

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO ONLUS



Il Centro Servizi Vol.To crede fortemente nell'azione di prevenzione del mobbing e del disagio sul lavoro promossa, ormai da quasi vent'anni, dall'Associazione di volontariato Onlus "Risorsa". Ci crede talmente tanto che ne è tra i principali stakeholder, a partire dalla consueta azione di supporto "pratico": il sito Internet risorsamobbing.it, la produzione di materiale informativo, il supporto delle attività di volontariato. Ma non solo, perché dalla collaborazione tra Vol.To e la Scuola di Amministrazione Aziendale di Torino è nata l'Accademia del Sociale, una vera e propria scuola di formazione cui hanno partecipato anche i volontari di "Risorsa", e che è alla base della metodologia seguita nel "Bilancio di Missione 2016", documento che ripercorre gli ultimi 10 anni di vita dell'associazione e traccia le linee guida per i prossimi.

Il mobbing e, più in generale, il disagio sul lavoro sono una vera e propria piaga del nostro tempo. Ha ricadute economiche, gli aspetti medici e le ricadute sociali sono centrali, ma prima di tutto viene la vita delle singole persone, che nel lavoro investono gran parte del loro tempo e delle loro aspettative, e in esso devono trovare le giuste soddisfazioni, non solo pecuniarie.

La complessità del problema coinvolge mondo profit e non profit, aziende private e pubbliche istituzioni, associazioni di volontariato, fondazioni e università, perché nessuno può nascondersi dietro un dito e far finta che il mobbing sia un problema che non lo riguarda. Il "Bilancio di Missione 2016" dell'Associazione di volontariato Onlus "Risorsa" è un'ottima base da cui partire, per "cambiare pacificamente il mondo del lavoro nel rispetto della "dignità di tutti" (lavoratori e datori di lavoro)".

Silvio Magliano

Presidente Vol.To

### Abbiamo un sogno in cui crediamo: la dignità di tutti.

### Per questo vorremmo che tutti collaborassero con Risorsa.

Questo nostro secondo Bilancio di Missione si lega strettamente al primo. Infatti, con quello del 2010 intendevamo celebrare un' importante ricorrenza: il decennale dell'Associazione, nata nel 2000 a Torino. Con l'attuale, che copre il periodo dal 2005 al 2016, vogliamo ancor meglio sottolineare e ricordare ai soci e ai collaboratori, ma soprattutto agli stakeholders che proprio dal 2005 Risorsa, in considerazione delle attività già svolte, ha ottenuto la qualifica di Onlus di diritto, iscritta al Registro Regionale del Volontariato nel settore della tutela dei diritti civili e della solidarietà sociale. Quell'anno ha costituito una tappa essenziale del nostro cammino, in cui abbiamo aperto uno Sportello d'ascolto e orientamento, gestito esclusivamente dai Volontari dell'Associazione e costituito un Gruppo di Mutuo aiuto. Si tratta di 2 servizi gratuiti, creati per dare aiuti concreti alle lavoratrici e ai lavoratori in stato di disagio sul lavoro e sensibilizzare l'opinione pubblica su fenomeni come il mobbing e il disagio lavorativo grave. Nella convinzione che ogni persona sia una "risorsa" per la società, abbiamo costruito la nostra mission attuale (l'oggi), ma anche la nostra vision (il domani) e i valori in cui crediamo (validi sempre).

Una citazione particolare merita, nel documento, la metodologia seguita, che si avvale di un recente corso di formazione cui hanno partecipato alcuni nostri Volontari, che fanno parte del gruppo di lavoro per la redazione del Bilancio di Missione : era infatti il primo corso nato dalla collaborazione del Centro Servizi Vol.To con la Scuola di Amministrazione Aziendale di Torino, denominata "Accademia del Sociale". Si tratta di una "contaminazione virtuosa" tra il mondo del profit e del no profit, in cui vi è uno scambio di idee, ma anche di tecniche, tra due realtà solo apparentemente lontane. Proprio dalle linee giuda illustrate dai docenti del corso nasce questo documento che non è una semplice "fotografia", ma tende soprattutto al coinvolgimento di tutti i portatori d'interesse verso l'Associazione e le sue iniziative.

Invitiamo perciò i lettori a soffermarsi, per esempio, sulle riclassificazioni dei rendiconti economico finanziari, che, soprattutto attraverso la valorizzazione del tempo volontario, individuano alcuni primi indicatori dell'impatto sociale dei nostri servizi (SROI).

Più rilevante ci pare comunque ricordare in questa sede i nostri stakeholders, primari e secondari, soci e collaboratori esterni, che cercano di dare, agli utenti dei servizi, ascolto, orientamento, sostegno e costruzione di strategie alternative. La longevità dell'Associazione (oltre 16 anni di attività, comparabile con poche altre Associazioni del territorio) è il riconoscimento che gli utenti stessi danno al nostro aiuto.

Importanti stakeholders sono anche le aziende pubbliche e private, con le quali vorremmo estendere la collaborazione su progetti in tema di Responsabilità Sociale d'Impresa applicata al benessere dei dipendenti. Si tratterebbe di un contenuto innovativo in quanto, fino ad oggi, i principi della CSR erano rivolti principalmente alla qualità dei prodotti industriali o alla tutela dell'ambiente (argomento entrato a far parte del Bene Comune, dagli ecologisti fino all'ultima Enciclica papale).

