



SENECA
Azienda Servizi alla Persona

Azienda Pubblica Servizi alla Persona Seneca

Sede legale:

Via Matteotti 191 - Crevalcore

Sede Amministrativa:

Via Marzocchi 1/A - San Giovanni in Persiceto

Tel.: 051 6828454 - Fax: 051 6875642

www.asp-seneca.it



SENECA
Azienda Servizi alla Persona

VALLORE
VALORI



Il racconto
dei valori
che contano
per Asp Seneca

introduzione

Che valore ha una parola?

A questa domanda do sempre la stessa risposta: grandissimo. Ogni *parola* infatti deve essere custodita, curata, protetta e rispettata, proprio come ogni persona. A ogni *parola* deve essere dato valore, il valore che merita; di ogni *parola* non si deve abusare perché capita spesso di sentire troppe *parole*, messe insieme un po' a caso, che creano solo rumore e non regalano nulla.

Nelle pagine che seguono e che, con queste mie poche *parole*, ho il compito di introdurvi, abbiamo voluto trasmettere proprio questo: l'importanza e il grande amore che Asp assegna alle *parole* che non devono essere mai usate a sproposito e che come le persone parlano di valori, i valori che tutti insieme condividiamo e che compongono la nostra nuova Carta dei valori e dei comportamenti.

Valori e comportamenti tanto suggestivi e sfidanti da farne questo piccolo testo, che nella sua prima parte descrive il percorso fatto da tutto il personale di Asp che si è messo in gioco e si è speso per definire insieme i modi di un sentire comune e nella seconda parte presenta e descrive i valori e

i comportamenti di questa Carta che sono certa potrà diventare il nostro punto di riferimento per un concreto modo di lavorare comune e per sentirci parte integrante ed essenziale dell'Azienda.

Anna Cocchi
Amministratore Unico

*“La storia non è fatta per assicurare l’uomo
ma per allertarlo”¹*

Si parte sempre dall’urgenza della realtà vista con gli occhi diversi di tutti noi che facciamo il corpo di questa Azienda che deve raccontare con orgoglio una storia così viva e così differente. Gli occhi e gli sguardi sono quelli di ciascuno di noi, per come interpretiamo e viviamo questo tempo che ci ha abituati a rappresentazioni della realtà così immediate, così improvvise. I numeri, le possibilità, la gestione della nostra Azienda appartengono ad un’organizzazione che si deve presentare in un modo nuovo, con la forza ed il valore di ciascuno di noi che la facciamo, ma anche con le debolezze che rappresentano il punto da dove partire per costruire, passo, passo e ogni giorno quella reputazione che serve a raccontare la vera identità di Asp Seneca.

La reputazione consegna alle donne e agli uomini dell’Azienda una leva con la quale noi tutti solleviamo i nostri problemi per affrontarli e risolverli con la consueta passione, il sale che contraddistingue i nostri gesti, il nostro modo di operare nei confronti dei nostri anziani, delle persone differenti per le loro debolezze, delle famiglie all’angolo alle quali ri-

volgiamo tutte le nostre attenzioni. Per fare questo ci vogliono legami forti, impossibili da sciogliere e sono i nostri valori, quelli che ci hanno accompagnato dal 2013 e quelli che abbiamo rintracciato negli ultimissimi mesi dell’anno appena passato. Con questi valori nella testa e nel cuore siamo qui a sancire ancora una volta che Asp Seneca ha un solo patrimonio inarrestabile e straordinario fatto dalle donne e dagli uomini che la realizzano, ciascuno per la sua parte. A noi il compito di dare sempre più valore a questi professionisti che stanno in ogni dove ad ascoltare, a interpretare, a rispondere alle domande e ai bisogni di tutti quelli che chiedono di essere capiti e accompagnati nel loro cammino attraverso i luoghi di Seneca.

Insieme volteremo l’angolo e ci troveremo di fronte a nuove sfide, a nuove possibilità che sapremo affrontare e vivere come abbiamo imparato a fare.

