

ISSIM, un'associazione per il servizio sociale nelle imprese

Roberta Barge (rbarge@issim.it)
Direttore ISSIM

Cosa significa concretamente il vostro motto "occuparsi di responsabilità sociale è la nostra mission"?

Significa tradurre nella quotidianità delle imprese, nostre associate, il requisito della responsabilità sociale con azioni positive a favore del personale per valorizzarne il potenziale, aumentandone l'empowerment e il senso di appartenenza all'organizzazione, attraverso la presenza in azienda di un nostro operatore qualificato per la soluzione di problemi. Le aree d'intervento sono principalmente quelle sociali, dalle più tradizionali – come l'assistenza di fronte a problemi di salute, di perdita di autonomia di familiari anziani – alle relazioni difficili in famiglia e/o al lavoro, situazioni personali stressanti, cambiamenti nel ciclo di vita privata e professionale delle persone.

Controversie quindi, che richiedono a volte anche indicazioni in tema di diritti e doveri civili, di informazioni su procedure con enti pubblici, INPS, ASL, strutture di assistenza sanitaria e riabilitativa. Ma soprattutto significa offrire uno sportello di ascolto e orientamento rivolto alle persone in stato di difficoltà, che prevede sia aspetti di cura o riequilibrio, sia di prevenzione al fine di evitare conseguenze e disagi più gravi.

Il nostro servizio nelle imprese è una proposta a tutto tondo che procede quindi su due piani significativi: la persona nella sua interezza che non è soltanto cognitiva ma anche emotiva-relazionale-comportamentale e l'azienda in quanto organismo con i suoi piani multidimensionali, diverse modalità di organizzazione e le relative possibili alterazioni. Contribuiamo così anche alla stesura del bilancio sociale d'impresa.

Come si è evoluto il vostro servizio in oltre 60 anni di attività?

Molto direi, basti pensare che ISSIM è nata nel 1945 subito dopo la fine della Seconda Guerra Mondiale. In particolare negli ultimi decenni, abbiamo assistito al passaggio da una cultura di "fabbrica" a quella dell'impresa, da un welfare garantito e universale ad uno



più selettivo e fondato sul mercato. Come osservatorio privilegiato di cambiamenti del sistema produttivo e di conseguenti cambiamenti sociali, ISSIM ha accompagnato le risorse umane in queste trasformazioni che hanno profondamente inciso sulla vita delle persone, sui loro

equilibri e sul loro sistema di valori, ponendosi come punto di raccordo tra bisogni e risorse divenute sempre meno disponibili e accessibili all'individuo.

Tra le diverse aree di intervento i progetti come vengono proposti nelle imprese?

Sostanzialmente con due modalità: in molti casi, quando ISSIM è già presente all'interno di un'azienda, è in grado di leggere i bisogni sia dei dipendenti che dell'organizzazione stessa e quindi di proporre interventi e progetti ad hoc rivolti all'attenzione alla persona.

In altri casi, il professionista ISSIM risponde a delle esigenze specifiche, per esempio può coordinare focus-group allo scopo di migliorare la comunicazione interna e diminuire delle microconflittualità, gestire incontri su tematiche di particolare interesse, come la comunicazione in famiglia tra la coppia e tra genitori e figli e la conciliazione tra tempi del lavoro e della famiglia. Oppure ancora, promuovere conferenze con esperti su tematiche relative alla salute e al benessere individuale e sociale. Viceversa in altri casi, ISSIM è chia-



IN CAMPO DAL 1945

ISSIM - Istituto per il servizio sociale nell'impresa - è un'organizzazione apolitica e senza fini di lucro che dal 1945 opera nel settore del servizio sociale per le aziende con quattro aree di intervento: lavoro, salute, sociale e progetti. Opera con importanti imprese pubbliche e private su tutto il territorio nazionale. Presidente è Giorgio Banfi e direttore è Roberta Barge.

info@issim - www.issim.it

mato dalle aziende per interventi specifici come per un'analisi del clima aziendale o per la rilevazione dei fattori legati a situazioni di stress e lavoro correlato.

Che rapporto avete con le altre associazioni, organismi che si occupano di servizi sociali?

