Fondo Nazionale - Esercizio Finanziario 2001, ente proponente Cooperativa Sociale Dedalus. Partenariato Cooperativa sociale Oltre il Lavoro, Comune di Baia e Latina, Comune di Pietramelara

- Progetto *"CPA Centro di Prima Accoglienza a bassa soglia per immigrati ed immigrate in situazioni di emergenza"*. Obiettivo della presente progettazione è la creazione di una struttura a bassa soglia in grado di rispondere alle situazioni di emergenza materiali e immateriali in cui si vengono a trovare immigrati ed immigrate, al fine di permettere la progettazione di programmi/interventi individualizzati di uscita dalle situazioni di disagio e di supporto alla creazione e di condizioni stabili di benessere e di cittadinanza. Ente finanziatore Regione Campania - Fondo Nazionale - Esercizio Finanziario 2001, ente proponente Cooperativa Sociale Dedalus. Partenariato: Asl Na 2; Comune di Marano

- Progetto Napoli quartiere Scampia. Affidamento dei servizi previsti per attività specifiche per lo *"Sviluppo di Aree Depresse Periferiche nella città di Napoli"*. Obiettivo specifico del progetto è la realizzazione di servizi di segretariato, orientamento e mediazione sociale rivolti alle famiglie attualmente abitanti le "Vele" di Scampia, al fine di favorirne il reinserimento socio-culturale nell'ambito di una loro ricollocazione abitativa all'interno di nuove unità abitative del rione Scampia. Ente

finanziatore Comune di Napoli, ente proponente Consorzio di Cooperative Sociali Gesco. Partenariato: Asl Na 1; Circostrizione di scampia; Centro Servizi Sociali Scampia; Centro per l'Impiego di Scampia; SMS Don Guanella-Virgilio I; 58° Circolo Didattico Kennedy; Exclusion.net Rete internazionale delle pratiche di lotta all'esclusione sociale; CIPES; Studio Erresse; Ass. Andromeda; Ass. FIVA; Coop. Ever Green; Coop. Isvar; Coop. L'Uomo e il legno; Coop. L'Aquilone; Coop. Alisei; Ass. G.Salvemini; Ass. Circolo E. De Filippo; Centro estetico Beauty Elle; Ditta Iodice Roberta; Bar America

- *“La Gatta - Interventi sulla prostituzione extra comunitaria di informazione, prevenzione e tutela sanitaria, di accoglienza e di supporto ai percorsi di uscita - IV annualità”*. Ente finanziatore Consiglio dei Ministri - Dip. Pari Opportunità - Fondo Nazionale 2002 ai sensi art.18 D.Lgs.286/98, ente proponente Comune di Napoli - Assessorato alle Politiche Sociali. Partenariato: Caritas Diocesana di Napoli; Asl Na 1; Comunità Rut; Progetto Stella Polare; MIT; Ass. Itaca; Piccola Coop. Soc. Le Gorgonie; Arcidiocesi di Capua - Centro Immigrati Campania Fernandes; Gruppo Abele; Consorzio ABN; Provincia di Lecce-Settore sviluppo socio culturale; Consorzio Gesco; Coop. Casba; Ass. Priscilla

## ► Le iniziative promosse

*Dicembre 2001 – Gennaio 2002.* Attività di promozione del servizio In Contro Casa d'Accoglienza per donne immigrate in difficoltà, attraverso la progettazione e la stampa di materiale informativo (locandine e brochure), rivolto ai servizi sociali, alle associazioni ed alle altre istituzioni presenti sul territorio o che, comunque, operano con donne immigrate sole o con figli a carico.

Campagna informativa, organizzata attraverso la sensibilizzazione delle associazioni, enti ed organizzazioni attivi sul territorio nel settore dell'immigrazione che, a loro volta, diventano veicolo di informazione presso la loro utenza straniera.

Festa di inaugurazione della struttura In Contro, in data 23 *Gennaio 2002*, alla quale sono stati invitati i servizi sociali, le associazioni e le altre istituzioni presenti sul territorio o che, comunque, operano con donne immigrate sole o con figli a carico. Inoltre hanno partecipato all'iniziativa l'Assessora Regionale Andriana Buffardi, l'Assessore Comunale agli affari Sociali Raffaele Tecce, rappresentanti della Questura di Napoli, consiglieri della circoscrizione Piscinola, assistenti sociali, operatori del terzo settore e semplici vicini di casa.

Nell'ambito delle iniziative del *Marzo Donna 2002*, promosse dall'Assessorato agli Affari Sociali del Comune di Napoli, è stato organizzato un momento di confronto tra le donne immigrate ospiti della casa In Contro, le operatrici e le donne del quartiere, finalizzato alla reciproca conoscenza. L'obiettivo dell'iniziativa è stato, infatti, quello di far ulteriormente conoscere al quartiere il servizio, cominciando ad instaurare relazioni finalizzate a favorire un positivo percorso di integrazione sociale per le donne accolte.