Lorenzo Sessa
Direttore generale

per arrivare ai valori

“Viandante non c'è strada.

La strada si fa, strada facendo”²

Qualche volta ce ne rendiamo conto quando la strada l'abbiamo cominciata da un po'.

Ci voltiamo e, finalmente, capiamo che abbiamo potuto fare quel tratto solo in compagnia di qualcuno. Cosa serve perché le persone capiscano che solo insieme si può iniziare un cammino? Ognuno con il suo compito, con un posto dove mettersi e da dove procedere perché la strada si faccia e sia la più agevole possibile. Eppure ciò non accadrebbe se ci non fossero dei **legami che mettono insieme viandanti che hanno voglia di percorrere un po' di strada insieme**. I legami possono essere di molti generi: ci sono quelli che uniscono persone solo per convenienza, profitto immediato, una meta che sembra facile solo perché alcuni sono più forti e conviene attaccarsi a loro. Poi ci sono legami che nascono da un obbligo, più persone si uniscono solo perché una di loro li obbliga con il suo potere o con i suoi soldi. Ed è così che si mettono insieme persone che vivono nella debolezza e hanno bisogno di essere sostenuti sempre. Nel primo caso le unioni a convenienza durano quel tanto che serve ad ac-

corgersi che la meta è misera e per di più appartiene ad una o due persone al massimo. Nel secondo tutto è in relazione a chi ha potere e gli altri sono esecutori passivi che perderanno presto ogni stimolo, se mai lo avessero avuto. In più la meta svanirà con l'affievolirsi del potere di chi si apre una strada con il lavoro degli altri.

VALORE

Che cosa ci vuole, allora, perché un gruppo di persone che si aggregano in vista di una meta significativa, la raggiungano consapevoli della loro parte e dei sentimenti che li uniscono? Non la convenienza, non la disparità dell'appartenenza ad un gruppo o ad un'organizzazione.

CI VOGLIONO I VALORI

Valore viene dal latino e significa: valere, essere forte, essere capace, significare.

Il concetto di valore assume la massima importanza tanto da prevalere su ogni altro desiderio, pensiero, aspirazione in quanto consente di agevolare il nostro cammino e quello del gruppo o dell'organizzazione alla quale si appartiene. In sintesi valore è l'insieme degli elementi e delle caratteristiche morali e intellettuali ritenuti fondamentali per la vita umana e per la società (ideali, principi, tradizioni, ecc.) in un determinato tempo e luogo. Ci sono infatti valori che sono fondamentali per gli uomini in un determinato tempo e in un determinato

luogo e non lo sono se cambia il tempo e cambiano i luoghi. Conta sempre, per le vite delle persone, la loro storia quella del loro territorio e contano i principi e le tradizioni che una comunità si tramanda.

ASP SENECA E LA SUA CARTA DEI VALORI E DEI COMPORAMENTI

Ecco allora che un'organizzazione deve decidere quali siano i valori attorno ai quali stringersi, per tenere ferma la direzione del cammino in un dato momento e per un dato tempo. Infatti senza i valori che danno colore e calore alle azioni di ciascuno come sarà possibile farsi riconoscere ed apprezzare e, soprattutto, come sarà possibile guadagnarsi quella credibilità che serve ad un'organizzazione per crescere grazie anche alle risposte che è capace di dare alla comunità e al territorio in cui vive? E allora quell'organizzazione dovrà scegliere i valori che la sosterranno nel suo agire e nel camminare, considerando il tempo che sta vivendo, senza scordare le tradizioni e i principi che caratterizzano la vita della comunità in cui essa opera. Per questo **Asp Seneca nel 2013 ha voluto la sua Carta dei valori.**