Con la Sanità Pubblica collaboriamo già in un progetto in cui abbiamo come partner le ASL di Torino in tema di sensibilizzazione dei medici di base e specialisti nella Sanità Pubblica, in grado fornire certificati validi sullo stato di salute e di risolvere le patologie medico-psicologiche indotte dallo stato di disagio nei loro pazienti, che sono ormai la maggioranza dei nostri utenti cui non consigliamo tanto di avviare pratiche legali (se non in presenza di oggettività provate), quanto di gestire la quotidianità del loro stato di disagio, recuperando salute ed autostima necessarie per fronteggiarlo: è il nostro progetto "Casa Comune" che prevede un "cross selling" (come si direbbe nel marketing del profit) cioè uno scambio di utenti tra i nostri servizi nelle aree giuridiche e medico/psicologiche.

Proprio quest' ultimo supporto, che diamo nel Gruppo di Mutuo Aiuto costituisce il punto forte e distintivo di Risorsa, non fornito, ad esempio, dai Sindacati o da Patronati e con cui, su questo specifico tema, potremmo collaborare.

Non possiamo dimenticare le altre Associazioni di Volontariato, viste non come "competitors", ma che ci offrono la possibilità di invio reciproco di utenti per affrontare al meglio le problematiche di specifiche categorie come donne, disabili e invalidi, lavoratori over 40. Con loro portiamo faticosamente avanti il progetto: "Rete lavoro" con la costituzione di nuovi Sportelli d'ascolto nelle sedi delle altre Associazioni o nelle Circoscrizioni comunali. Consideriamo anche stakeholders coloro che, in forma anonima, hanno costantemente donato il 5x1000 della loro dichiarazione dei redditi a Risorsa: li ringraziamo di cuore!

Seguono, non ultimi per importanza, gli stakeholders con cui affrontiamo il tema della "sensibilizzazione" con conferenze, dibattiti e ricerche, come Fondazioni e Associazioni di categoria, Uffici Studi, Università, Cipes (Centro di Iniziative per la promozione e l'educazione sanitaria) il quale ospita la nostra sede legale, concede l'accesso al loro Centro di Documentazione (CEDO), da potenziare con la raccolta di scritti sul tema del lavoro, e con il quale abbiamo progetti di "secondment" per attività comuni, ritenendo mobbing e disagio lavorativo un problema di salute.

Sempre in tema di sensibilizzazione, con il progetto "Advocacy" vorremmo iniziare una lunga strada per portare i temi di cui ci occupiamo all'attenzione della politica nazionale e Comunitaria, per focalizzare l'attenzione dei legislatori sugli aspetti devastanti del mobbing e del disagio, con impatti sulla società civile.

Ringraziamo perciò tutti questi portatori d'interesse per quanto hanno già fatto e potranno fare per sostenerci. Potremmo così, nel medio periodo, sperare di migliorare pacificamente il mondo del lavoro, oggi purtroppo fonte di grandi sofferenze per i lavoratori a causa delle crisi economiche: questa è la nostra funzione sociale nella costruzione di un nuovo welfare, in appoggio a quello istituzionale.

Queste indicazioni possono essere considerate come "executive summary" di tutto il testo, ma vi invitiamo a leggere il documento nella sua interezza (e a compilare il questionario di gradimento in allegato) per capire ciò che è il nostro impegno strategico di medio/lungo periodo: cambiare pacificamente il mondo del lavoro nel rispetto della "dignità di tutti" (lavoratori e datori di lavoro), concetto che travalica quello storico di diritti e doveri e che ci pare quanto mai necessario nella civiltà post-moderna.

Buona lettura....

Luisa Marucco

Presidente Risorsa

### NOTA METODOLOGICA, STRUTTURA E PROCESSO DI REDAZIONE

#### Obiettivi

Gli obiettivi primari di questo Bilancio di Missione sono:

- Utilizzare uno strumento di "accountability", cioè di rendicontazione che, al di là degli aspetti contabili, renda conto, ai diversi portatori di interesse verso l'Associazione, del suo operato sociale. Infatti questo strumento è integrativo e non sostitutivo dei rendiconti economico-finanziari annuali in contabilità semplificata trasmessi ai competenti Enti per il mantenimento nel Registro Regionale del volontariato. D'altra parte i rendiconti, per quanto dettagliati per voce, non prevedono quelle attività che, pur senza manifestazione monetaria, sono egualmente importanti per una piccola organizzazione. Infatti le sue entrate sono ascrivibili quasi esclusivamente a modeste quote associative e a erogazioni da 5xmille, provenienti da soggetti a lei vicini, ma rimangono esclusi i progetti che è stato possibile realizzare in gran parte grazie al co-finanziamento dei Centri Servizi Volontariato (unificati in Vol.To dal 2015), ma anche di altri Enti Pubblici. Sono infatti tali progetti che hanno stimolato una positiva ricaduta sociale sul territorio e che intendiamo evidenziare nel presente documento
- **Perfezionare i processi di gestione** che hanno comportato decisioni collettive del Consiglio direttivo e dell'Assemblea dei soci nel rispetto del principio di democraticità della struttura
- Valutare all'interno e rendere valutabili all'esterno, da parte degli "stakeholders", i livelli di efficienza e di efficacia raggiunti nel conseguire gli obiettivi

#### Periodi di riferimento

Il Bilancio di missione prevede 3 periodi di riferimento:

- Il presente, con la presentazione:
  - 1) del rendiconto economico finanziario 2016 2015 e dei riferimenti al passato dal 2005
  - 2) dei progetti in tale periodo realizzati e in fase di attuazione
- Il futuro, con la presentazione dei progetti rivolti:
  - 1) ad una sempre maggiore conoscenza del fenomeno mobbing e del disagio lavorativo
  - 2) all'allargamento della base associativa esterna e dello sviluppo organizzativo interno,
  - 3) al coinvolgimento di altre Associazioni "in rete" per coprire tutti gli aspetti critici nel mondo del lavoro a sostegno delle fasce più deboli o disagiate, che costituiranno quindi un "up-grading" della mission di Risorsa
  - **4)** alla sensibilizzazione dell'opinione pubblica e delle forze politiche su base nazionale e comunitaria rispetto ai temi del benessere lavorativo con azioni di "advocacy"
- Il passato, mediante la ricostruzione della sua storia, attraverso i seguenti periodi:
  - 1) Dal 2000 al 2004, cioè dalla sua fondazione e partecipazione ad uno "Sportello mobbing" in convenzione con una importante sigla sindacale
  - 2) Dal 2005 al 2007, cioè dalla riformulazione dello Statuto (con atto privato) funzionale all'iscrizione nei Registri del Volontariato e all'ottenimento della qualifica di onlus di diritto
  - 3) Dal 2008 ad oggi, cioè da quando alcuni volontari hanno sviluppato iniziative di fund raising e progetti da queste scaturiti e da quando è stato formulato, nel 2012, lo Statuto attualmente in vigore, che recepisce anche un nuovo assetto organizzativo. (in allegato)

#### Processo di redazione e struttura del documento

La costruzione di questo documento è stata realizzata tra il settembre 2016 e il giugno 2017 da un gruppo di lavoro interno all'Associazione, sulla base delle indicazioni contenutistiche fornite da consulenti esterni per la redazione del precedente bilancio, ma anche con il contributo dei principi appresi dai volontari stessi in corsi di formazione specifici. Si sottolinea quanto sia stato faticoso reperire dati quantitativi sull'aspetto del fenomeno mobbing da quando l'Associazione si è resa autonoma nell'apertura del proprio Sportello di ascolto e orientamento in quanto i pochi volontari preposti si sono dedicati maggiormente ai tentativi di risoluzioni concrete dei casi e all'assistenza delle persone piuttosto che alla rilevazione di dati quantitativi. Comunque, alcune testimonianze dirette delle vittime di mobbing e la più recente giurisprudenza in materia sono disponibili sul sito Internet, e sulle 2 pagine Facebook associative e, più recentemente, raccolte nel primo volume della collana editoriale "I quaderni del mobbing" (vedi copertina in allegato). Migliore è invece la statisticazione nell'altro servizio offerto, cioè nel Gruppo di Mutuo Aiuto, pur nella non costante presenza degli stessi utenti, come accade in altri gruppi del genere. I dati raccolti per le 2 attività hanno consentito di costruire alcuni **indicatori chiave di efficienza (KPI)** di Risorsa. Come risultato del processo di redazione sono stati individuati **quattro aspetti rilevanti**, che consentano ai destinatari del documento di avere un quadro di riferimento di come l'Associazione opera:

CHI SIAMO: vengono per prime illustrate la mission, i valori e la vision. La mission giustifica
l'operare di Risorsa intorno all'oggetto sociale. I valori indicano i principi etici che guidano le scelte
strategiche ed operative. La vision consente di individuare il posizionamento iniziale e di prevederne
l'evoluzione futura.

In seguito si esplicita il sistema di relazioni strategiche con i portatori di interesse nei nostri confronti, fornendo una mappatura statica e dinamica a rappresentare la situazione attuale e l'evoluzione nel tempo futuro rispetto ai parametri di rilevanza e coinvolgimento. Nel sistema di relazioni non si può prescindere dalla storia di Risorsa che si è evoluta per sempre meglio rispondere ai bisogni dei suoi utenti.

#### • LA DIMENSIONE ECONOMICA

Viene presentata, in forma grafica, la serie storica dei rendiconti economico-finanziari, elaborati secondo i criteri della contabilità semplificata richiesta dal 2006 al 2015. Fino al 2013 essi sono sotto forma di matrici a sezioni contrapposte (entrate/uscite), mentre, dal 2014, proventi ed oneri sono stati riclassificati in forma scalare, come richiesto dai competenti organi per meglio identificare le varie voci

Punto centrale nel fornire una dimensione economica consona ad un Bilancio di Missione è poi la presentazione delle attività non contabilizzate perché provenienti dai **servizi ed erogazioni di soggetti terzi e dalle valorizzazioni del tempo volontario** forniti come quote di co-finanziamento dei progetti realizzati a seguito dei Bandi dei Centri Servizi Volontariato, a partire dall'attivazione di azioni di fund raising nel 2008. Da tale anno, il rendiconto economico è stato improntato a criteri di massima cautela in quanto a fronte di maggiori ricavi, si sono sostenuti costi aggiuntivi coperti con donazioni ed onerose anticipazioni dei soci, che hanno condotto anche ad un ridimensionamento dei progetti da attuare. Si desidera sottolineare che l'attenzione all'aspetto economico non deve prevalere, in piccole organizzazioni come la nostra sugli obiettivi primari espressi dalla mission.