Il 10 *luglio 2002*, nell'ambito del Progetto In Contro è stata organizzata una giornata dedicata alla presentazione del laboratorio di taglio e cucito, attivato presso la casa d'accoglienza nel mese di aprile, in collaborazione con l'Unità Operativa di Salute Mentale di Secondigliano; giornata che si è svolta,

all'aperto, nella strada antistante la struttura di accoglienza e che ha visto la partecipazione di diverse famiglie del quartiere e rappresentanti dei servizi pubblici e del privato sociale, presenti sul territorio.

Il 15 agosto 2002 è stata preparata un'iniziativa, all'interno della casa, alla quale sono stati invitati i servizi sociali territoriali ed i mediatori culturali dei diversi servizi all'immigrazione, attivi nel territorio napoletano, che, nel mese di agosto, hanno garantito l'informazione sulla nuova legge in approvazione. La giornata, che si è caratterizzata per la preparazione di svariate pietanze tipiche di paesi e culture diverse, è stata finalizzata a far ulteriormente conoscere al quartiere il progetto "In Contro", in vista di un sempre più positivo percorso di integrazione per le donne accolte.

Nel periodo natalizio, il 23 dicembre 2002, stimolati da un'idea delle famiglie del quartiere, si è organizzato all'interno della casa un pomeriggio dedicato ai minori - ospiti della casa In Contro e a quelli residenti nel quartiere. Anche questa occasione è stata possibile grazie alla preziosa collaborazione delle famiglie locali che si sono occupate, in particolare, delle attività di animazione rivolte ai minori. Per il servizio, questo è stato un ennesimo momento di riscontro e verifica del grado di interrelazione delle componenti territoriali con le ospiti presenti nella casa.

Il giorno 18 Maggio 2002 partecipazione alla giornata Global March organizzata da Manitese (in piazza Dante - Napoli) contro lo sfruttamento minorile, con l'allestimento di uno stand per la distribuzione di materiale informativo, la realizzazione di cartelloni illustranti percorsi d'inserimento socio-lavorativo relativi ai nostri servizi, e di un racconto illustrato avente come protagonista la storia di vita di due adolescenti.

Realizzazione di una brochure informativa sul provvedimento di emersione per il lavoro irregolare dei cittadini extracomunitari a cura del gruppo area giuridica del Centro di Cittadinanza, distribuita presso il punto informativo del Comune di Napoli durante lo "Strit Festival" nelle giornate 6-7-8 Settembre 2002.

Presentazione del libro "Tra le rose e le viole" la storia e le storie di transessuali e travestiti della Sociologa Porpora Marcasciano, organizzato il giorno 16 Ottobre 2002 presso il caffè letterario IntraMoenia sito in Piazza Bellini - Napoli edito da Manifestolibri. Ne hanno discusso con l'autrice Davide Barba, Roberto Vitelli, Maria Gigliola Toniollo, accompagnati al confronto da Leonarda Danza.

## ► **Analisi del Valore economico aggiunto**

Le tabelle e i grafici che seguono rappresentano la ricchezza prodotta dalla Cooperativa sociale Dedalus nel corso dell'anno 2002, evidenziando, in particolare, la sua distribuzione. Due dati da sottolineare sono, da un lato, che dalla gestione economica complessiva la Cooperativa ha destinato ad investimento per il nuovo anno circa il 3% di quanto prodotto, sottoforma di riserve (tab. 3) e, dall'altro, che circa il 76% è stato distribuito alle persone (tab. 6 e Grafico 2).

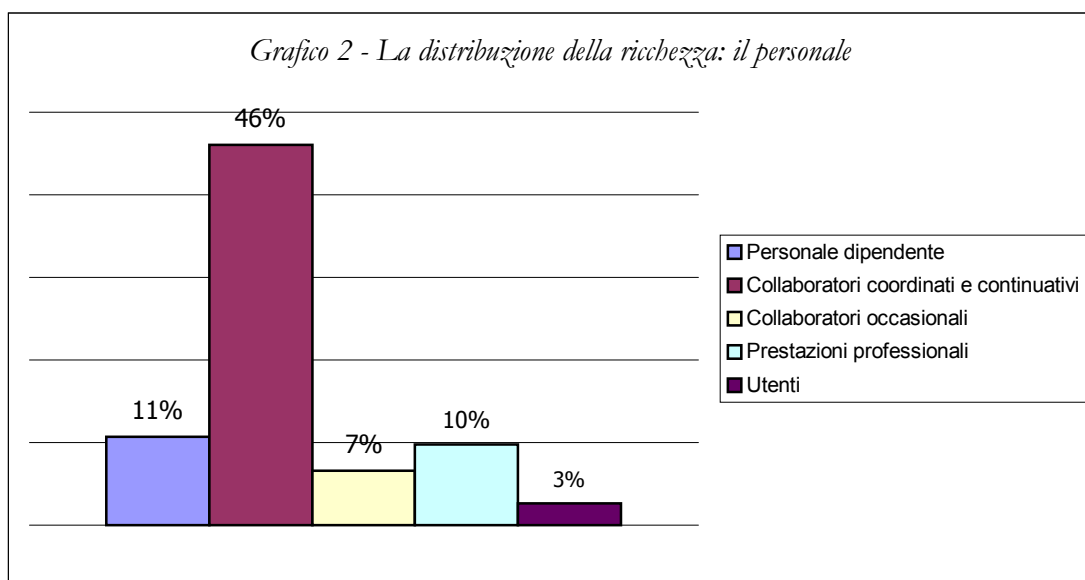
**Tabella 5 - Valore economico aggiunto**