Per operare nei valori e per tenersi unita attraverso i valori. Un percorso difficile ma diventato subito irrinunciabile. La Carta dei valori e dei comportamenti serve, infatti, a mettere ciascuno di fronte a sé stesso, al proprio lavoro, al contributo che dà alla realizzazione della missione dell'Azienda assieme

agli altri. Per questo servono sia gli obiettivi che offrono la possibilità di misurare le forze, allenare la capacità che ciascuno ha di condividere un progetto e permettono di sentirsi legati a qualcosa che è al di sopra di tutti, che decidiamo di considerare l'apripista di un nuovo modo di pensare e di agire. **Dai valori discendono poi comportamenti.** Tutto si basa su regole che trovano il loro fondamento in situazioni emotive: partecipazione, ascolto, comunicazione, condivisione, visione comune, appartenenza sono un modo di vivere reale che oramai appartiene a tutte le persone di Asp. E così nel 2013 la Carta dei valori di Asp Seneca è stata proposta dopo un percorso nel quale tutte le persone dell'Azienda si sono spese partecipando con pieno convincimento. Ciò accade quando l'ascolto e il dialogo fanno la loro parte, quando tutti parlano e propongono ricordandosi di tutti quelli che fanno Asp Seneca: gli anziani, i disabili, i minori, le loro famiglie e poi gli operatori, gli infermieri, i responsabili delle varie strutture, i dirigenti, il Direttore generale, l'Amministratore Unico. Proprio tutti. Un percorso non facile dove ciascuno si è scoperto generosamente. Quando le persone contribuiscono a mettere sulla carta parole che corrispondono a valori, non fanno una cosa semplice, scrivono un manifesto che è la dichiarazione pubblica di ciò che tutti si impegnano a fare quando si esprimono nel loro lavoro. In questo modo hanno dichiarato di sentirsi legati perché i valori mettono insieme, includono e fanno lavorare bene tutti perché guidati da uno scopo comune. Dalla

Carta dei valori in poi Asp Seneca si è fatta riconoscere per la sua reputazione non solo perché rende un servizio seguendo una regola, rispettando i tempi, ma, soprattutto, per la sua capacità di mettersi nei panni di chi sta chiedendo e di rispondergli con comportamenti che sappiano di sentimenti veri.

DOPO DIECI ANNI

Dopo dieci anni e, soprattutto, dopo un tempo di grandi urgenze, la **Carta dei valori di Seneca aveva bisogno di essere ritrovata, riletta, ricontestualizzata**: troppi avvenimenti accaduti, troppi, soprattutto, cambiamenti imprevedibili, troppe conseguenze affrontate. E così il tempo di oggi ha dettato le condizioni per riscriverla. Il metodo: in parte lo stesso di dieci anni fa. Sempre incontri con almeno quindici appartenenti a Seneca scelti trasversalmente tra operatori, infermieri, amministrativi e responsabili di struttura. Tanti incontri per la quasi totalità di loro con una partecipazione sempre appassionata e convinta. Da lì ognuno ha scritto i valori e i comportamenti che ne possono discendere, quelli ai quali ciascuno tiene. Proposte ribadite più volte, anche singolari, suggestive che hanno, spesso, segnato la differenza tra un gruppo ed un altro.

IN QUESTE CONDIZIONI COME SI FA A NON CAMBIARE

Quelli che non vogliono il cambiamento affermano sempre che sia la soluzione buona di tutto e contemporanea-

mente ne alzano tanto le condizioni da impedirlo. Al contrario quelli che lo vogliono sanno, intanto, che il cambiamento non garantisce che tutto andrà bene, che spesso è imprevedibile o accade con un perché che sappiamo spiegare solo a cose fatte. Il cambiamento in effetti è una condizione della mente, uno stato dell'animo.