• LA RELAZIONE SOCIALE: in questa parte esaminiamo per primo il sistema di governo, con particolare riferimento alle attività di comunicazione istituzionale e promozionale. Passiamo poi a descrivere gli organi direttivi, la nostra disponibilità di risorse umane, il percorso di crescita dei volontari e le diverse tipologie di soci. E' importante sottolineare come gli organi di governo (Consiglio Direttivo) siano anche volontari, cioè svolgano attività operativa, mentre i soci ordinari contribuiscono in prevalenza con quote associative. In allegato, alcuni esempi del materiale di comunicazione e interessanti statistiche sui passaggi degli utenti allo Sportello d'ascolto e orientamento dal 2014 al 2016 ed un articolo, da queste ricavato, intitolato: "Identikit di un mobbizzato"

### • IL PIANO STRATEGICO E I TRAGUARDI DI MEDIO/LUNGO PERIODO

Abbiamo inteso separare la descrizione del piano strategico dal capitolo sulla relazione sociale, in quanto vorremmo che i nostri stakeholders percepissero come la storia di Risorsa, sulla base delle conoscenze acquisite, si sia modificata nel tempo e ancor più si modificherà in futuro per adattarsi all'evoluzione del mondo del lavoro, offrendo servizi adeguati alle problematiche riscontrate in concreto presso gli utenti. Definiamo quindi come **piano strategico**, le evidenze di quanto abbiamo fatto nel metterci al servizio degli utilizzatori dei nostri servizi e quanto vorremmo fare insieme con gli stakeholders con **traguardi di medio e lungo periodo** per accrescere credibilità, risorse finanziarie e creare rete con altre Associazioni su obiettivi di solidarietà sociale. In questo senso il Bilancio di Missione evidenzia il passaggio da metriche quantitative ad aspetti qualitativi che si ritrovano **nella matrice Swot** dei punti di forza e debolezza di Risorsa, che ha consentito anche di posizionare Risorsa nel **ciclo di vita** della sua esistenza e quantificare un **indicatore di potenzialità** nel raggiungimento della mission

## **CHI SIAMO**

- Mission, valori e vision

# LA MISSION DI RISORSA

Conoscere
e prevenire
mobbing
e disagio grave
sul lavoro

Dare ascolto,
orientamento e
sostegno concreto
a quanti si rivolgono
a Risorsa

Sensibilizzare l'opinione pubblica Per meglio esplicitare la **mission** con quanto sopra espresso, collocandosi, come Associazione di Volontariato – onlus, nel settore della tutela dei diritti e della solidarietà sociale, l'Associazione parte dalla considerazione che nel mondo del lavoro, tutelare i diritti significhi evitare danni di natura etica, oltre che economica, poiché depaupera la società del valore umano insito nel lavoro e non promuove la salute, dando adito a costose cure sanitarie. Essa focalizza la sua mission sul considerare ogni persona una "risorsa" per tutta la società e quindi da tutelare e difendere. Si prefigge quindi di operare non solo per il rispetto di diritti dei lavoratori e lavoratrici, ma anche per una sempre maggiore loro dignità nel mondo del lavoro di oggi, offrendo un salvagente a quanti soffrono a causa di fenomeni di mobbing e di disagio grave lavoro correlato, tendenti ad emarginarli o ad espellerli. Non aiuta certo una legislazione lacunosa ed arretrata rispetto ad altri Paesi Europei, per cui vengono talora disattesi sia i dettami Costituzionali che quelli del Codice civile, relativi alla responsabilità dei datori di lavoro nel tutelare l'integrità psico-fisica di lavoratrici e lavoratori. Ecco allora che Risorsa si propone come soggetto terzo tra le controparti datoriali e sindacali in 3 ambiti principali:

- Conoscere e prevenire i fenomeni del mobbing e del disagio grave sul lavoro, elementi indispensabili per dare un corretto orientamento agli utenti dei suoi servizi
- **Dare ascolto e sostegno concreto** a quanti a lei si rivolgono, con l'apporto di volontari e collaboratori operanti in completa gratuità, e di persone sensibili alle problematiche trattate. I metodi per raggiungere l'obiettivo sono, oltre le attività istituzionali, anche specifici progetti ed eventi
- Sensibilizzare l'opinione pubblica per diffondere una cultura che cerchi di migliorare il clima lavorativo in aziende ed enti sempre più attenti e responsabili nei confronti del benessere dei dipendenti

Essendo ormai attiva da 16 anni e da oltre 10 presente nel Registro Regionale del Volontariato, i suoi volontari, molti dei quali hanno subito i predetti fenomeni, sono perciò convinti di svolgere una funzione ed un servizio di utilità sociale.

## I VALORI DI RISORSA

Valore fondante:
operare per
conseguire
fini di solidarietà
sociale

Buona causa:

operare

concretamente

per non far subire

a lavoratrici e

lavoratori

le conseguenze

di mobbing

e disagio

Indipendenza:
non appartenere
a nessuna
organizzazione,
come "tertium
super partes"

I valori, cioè i principi etici cui l'Associazione Risorsa si rifà sono quelli della solidarietà sociale e la "buona causa" del suo operare concreto è quella di non voler fare subire agli altri le dolorose conseguenze del mobbing e del disagio sul lavoro, mediante strategie di prevenzione più che di contrasto. Qui importa sottolineare come, in adempimento degli scopi statutari, l'Associazione sia apartitica e aconfessionale, il che le garantisce indipendenza sia da organizzazioni sindacali e datoriali, proponendosi come "tertium super partes"

# LA VISION DI RISORSA

Aggiungere
alla prevenzione
di mobbing,
bossing,
straining anche
il disagio
sul lavoro

Considerare
anche i problemi
di salute da questi
derivanti per
indirizzare verso
sostegni medici
e psicologici