In Italia siamo l'unica associazione che si occupa di servizio sociale nell'impresa quindi non abbiamo altri esempi con i quali confrontarci. Ci sono, invece, casi in cui il professionista ISSIM si occupa di effettuare una ricerca sul campo e di coordinare un lavoro di rete con altri soggetti che erogano servizi socio-sanitari (medici, consulenti legali e psicologi del lavoro, servizi sociali pubblici, ASL, INPS, ecc.). Inoltre collaboriamo anche con AIDP, Assolombarda, Enaip, Icas, Istud, Provincia di Milano, Università Bicocca e Università Bocconi.

Come si colloca la consulente ISSIM all'interno dell'organizzazione aziendale?

Come "parte terza" all'interno dell'azienda. Il valore aggiunto del servizio sociale interno all'azienda è rappresentato proprio dal fatto di essere disponibile "quando serve".

Come fare per iscriversi ad ISSIM?

Ci sono due modalità diverse in base a quale tipologia di servizio si è orientati:

1. l'azienda, interessata al servizio sociale con un pre-

sidio di una nostra consulente presso la propria sede, deve aderire in qualità di socio, sottoscrivendo una convenzione, strettamente legata ad uno Statuto, e pagando una quota associativa annuale.

2. l'azienda interessata, invece, al nostro Servizio "ISSIM Contact" di consulenza telefonica attraverso l'utilizzo di un numero verde dedicato al dipendente e al suo nucleo familiare, deve solo sottoscrivere un contratto, senza il versamento della quota associativa.

Quanti iscritti avete?

Le aziende clienti di ISSIM sono 32 di diversi settori merceologici così suddivisi:



Il totale della popolazione aziendale che seguiamo è di circa 20.000 dipendenti e circa il 45% fruisce del servizio.

Bocconi: «Abbiamo aperto nuovi canali di comunicazione con i dipendenti»

Giorgio Banfi (giorgio.banfi@unibocconi.it)
H.R. Director *Università Bocconi* e *Presidente ISSIM*

L'Università Bocconi è associata a ISSIM dal 2007 e l'idea è nata in una trattativa sindacale nella quale era stata richiesta maggiore attenzione sulle tematiche relative al cosiddetto "disagio lavorativo".

Cosciente del fatto che spesso il disagio manifestato in ufficio - e la relativa "diminuita attitudine produttiva" - nasconde invece altri malesseri più personali, familiari e sociali, ho proposto alle rappresentanze sindacali diverse opzioni tra le quali psicologi del lavoro, consulenti medici e i servizi dell'ISSIM. Insieme abbiamo deciso per questa opzione perché offriva una consulenza ai dipendenti - loro familiari compresi - a tutto tondo e non solo legata a tematiche specificamente professionali. Il servizio che ISSIM offre a Bocconi si articola su diversi settori: salute in primis, ma anche consulenza psicologica, sociale e previdenziale.

Attraverso la rete intranet, nel 2007, abbiamo informato tutti i nostri dipendenti della convenzione acce-



sa tra Bocconi ed ISSIM, presentando i vari servizi di cui gratuitamente potevano disporre. Sono molti i dipendenti che in questi 5 anni si sono già avvalsi di ISSIM, per esempio per avere consigli su come trovare una badante o una residenza sanitaria per genitori anziani, dove richiedere corsi di recupero per figli che a scuola hanno difficoltà in particolari materie e come riscattare o ricongiungere i contributi previdenziali a fini pensionistici; oppure ancora in quali enti o istituti sanitari rivolgersi per avere esami o visite più specifiche. Molto spesso i nostri dipendenti si rivolgono a ISSIM per ricevere il semplice ascolto, per capire meglio come affrontare una criticità privata, fosse essa familiare o lavorativa.

Due volte al mese, per un totale di 8/10 ore, una con-

sulente sociale (termine moderno per definire quella figura professionale che si chiamava un tempo assistente sociale) viene in Bocconi e il nostro personale dipendente tecnico-amministrativo, circa 600 persone, può fissare degli appuntamenti per dei colloqui, garantendosi la totale riservatezza sulla privacy. I nostri dipendenti possono fissare appuntamenti senza dover prendere particolari permessi e in alcuni casi utilizzare anche la pausa pranzo se desiderano avere ancora più riservatezza nei confronti dei colleghi d'ufficio. In Bocconi la questione riservatezza è molto sentita dai dipendenti, quindi è importante che l'ufficio personale non sottovaluti questa esigenza collettiva. Inoltre, i dipendenti ed i loro familiari possono utilizzare l'"ISSIM Contact", un servizio telefonico che li

mette in contatto con i consulenti ISSIM e che integra ed è propedeutico all'appuntamento in Bocconi.