Che cosa si deve fare e come è possibile risolversi? Bisogna ripartire dai valori che tremano, che sono fluidi, che chiedono d'essere soccorsi o ritrovati, o ripristinati o ancora d'essere consapevolmente agiti e trasformati. A cominciare dall'etica, da come operano la politica, la classe dirigente, da come agisce ognuno di noi. E poi c'è la responsabilità, filo conduttore di tutti i valori, e poi la cultura di una comunità, il senso della creatività e dell'innovazione, il tempo e la memoria che appartengono alle persone di un'organizzazione. *“La nostra meta non è mai un luogo, ma piuttosto un nuovo modo di vedere le cose”*³

IN QUESTO SENSO LA NUOVA CARTA DEI VALORI E DEI COMPORTAMENTI DI ASP SENECA

Dopo aver scavalcato imprevisti, affrontato l'assalto della pandemia e dopo aver conosciuto conseguenze sociali davvero pesanti che hanno messo e mettono a dura prova il bilancio, Asp non intende perdere il gusto di pensare a progetti

3 - Henry Miller

ambiziosi. Un'Azienda che ha voglia di un progetto, abituata ad avere cura di sé e degli altri, sa che proprio nei tempi difficili contano i valori, a partire dal valore che “lei” dà ad ogni persona. Seneca ha sempre voluto avere, infatti, la consapevolezza del valore di ogni persona e ancora ora cerca di scoprire i talenti e le vocazioni di ciascuno. Sennò come potrebbe impedire alle difficoltà di bloccare il procedere e come farebbe ad avere, in una mano un progetto e nell'altra la capacità di attuarlo? Si può progettare e poi stare fermi? In Asp Seneca progettare ed attuare non sono e non possono essere distinti: prima l'uno, poi l'altro, si inseguono continuamente in un percorso dove si scambiano il testimone più volte.

DAI VALORI RIPARTE L'AGIRE ETICO

“È necessario che tutti i valori tremino”⁴

Ci sono parole che sono importanti proprio quando il loro senso è minacciato perché indicano, per l'appunto, valori che tremano, che sono fluidi, che chiedono di essere soccorsi o ritrovati, o ripristinati o ancora valori che chiedono di essere consapevolmente agiti e trasformati. A tremare è, per esempio, l'etica che c'è solo se vive nelle coscienze.

Ma così non è se il nostro tempo ci spinge a vivere ciascuno la propria vita inseguendo con ostinazione piaceri ed egoismi e mettendo da parte decisamente le regole morali che dovrebbero animare la nostra sfera individuale e i nostri

rapporti con gli altri. È dai valori, dunque, che riparte l'agire etico.

LA CARTA DEI VALORI E DEI COMPORAMENTI 2023

Bisogna fare ricorso alla virtù del ricominciamento che è fatta di molta umiltà, grande coraggio, qualche dubbio e qualche sogno in più. La virtù del ricominciamento dà valore al patrimonio umano, esalta le opportunità e permette alle persone di mettere in mostra i loro talenti, ciò che ciascuno finalmente può dare. Si può ricominciare solo nella verità di ciò che possiamo considerare risorsa. È la verità a mettere in relazione l'uomo con l'altro uomo. Ricominciare, in definitiva, significa mettere al centro la persona che disponendo di tutto questo, sceglie.