Ottenere
il coinvolgimento
di aziende
socialmente
responsabili

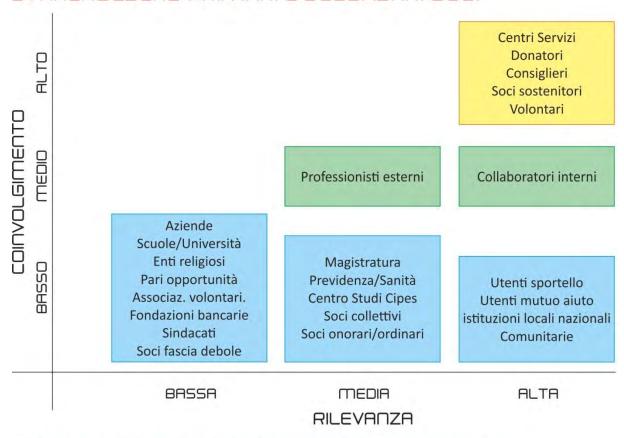
La nostra vision, in funzione delle competenze dei volontari e dell'esperienza maturata, non può allargarsi a campi che non le competono. Pertanto rimane circoscritta al mondo del lavoro, ancorchè, alla prevenzione dei fenomeni del mobbing (relazioni negative tra colleghi) bossing relazioni negative tra capi e dipendenti) e straining (forma che, rispetto alle precedenti si caratterizza per un minor periodo di tempo in cui si manifestano le relazioni negative, fenomeno che colpisce particolarmente il precariato) si sia aggiunta quella del disagio grave sul lavoro e sullo stress lavoro-correlato. Con la nostra opera di prevenzione di detto fenomeno si intende il tentativo di recupero psico-fisico di persone per le quali il mobbing non sia dimostrabile per mancanza di prove documentali o non sia possibile stabilire un nesso di causa ed effetto. Esse soffrono tuttavia di innegabili **problemi di salute** che cerchiamo di risolvere soprattutto con l'indirizzo verso sostegni di carattere medico-psicologico oppure verso forme di riqualificazione, formazione professionale ed outplacement tramite gli enti e le istituzioni competenti. Tale allargamento delle problematiche strettamente giuridiche e vertenziali a quelle della salute costituisce il punto distintivo e caratterizzante dell'Associazione, che crediamo consenta di superare rigide schematizzazioni sindacali e datoriali. Da quanto sopra, non si ritiene, almeno nel medio periodo di allargare la sfera d'azione ad altri fenomeni come il bullismo nelle scuole e lo stalking/violenze sulle donne al di fuori dell'ambito lavorativo. E' comunque da rilevare come la nostra vision debba ricomprendere il tema della Responsabilità sociale d'impresa (CSR) in quanto il coinvolgimento delle aziende private e degli Enti pubblici attenti al benessere e alla sicurezza dei dipendenti, oltre che alla tutela dell'ambiente è un modo per gettare ponti e non costruire muri al fine di riconquistare valori come la stabilità del posto di lavoro e il superamento del precariato mediante forme di nuovo welfare leggero in cui la nostra Associazione può trovare spazio di mediazione e di proposta. Solo così sarà possibile per i lavoratori fare progetti di vita, di tutela della genitorialità, di sviluppo professionale e delle competenze, dello scambio intergenerazionale. In sostanza, il futuro che vogliamo è:

un mondo del lavoro più giusto, caratterizzato dall'etica delle imprese e dal rispetto dei diritti delle lavoratrici e dei lavoratori.