Valore della produzione	645.055,40	
Altri proventi	13.940,43	
<b><i>Valore della ricchezza prodotta</i></b>	<b>658.995,83</b>	
La ricchezza distribuita al personale	488.217,67	74,09%
La ricchezza distribuita per acquisti, servizi e altri oneri	126.223,95	19,15%
<b>Totale costi della produzione</b>	<b>614.441,62</b>	<b>93,24%</b>
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>44.554,21</b>	<b>6,76%</b>
<b><i>Totale a pareggio</i></b>	<b>658.995,83</b>	<b>658.995,83</b>
Totale costi per imposte e tasse	23.983,00	3,64%
<b><i>Valore aggiunto economico globale netto</i></b>	<b>20.571,21</b>	<b>3,12%</b>
<b><i>La distribuzione del valore aggiunto economico</i></b>		
20 % accantonamento fondo di riserva legale	4.114,24	0,62%
3% accantonamento COOPFOND	617,14	0,09%
77% accantonamento fondo riserva indivisibile	15.839,83	2,40%

Tabella 6 - Distribuzione della ricchezza a persone

<i>Personale dipendente</i>		
Salari e stipendi ai soci	28.875,36	
Salari e stipendi ai non soci	25.817,00	
	→	54.692,36
Oneri sociali		10.594,63
Fondo TFR		3.604,03
<b><i>ricchezza distribuita al personale dipendente</i></b>		<b>68.891,02 11%</b>
<i>Collaboratori coordinati e continuativi</i>		
Importi lordi ai soci	103.681,15	
Importi lordi ai non soci	165.262,04	
	→	268.943,19
Contributi INPS co.co.co.		26.975,39
INAIL co.co.co.		1.048,01
<b><i>ricchezza distribuita ai collaboratori coord. e cont.</i></b>		<b>296.966,59 46%</b>
<i>Collaboratori occasionali</i>		
Importi lordi ai soci		
Importi lordi ai non soci	42.562,53	
	→	42.562,53
<b><i>ricchezza distribuita coll. occ.</i></b>		<b>42.562,53 7%</b>
<i>Prestazioni professionali</i>		
Importi lordi soci	50.491,40	
Importi lordi non soci	12.507,81	
	→	62.999,21
<b><i>ricchezza distribuita ai professionisti</i></b>		<b>62.999,21 10%</b>
<i>Altri costi di prestazioni</i>		
Borse lavoro per utenti ed tirocinii	15.558,86	
Piani di Inserimento Professionale	1.239,46	
	→	16.798,32
<b><i>ricchezza distribuita agli utenti</i></b>		<b>16.798,32 3%</b>
<b>Totale della ricchezza distribuita al personale</b>		<b>488.217,67 75,69%</b>

*Grafico 2 - La distribuzione della ricchezza: il personale*



**Composizione del fatturato:**

<b>Fatturato per categoria di committente</b>	<b>Importi</b>	<b>v.p.</b>
Enti pubblici	418.580,85	64,89%
Cooperative e Consorzi	191.503,07	29,69%
Altri	34.971,48	5,42%
<b><i>Totale</i></b>	<b>645.055,40</b>	<b>100,00%</b>

<b>Fatturato per tipologia di contratto</b>	<b>Importi</b>	<b>v.p.</b>
Attività commerciali vs. mercato	16.631,91	2,58%
Convenzioni con Enti Pubblici	315.048,20	48,84%
Finanziam. su progetti - concessioni amm.	278.403,81	43,16%
Altro	34.971,48	5,42%
<b><i>Totale</i></b>	<b>645.055,40</b>	<b>100,00%</b>

<b>Fatturato per tipologia di servizio</b>	<b>Importi</b>	<b>v.p.</b>
Domiciliari	0,00	0,00%
Residenziali	144.606,17	22,42%
Diurni	0,00	0,00%
Socio-animazione e di educativa	130.819,47	20,28%
Interventi di strada e riduzione del danno	122.022,42	18,92%
Inserimento Lavorativo	79.023,17	12,25%
Formazione	0,00	0,00%
Mediazione	45.373,24	7,03%
Centro studi e osservatorio sul sociale	2.631,91	0,41%
Creazione di impresa	0,00	0,00%
Altro spec: Ricerca	120.579,02	18,69%
<b><i>Totale</i></b>	<b>645.055,40</b>	<b>100,00%</b>