I VALORI E I COMPORAMENTI SCELTI D'ORA IN POI

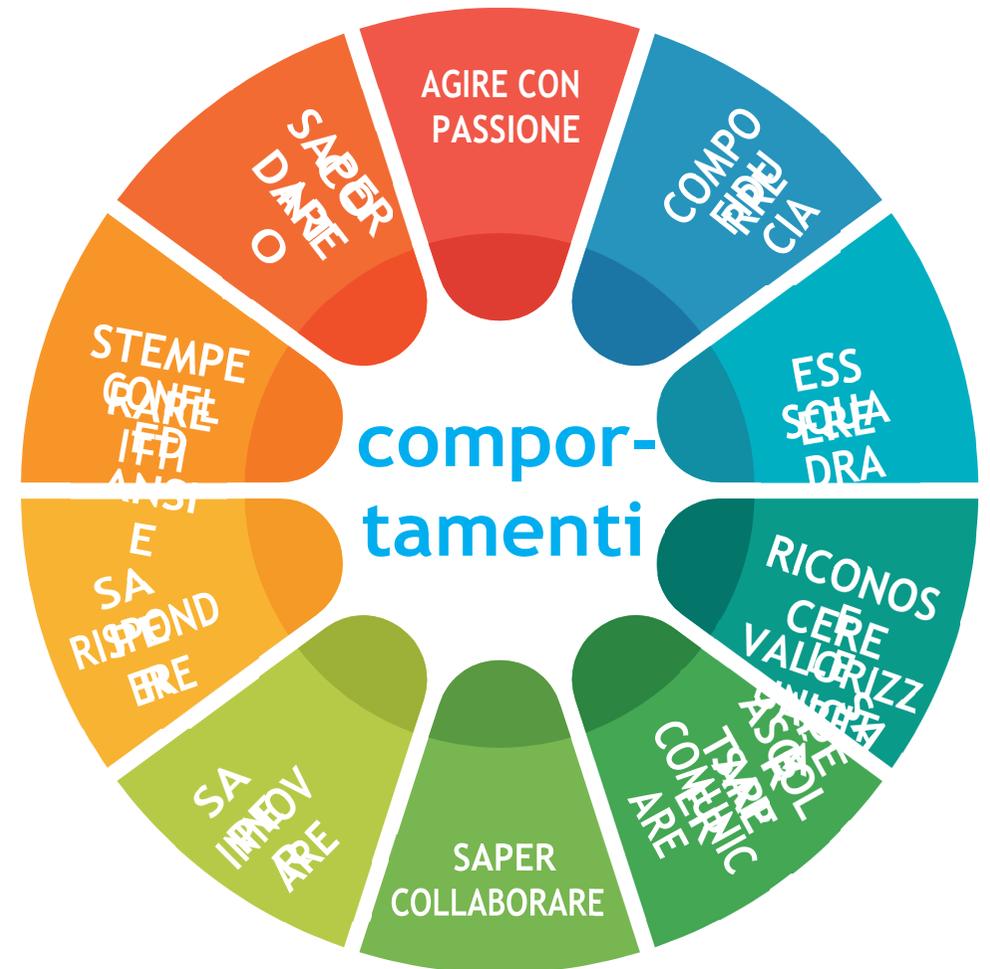
Ed ecco i valori e i comportamenti che sono stati proposti da tutti i dipendenti di Asp Seneca. Valori e comportamenti avallati dall'Amministratore Unico e dal Direttore generale. Hanno contato nella loro scelta quelli più volte proposti ma anche quelli che sono stati donati nella loro singolarità e suggestione.



SENECA

Azienda Servizi alla Persona

CARTA DEI VALORI E DEI COMPORTAMENTI



RESPONSABILITÀ

Tiene insieme i valori che servono ad una persona o ad una comunità per svilupparsi e come tutti i valori è assoluta, illimitata. In Asp la responsabilità si rende visibile attraverso un circuito virtuoso che parte dall'Attenzione al bilancio, passa poi al Senso della gestione, si nutre di Partecipazione e Appartenenza, alimenta Valori e Comportamenti, genera Valore pubblico e porta di nuovo all'Attenzione al bilancio.

ACCOGLIENZA

È prima di tutto riconoscere l'altro e farsi riconoscere, far entrare qualcuno in un gruppo, in un'organizzazione, ascoltare e rendere partecipe l'altro del nostro modo d'essere.

ASCOLTO E COMUNICAZIONE

Comunicazione è parità, scambio, comunanza e anche capacità di assumere come propri i problemi degli altri che è uno dei significati più sorprendenti del verbo latino "comunicare". Per questo non si può mettere sullo stesso piano la comunicazione come connessione tra menti che si influenzano con la forza delle idee e delle emozioni, e l'informazione

che vede un trasferimento unilaterale di elementi.

Può esistere la comunicazione senza l'ascolto?

L'udito "il più emotivo di tutti i sensi"⁵.

Per comunicare un'idea o una passione ci vogliono almeno due persone ed è necessaria una sintonia, una predisposizione all'ascolto e allo scambio. **L'ascolto è la capacità di dedicare completa attenzione all'altro**, sospendendo i propri giudizi e cercando di acquisire il suo punto di vista per comprendere appieno ciò che vuole comunicare. Perché questo avvenga ci vuole rispetto e occorre che l'uno riconosca l'altro. Per questo è il più emotivo di tutti i valori. Dall'ascolto può nascere e prosperare positivamente quel fattore potente di ogni organizzazione che è il clima.