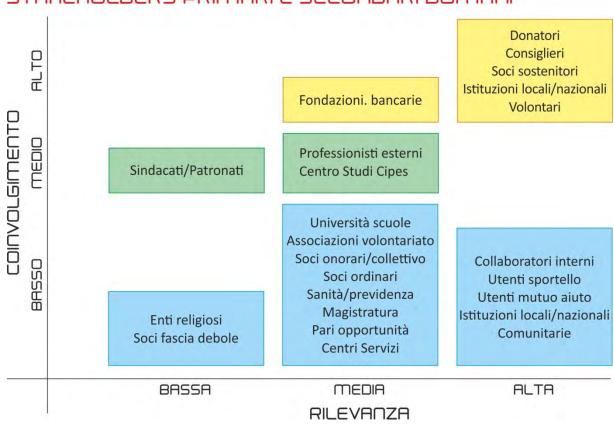
# IL SISTEMA DELLE RELAZIONI STRATEGICHE

- Gli stakeholders
  - La storia

### STAKEHOLDERS PRIMARI E SECONDARI OGGI



### STAKEHOLDERS PRIMARI E SECONDARI DOMANI



### IL SISTEMA DELLE RELAZIONI STRATEGICHE

STAKEHOLDERS PRIMARI	E RILEVA	NZA OGGI	E RILEVANZ	ZA DOMAN
1°LIVELLO: SOCI	COINV.	RILEV.	COINV.	RILEV.
DONATORI				
Privati cittadini con donazione non continuativa, libera e tracciabile, non partecipanti attiività, soci annuali di diritto	Alto	Alta	Alto	Alta
SOCI ONORARI				
Privati cittadini portatori d'interesse, non paganti quote associative, ma partecipanti ad attività istituzionali	Medio	Media	Medio	Media
SOCI COLLETTIVI		NAME AND	2010	
Rappresentanti di Associzioni ed Enti, portatori d'interesse, non paganti quote associative, se non reciproche	Basso	Media	Medio	Media
SOCI CONSIGLIO DIRETTIVO  Componenti del direttivo paganti quote associative superiori all'ordinaria e/o donatori con quota libera	Alto	Alta	Alto	Alta
	Alto	Alta	Alto	Alta
SOCI SOSTENITORI  Componenti del direttivo o soci paganti quote associative superiori all'ordinaria e/o donatori con quota libera	Alto	Alta	Alto	Alta
SOCI ORDINARI		1 1 1 1 1		1
Ex utenti paganti spontaneamente quota associativa ordinaria annuale, non partecipanti ad attività istituzionali	Basso	Bassa	Medio	Bassa
SOCI FASCIA DEBOLE				
Ex utenti in condizioni economiche disagiate paganti spontaneamente quota associativa inferiore all'ordinaria	Basso	Bassa	Basso	Bassa
COLLABORATORI INTERNI	22.0	1000	divi-	3
Soci di qualunque tipo partecipanti ad attività istituzionali, non iscritti a libro volontari	Medio	Alta	Alto	Alta
2° LIVELLO: VOLONTARI	400	1.00	477	Law-
Consiglieri e soci partecipanti direttamente e in modo gratuito ad attività istituzionali, iscritti a libro volontari	Alto	Alta	Alto	Alta
3° LIVELLO: UTENTI				
UTENTI SERVIZIO SPORTELLO D'ASCOLTO/ORIENTAMENTO  Privati cittadini che hanno usufruito gratuitamente di tale servizio, non necessariamente soci	Basso	Alta	Medio	Alta
UTENTI GRUPPO DI MUTUO AIUTO	Dasso	Alta	Medio	Alla
Privati cittadini che hanno usufruito gratuitamente di tale servizio, non necessariamente soci	Basso	Alta	Medio	Alta
4° LIVELLO: PROFESSIONISTI ESTERNI	100.00.00.00	2 0.30		
AVVOCATI/MEDICI/PSICOLOGI/COUNSELOR				
Portatori d'interesse in campo legale, medico e psicologico, esterni all'associazione, ma con protocolli d'intesa		0.00	0.70	200
per primi colloqui/visite gratuite agli utenti e successivi/e colloqui/visite a tariffe ordinistiche minime	Medio	Alta	Alto	Alta

AKEHOLDERS SECONDARI	COINVOL	GIMENTO	COINVOL	GIMENTO
SINDACATI/PATRONATI Organizzazioni di categoria cui gli utenti si rivolgono di spontanea volontà, su indicazione di Risorsa	Basso	Bassa	Basso	Media
AZIENDE PUBBLICHE E PRIVATE/FONAZ.BANCARIE Potenziali interlocutori di Risorsa su progetti specifici, anche come sponsor	Basso	Bassa	Alto	Alta
CIPES  Centro iniziativa promozione salute ed educazione sanitaria, storicamente ospitante la sede legale Risorsa	Basso	Media	Medio	Media
CENTRO SERVIZI VOL.TO  Fornitore servizi di base gratuiti per tutte le attività di volontariato e co-finanziatore di progetti	Alto	Alta	Medio	Alta
SERVIZI SANITARI  Portatori d'interesse nel loro ambito cui gli utenti si rivolgono di spontanea volontà, su indicazione Risorsa	Basso	Media	Medio	Media
ENTI PREVIDENZIALI/ISPETTIVI/MAGISTRATURA Portatori d'interesse nel loro ambito cui gli utenti si rivolgono di spontanea volontà, su indicazione Risorsa	Basso	Media	Medio	Media
ASSOCIAZIONI VOLONTARIATO Partner in progetti che coinvolgano attività di loro competenza, ad integrazione di quelle Risorsa	Basso	Media	Medio	Media
RAPPRESENTANTI ISTITUZIONI Portatori d'interesse locali o nazionali cui Risorsa propone azioni di advocacy	Basso	Alta	Medio	Alta
PROFESSIONISTI CINEMA/TEATRO/COMUNICAZIONE Potenziali fornitori di specifiche attività progettuali di sostegno psicologico e di comunicazione media	Medio	Media	Medio	Media
COMITATI PARI OPPORTUNITA' E TUTELE GENERE Enti cui gli utenti Risorsa vengono indirizzati per problematiche discriminatorie	Basso	Bassa	Medio	Media
ENTI RELIGIOSI/CARITATEVOLI Enti cui gli utenti di fascia debole Risorsa vengono indirizzati per problematiche socio-assistenziali	Basso	Bassa	Basso	Bassa
UNIVERSITA' E SCUOLE Portatori d'interesse cui Risorsa offre collaborazioni in indagini e studi sulle tematiche del disagio lavorativo	Medio	Media	Medio	Media
COMUNITA' EUROPEA Portatori d'interesse transnazionali cui Risorsa propone azioni di advocacy	Basso	Media	Medio	Alto

Un breve commento alla tabella e ai grafici ha lo scopo di evidenziare le macro-strutture degli stakeholders nei confronti dell'Associazione. Sono considerati primari coloro che, a vario titolo, contribuiscono alla vita stessa di Risorsa nel quotidiano e possono essere ripartiti tra: soci/collaboratori interni, volontari, utenti dei servizi, soggetti esterni. La loro rilevanza e coinvolgimento rimangono sostanzialmente costanti tra la situazione di oggi e quella di domani. Variabili sono invece i parametri degli stakeholders secondari a seconda che coinvolgimento e rilevanza varino in funzione di situazioni in evoluzione che Risorsa ritiene si possano verificare. Si evidenziano pertanto le sole variazioni: il Centro Servizi Vol.To mantiene un'importante rilevanza per i servizi che fornisce, ma decresce in coinvolgimento poiché sono la Associazioni iscritte che devono via via rendersi autonome; il coinvolgimento di professionisti esterni (avvocati, medici, psicologi/counselor, registi teatrali e cinematografici) da medio/basso sale a medio/alto perché a loro si richiedono prestazioni non copribili dalle competenze interne, specie in fase di progetti specifici; le Fondazioni bancarie crescono in rilevanza in funzione di erogatori di finanziamenti, a fronte della ridotta capacità di finanziamento del Centro Servizi; le istituzioni locali/nazionali e la Comunità europea divengono importante per azioni di advocacy circa raccomandazioni sui temi del mobbing e del disagio lavorativo