Dai report che ISSIM mi inoltra mensilmente posso affermare che gli appuntamenti a disposizione vengono sempre occupati tutti, quindi da questo dato numerico possiamo anche dire che il servizio offerto funziona.

Inoltre io stesso ho beneficiato dei servizi ISSIM: come capo del personale spesso mi trovo a dover gestire casi "spigolosi", ad esempio, persone a casa in malattia da un lungo periodo e, per stabilire contatti senza correre il rischio che il mio interessamento venga letto dai diretti interessati come maschera di un più semplice controllo del capo, ho chiesto l'intermediazione di ISSIM, che ha aperto un canale di comunicazione coi dipendenti con ottimi risultati. Per loro e per noi.

Corden Pharma: «Un valido facilitatore per un momento difficile»

Ilaria Speranza (ilaria.speranza@cordenpharma.com)
H.R. Director Corden Pharma Italia

La nostra azienda sta vivendo un momento molto complesso: nel mese di agosto abbiamo aperto una procedura di mobilità per un totale di 160 dipendenti su 390, contestualmente ad una cassa integrazione straordinaria per 12 mesi. Inutile dire che il clima è molto difficile e la presenza settimanale della assistente sociale di ISSIM, istituto al quale siamo associati dal 1994 quando ancora eravamo AstraZeneca, è un valido facilitatore delle uscite.

Per tutelare la massima riservatezza, il rapporto tra ISSIM e dipendenti è diretto, senza la nostra intermediazione aziendale, anche perché era nato da un accordo sindacale per dare supporto ai dipendenti in difficoltà, non solo da un punto di vista lavorativo, ma anche personale: il personale fissa direttamente gli appuntamenti e, solo in alcuni casi di criticità, che secondo la consulente ISSIM possono essere affrontati e risolti dalla dirigenza, noi veniamo coinvolti. Ma nella stragrande maggioranza dei casi l'ufficio personale ne sta completamente fuori.

Al momento, i temi maggiormente affrontati nei colloqui sono riconducibili in 2 macroaree: pensione e assistenza socio-sanitaria per i familiari. Ci sono poi stati, in 17 anni di lavoro con ISSIM e su cifre di personale sopra le 500 unità, anche casi di alcolismo, malattie di dipendenti che vivono da soli e depressioni che hanno richiesto alcuni interventi domiciliari, in collaborazione con il medico del lavoro, ma che fortunatamente si sono risolti positivamente per tutti.



Come ufficio del personale ci siamo avvalsi della collaborazione di ISSIM per risolvere 3 tipi di esigenze:

- 1.** rapporti interpersonali: in alcuni casi di comportamenti difficili tra colleghi o con i responsabili, i colloqui con la consulente ISSIM si sono rivelati molto utili a trovare soluzioni motivazionali che hanno risolto molte situazioni.
- 2.** analisi di clima: attraverso questionari anonimi, curati dal personale ISSIM, è stato chiesto al personale di evidenziare criticità e possibili soluzioni per migliorare l'ambiente lavorativo, che poi noi ufficio del personale in diversi casi abbiamo realizzato concretamente.
- 3.** analisi di stress lavoro correlato: queste indagini vengono richieste dal TULS (il Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro che raccoglie l'insieme di norme contenute nel Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123). Da anni procediamo in questa valutazione avvalendoci anche della collaborazione diretta della consulente ISSIM: insieme al medico competente e ai responsabili dei diversi reparti, si riesce ad avere una fotografia delle eventuali criticità dai diversi punti di vista: sociale, medico e organizzativo. Inoltre stiamo valutando di utilizzare la consulente sociale ISSIM anche per supportare i vari responsabili a sviluppare maggiormente le attitudini di ascolto e dialogo con i propri collaboratori.