COLLABORAZIONE

Significa partecipare attivamente insieme ad altri per realizzare un progetto. Essere di aiuto, di sostegno in un'iniziativa e, infine, essere corresponsabili della missione di un'organizzazione. Spetta ai dirigenti educare alla collaborazione dando l'esempio di come sia determinante condividere con altri la strada che si va facendo. E tocca a tutti gli altri assumere l'impegno di collaborare. **Senza una squadra la collaborazione non esiste.**

CORAGGIO

Significa agire con il cuore, scegliendo una strada e un progetto dopo aver visto la meta, la visione, dopo aver guardato alle varie possibilità di cammino, dopo aver puntato sulle persone e dopo aver dialogato con la paura. Chi ha coraggio deve viverlo, chi non lo ha deve seguire chi lo possiede.

CURA

“È il tempo che tu hai perduto per la tua rosa che ha fatto la tua rosa così importante”⁶

La cura si nasconde in piccoli e semplici gesti tanto desiderati quanto inattesi... è in un sorriso donato, in un abbraccio sincero, in uno sguardo limpido, nell'ascolto profondo ed empatico. È rispetto, delicatezza e discrezione, serenità e passione, libertà ed appartenenza e racchiude i più preziosi sentimenti umani. Avviene anche in un ufficio dove una persona chiede di essere riconosciuta per quello che fa e anche per quello che pensa. La cura è vita!

MERITO

Vuol dire avere diritto alla stima, alla riconoscenza, alla giusta ricompensa acquisita in virtù delle proprie capacità, impegno, opere, prestazioni, qualità, valore. E però in questo mondo generalmente avviene il contrario tranne in rarissimi casi. Per questo aggiungere ai valori di Asp Seneca “il me-

6 - Antoine de Saint-Exupery

rito” significa moltissimo per l'Azienda e per tutti quelli che la fanno. E Asp quando ricorda il suo impegno per costruire “un progetto per ogni persona”, guarda a tutto il suo personale nel segno del merito.

RISPETTO E FIDUCIA

Rispettare significa **tenere conto dell'altro nelle sue differenze**, senza cercare di manipolarle e senza pretendere che l'altro si comporti diversamente da come è per il suo modo di pensare, di esprimere la propria opinione, di sentire. Per tenere vive le relazioni tra le persone di un'organizzazione ci vuole, dunque, rispetto che non avrebbe il valore di cui molti sentono la mancanza se non ci fosse la fiducia.

“La fiducia è il silenzioso amalgama di ogni comunità, la ragione di fondo di ogni rapporto, familiare ed economico”⁷

Quanto è difficile riconoscerla, misurarla, ottenerla, darla e anche averla per sé. E, tuttavia, conviene sopra ogni cosa, investire sulla fiducia. Per ottenerla occorre, però, prima darla. Bisogna avere fiducia sempre anche a costo di delusioni: **fiducia nell'investire costantemente sulle professionalità singolari di ogni persona dell'Azienda.**

7 - Ferruccio De Bortoli

TEMPO

Dobbiamo fare del tempo **un'occasione continua di vivere veramente la vita** perché non possiamo perdere questo patrimonio così prezioso e dobbiamo sforzarci di vivere il presente come storia sapendo che ciò significa fare uno sforzo *“di presenza cosciente, di presenza attiva”*⁸. Più essa sarà cosciente e attiva e più avremo vissuto il tempo. Ma non basta. È decisiva la memoria, è vitale il senso del futuro: senza un rapporto armonico tra tempo, memoria e futuro non possiamo assumere i valori come guida del nostro agire.