### STORIA DI RISORSA

	Parte giuridica/legale	Parte comune	Parte psicologica/medica
2016	Quaderni del mobbing: giurisprudenza Pagina FB Nuovo Sportelli ascolto/orientamento e Segreteria c/o Circoscrizione 7 e Vol.To	Creazione sito Internet di dominio proprio: risorsamobbing.it in collaborazione con Vol.TO  Cambio sede legale c/o Cipes c/o Circoscrizione 7	Prosecuzione conferenze c/o ASL per medici di base Nuova sede gruppo mutuo aiuto c/o Associaziazioni Civediamoinviadego
2015	Progetto "Fare rete per aiutare chi lavora" in partenariato con Non M'annoio per Sportelli lavoro - supporto giuridico	Progetto revisione sito Internet di dominio su Google Ammissione al Bando di assistenza Vol.To	progetto psicodramma
2014		Sviluppo organizzativo interno	Avvio progetto ASL x vademecum medici di base
5015\13	Progetto Non solo mobbing supporti giuridico-economici: conferenze nelle Circoscrizioni	Revisione dello Statuto	Progetto Non solo mobbing supporti psicologici: sessioni di psicodramma con videoriprese e laboratorio teatro sociale
ຂອາາ		Inserimento nel logo di: prevenzione mobbing e disagio sul lavoro Ammissione al Bando a scadenza unica Idea Solidale Ammissione al Bando di Assistenza VSSP	
2010			Pubblicazione Vademecum medici di base
2009	Giornate monotematiche sul mobbing: supporti giuridico-economici	Ricerca volontari Ammissione ai bandi di formazione e comunicazione Idea Solidale	Giornate monotematiche sul mobbing: supporti medico-psicologici
2008		Indagine sul mobbing con Università di Torino	
2007		Inizio attività di fund raising /comunicazione	
2005		Iscrizione Registro Regionale Volontariato Revisione Statuto	
2004	Nasce lo sportello d'ascolto/orientamento	Sede legale presso Cipes Piemonte	Nasce il Gruppo di mutuo aiuto
2001		Scheda rilevazione dati statistici	
1/6/2000		Nasce lo Sportello mobbin (convenzione CGIL)	
/4/2000		Nasce Risorsa	

La presentazione della storia dell'Associazione, nell'ambito della relazione sociale, è affidata al grafico qui sopra riportato, con le attività comuni, le quali si diramano in quelle specifiche rivolte a sostegni dati dai volontari di tipo legale oppure psicologico. A commento, ripercorriamo a ritroso (dagli anni più vicini a quelli più lontani) la storia di Risorsa. Si noti come, alla nascita, i volontari Risorsa abbiano fatto esperienza grazie ad una convenzione stipulata con una importante sigla sindacale, mentre, dal 2005, anno di iscrizione ai Registri Regionali del Volontariato, si sia resa completamente autonoma, affiancando all'attività di uno Sportello d'ascolto e orientamento (prevalentemente legale), soprattutto l'offerta di servizi orientati all'aspetto del sostegno psicologico, che non risultano essere presenti in altre organizzazioni e che costituiscono il punto forte di Risorsa.

A commento del grafico, iniziando da quelli più recenti, si possono individuare diversi periodi, ciascuno con peculiarità particolari:

2016- 2017: gli aspetti rilevanti si concentrano sulla comunicazione e sul fund raising. Per supportare al meglio le attività operative, sempre centrali per gli obiettivi di mission (Sportello e Mutuo Aiuto), si sono istituite modalità di comunicazione "one to one" con la pubblicazione di un Vademecum rivolto al target dei medici di base (canale da cui giungono sempre più numerosi gli utenti dei servizi associativi) e l'utilizzo dei media telematici di Vol.To (rivolti alle altre associazioni, partner potenziali di Risorsa) e delle Circoscrizioni comunali . Rientrano nelle modalità di comunicazione anche il nuovo sito Internet (www.risorsamobbing.it) e le pagine sui social media (Facebook) .Non vengono trascurate modalità tradizionali come comunicati stampa e locandine (alcuni esempi in allegato). Nel fund raising si sono individuate nuove forme di richiesta di finanziamento (donazioni), integrative o sostitutive delle fonti esistenti tramite mailing e newsletter, a soggetti esterni, ma anche a soci e utenti che hanno usufruito, con soddisfazione, dei servizi istituzionali. Ciò grazie all'accorpamento in un unico database dei differenti dati di base associativi. I risultati, che si dovrebbero vedere nel 2017, consentiranno la realizzazione, almeno parziale, di progetti da presentare ad Istituzioni e Fondazioni Bancarie, in cui Risorsa figuri come partner di altre associazioni capofila, tutti orientati a segmentare i target e dare supporto specifico a categorie di utenti in stato di disagio sul lavoro quali: donne, lavoratori over 40, disabili e invalidi. Ma anche nello sviluppo organizzativo interno si è giunti alla statisticazione dei passaggi allo Sportello d'ascolto, che hanno fornito dati interessanti, seppur limitati nel tempo e nello spazio, delle caratteristiche dei nostri utenti (vedi statistiche in allegato). Per il gruppo di mutuo aiuto si sono organizzate serate "tematiche" su argomenti specifici