VISIONE E INNOVAZIONE

Un'Azienda nasce se ha una visione che deve essere chiara, limpida e inequivocabile. Ma non basterà. Occorre che il leader di quell'Azienda sia capace di raccontarla e di fare in modo che altri dirigenti la facciano propria e la sappiano raccontare a tutta l'organizzazione. **La visione corrisponde alla destinazione e deve essere patrimonio di tutti.** Va sostenuta dalla capacità d'iniziativa che si esprime solo se supportata dalla creatività e dall'innovazione. L'innovazione da sola determina uno sviluppo precario che spegne i suoi effetti quando non è sostenuta continuamente dalla creatività. Nell'economia della conoscenza la risorsa fondamentale sono i cervelli e i talenti, ed è **il capitale umano la vera forza in gioco capace di esprimersi nella creatività e nell'innovazione.**

8 - Goffredo Fofi

i comportamenti

Discendono dai valori e sono spesso essi stessi valori in azione.

AGIRE CON PASSIONE

Ragione e passione, insieme, sono il motore che sostiene i nostri gesti e quello che facciamo. Tutto dipende da quanta passione e da quanta ragione mettiamo mentre realizziamo un progetto e sappiamo governare le emozioni che lo fanno arrivare a tutti. La passione con la ragione accumula curiosità, fornisce sostanza alla fiducia e consegna senso ad un rapporto, ad un'organizzazione, ad una comunità, a quel *“noi”* che serve per creare valore pubblico.

COMPORRE FIDUCIA

Sul peso della fiducia si è detto tanto. Ciò che vale la pena ricordare è che per avere fiducia bisogna darla. Insomma **dobbiamo essere fiduciosi mentre agiamo come professionisti nel nostro luogo di lavoro.** Altrimenti come farebbe la passione a mostrarsi e a offrire i suoi effetti sulla qualità di quello che facciamo? Comporre fiducia è come creare un'opera d'arte dove da un lato c'è il dono della fiducia e dall'altro saper prendere un impegno e mantenerlo. Il dono e l'esempio

sono gli elementi che servono a comporre la fiducia e a renderla il collante duraturo di un gruppo o di un'organizzazione.

ESSERE SQUADRA

I valori si vivono nell'organizzazione dell'Azienda ma prima di tutto nella squadra dove i valori stessi possono essere agiti e nutriti più facilmente. La squadra è un insieme di persone con competenze diverse che condividono lo stesso obiettivo avendo ruoli specifici. **La squadra contiene differenze tra le persone che si integrano per creare un solo insieme.** Questo lavoro è nelle mani del dirigente che orienta gli sforzi di tutti verso la stessa direzione e trova il collante per aggregare e amalgamare le persone della squadra. **Per essere squadra occorre il convincimento e l'adesione di tutti.**

RICONOSCERE E VALORIZZARE LE UNICITÀ

Solo dando valore alla differenza e all'unicità è possibile l'integrazione positiva tra le persone di una stessa organizzazione. Per questo **per valorizzare il capitale umano il primo passo è riconoscere la differenza e le unicità di ogni persona** con la propria storia, i propri talenti, le proprie vocazioni e le proprie debolezze.

Da qui si comprende il legame che c'è tra i valori e le azioni nuove di Asp che sono ascolto, comunicazione, merito, cura, rispetto, fiducia. Le unicità sono un capitale sociale fatto di donne e uomini che vedono e agiscono con occhi differenti.

“Il vero viaggio di scoperta non consiste nel trovare nuovi territori, ma nel possedere altri occhi, vedere l'universo attraverso gli occhi di un altro, di centinaia d'altri...”⁹

SAPER ASCOLTARE E SAPER COMUNICARE

Significano **mettere a disposizione dell'Azienda tutta la sensibilità, l'attenzione, la comprensione, l'intelligenza, l'empatia di cui si è capaci.** Forse è più facile se ci ricordassimo che *“Le parole hanno il valore che dà loro chi le ascolta”¹⁰*

SAPER COLLABORARE

La dirigenza deve saper creare le condizioni della collaborazione tra le persone che fanno Asp Seneca. **Per collaborare occorre ascoltare, comunicare, aver cura** perché diversamente nessuno sarà in grado di essere di aiuto, di sostegno in un'iniziativa.