2011 – 2015: l'ammissione ai Bandi dei Centri Servizi (prima Idea Solidale e VSSP, poi Vol.To), ha consentito di svolgere diverse attività progettuali innovative, con il coinvolgimento dei Volontari (in valorizzazione del tempo impiegato) e di professionisti esterni (come quota di co-finanziamento dei Centri Servizi). Si ricorda il progetto "Non solo mobbing", del 2012/13, con il quale si è data attuazione al "upgrading della mission" cioè l'inserimento del fenomeno del disagio grave sul lavoro, accanto a quello del vero e proprio mobbing. E' stato possibile offrire all'utenza supporti psicologici come sessioni di psicodramma e un laboratorio di teatro sociale, nonchè organizzare azioni di comunicazione come le presentazioni dell'Associazione nelle Circoscrizioni. Con il Bando di Assistenza del 2015 ed il progetto: "Fare rete per aiutare chi lavora" si è inteso invece dare inizio all'attuazione del concetto di "rete tra associazioni", proponendo lo scambio di utenti tra Sportelli lavoro di diverse associazioni, ove Risorsa aveva la funzione di dare supporto per problematiche di mobbing e disagio, e di inviare ai partner chi avesse problematiche vertenziali o di reinserimento lavorativo per dare soluzioni incrociate (cross solving). Dato il successo precedente, sono state replicate anche le sessioni di psicodramma, come forma di supporto psicologico non fornito dai partner.

Sul versante dello sviluppo organizzativo interno si segnala la **revisione dello Statuto**, nel 2012, che, oltre a prevedere come mission anche il fenomeno del disagio sul lavoro (recepito nel logo), ha consentito di ridisegnare gli organi di governo, con l'introduzione di 2 Vicepresidenti (uno per gli aspetti giuridici e uno per quelli psicologici) e con l'accorpamento delle funzioni di Tesoriere e di Segretario nell'unica carica di Segretario Generale.

2007 – 2010: Risalgono al 2007 le prime forme di comunicazione, come supporti forniti dai Centri Servizi Volontariato (depliant, cartoline 5xmille, locandine, manifesti, Vademecum per i medici di base), la partecipazione ad una ricerca dell'Università di Torino (Dipartimento di Scienze Sociali) su: "Ostracismo sui luoghi di lavoro", nell'ambito del progetto Alfieri della Fondazione CRT,(2008). Importante è stata anche l'organizzazione di 4 Giornate monotematiche sul mobbing, con conferenze rivolte a giuristi, economisti, medici, psicologi (stakeholders dell'Associazione), patrocinate da Regione Piemonte e Provincia di Torino.(2009). Non è stata tralasciata la ricerca di nuovi volontari (people raising) con l'ammissione ad uno specifico Bando di Promozione del Volontariato di Idea Solidale e lo svolgimento di una campagna pubblicitaria sui mezzi di trasporto GTT e a seguito della quale 30 persone si propongono come volontari. Purtroppo molti non hanno potuto essere accettati, non disponendo di un adeguato "skill" sulle tematiche da trattare, il che rimane un grosso problema per tutte le associazioni del settore "Tutela dei diritti"

2004 – 2006: Un protocollo d'intesa tra Risorsa e Cipes (APS per la promozione della salute e dell'educazione sanitaria), organizzazione che riconosce il mobbing come un problema di salute, prevede l'istituzione della sede legale di Risorsa nei locali di Cipes, che ospitano anche la nuova iniziativa di sostegno psicologico alle vittime di mobbing, denominata "Gruppo di mutuo aiuto" progettata dall'attuale Vicepresidente Franco Debenedetti Teglio e lo Sportello di ascolto e orientamento, di cui sono responsabili la Presidente Luisa Marucco e dall'altro Vicepresidente Sergio Piazza, completamente autonomo dalla sigla sindacale con cui Risorsa aveva collaborato dalla sua nascita. Nel 2005, avendo presentato la dovuta rendicontazione economica e la relazione delle attività a cura del Tesoriere Ferdinando Ciccopiedi, dopo un'istruttoria durata 1 anno, Risorsa ottiene l'iscrizione alla sezione provinciale del Registro regionale delle Associazioni di Volontariato, con la qualifica di onlus di diritto

2000 – 2006: Con la stesura dell'Atto Costitutivo nel marzo 2000 vengono eletti Presidente il Dr. Claudio Macario e Vicepresidenti Luisa Marucco e Anna Radicioni. In luglio Risorsa stipula una Convenzione con la Camera del Lavoro di Torino - CGIL che aveva appena istituito uno Sportello Mobbing (aperto a tutti, anche se non iscritti) ed i suoi volontari partecipano ai colloqui della funzionaria responsabile con gli utenti dello Sportello, acquisendo una notevole esperienza sulle tematiche del mobbing, collaborando alle mediazioni con le controparti e nello svolgimento delle cause legali intentate dal sindacato. Volontari dell'associazione elaborano anche, nel più rigoroso anonimato, le statistiche dei passaggi allo Sportello che, per numerosità del campione (1000 persone dal 2000 al 2006), costituiscono un prezioso patrimonio di informazioni, pur con riferimento ad un ambito territoriale ristretto. La collaborazione termina nel 2005/2006, anni in cui Risorsa apre il proprio Sportello presso Cipes, avendo già istituito nel 2004 il Gruppo di Mutuo Aiuto.