“Siamo nati per la cooperazione, come i piedi, le mani, le palpebre, i denti in fila sopra e sotto. Lagire gli uni contro gli altri è dunque contro natura”¹¹

9 - Marcel Proust
10 - Giovanni Verga
11 - Marco Aurelio

SAPER INNOVARE

Per farlo è necessario conoscere l'Azienda, la sua organizzazione e la sua storia e ancora occorre **mettersi in sinergia con chi sia capace dell'apporto creativo che serva a garantire l'unicità e la differenza**. Basta sapere che:

"...l'innovazione è la scintilla vitale di tutti i cambiamenti, i miglioramenti e il progresso umano"¹²

SAPER RISPONDERE

Perché ci sia una risposta ci deve essere scambio che è ascolto, empatia, confronto, reciprocità. Il cittadino otterrà la risposta più giusta ai suoi bisogni quando troverà una persona che lo avrà ascoltato mettendosi nei suoi panni, che sarà stato in grado di informarlo e di guidarlo in una stanza dove un operatore lo ascolterà e capirà le sue necessità e gli darà una risposta. **La misura dell'efficacia di un'organizzazione sta nella sua capacità di rispondere.**

STEMPERARE CONFLITTI ED ANSIE

Conflitto è sinonimo di divergenza, controversia. In un conflitto esistono due idee distinte che vorrebbero imporsi, l'una sull'altra. I conflitti fanno parte della vita ma si può imparare anche ad evitarli. È possibile esprimere la propria opinione nel rispetto degli altri. Può essere difficile, ma è possibile.

Un modo è praticare l'**ascolto attivo** che significa che quando qualcuno ci parla, ci concentreremo su ciò che sta dicendo e cercheremo di capire il suo punto di vista. Non è facile ma ne vale la pena.

SAPER DARE CONTO

"Il valore di una persona risiede in ciò che è capace di dare e non in ciò che è capace di prendere"¹³

Dare conto vuol dire dare valore a ciò che si fa e a come si fa. Ogni membro di Asp deve sapere che qualunque cosa faccia, rispetto alla sua partecipazione ad un obiettivo, avrà per l'Azienda un valore che si rende esplicito, nel momento del confronto e della verifica, e nelle occasioni che ha l'organizzazione per rivedere tale obiettivo, adeguandolo alle risorse del momento con la piena adesione di chi ha la responsabilità di farne una parte. Dare conto è tutto questo.

A cura di Paolo Albano ed Elisabetta Bergamini

Introduzione Anna Cocchi, Amministratore Unico

Premessa Lorenzo Sessa, Direttore generale

“Per imparare le lezioni importanti nella vita ogni giorno bisogna superare una paura” (Ralph Waldo Emerson)

Una famiglia, un gruppo di amici, un’Azienda privata e ancora di più se è pubblica, si apre un cammino e lo fa ogni giorno superando ostacoli e paure, continuando imperterrita a fare passi se è tenuta insieme saldamente dai valori. Al contrario si distrairebbe di fronte ad ogni impedimento e finirebbe per perdersi.

Per questo ci vogliono legami forti, impossibili da sciogliere e sono i valori che caratterizzano quella famiglia, quel gruppo di amici, quell’Azienda. Valori diversi perché conta sempre per una comunità la sua storia.

Per questo i valori nascono dall’apporto di tutti e fanno l’identità di un’Azienda. Quando le persone contribuiscono a mettere sulla carta parole che corrispondono a valori, non fanno una cosa semplice, scrivono un manifesto che è la dichiarazione pubblica di ciò che tutti si impegnano a fare quando si esprimono a casa, con gli amici, quando lavorano: il loro modo di vedere le cose. La nostra meta non è mai un luogo, ma piuttosto un nuovo modo di vedere le cose. (Henry Miller).

È ciò che accaduto in Asp Seneca dieci anni fa ed è ciò che è accaduto oggi essendo i tempi cambiati e il cammino da fare diverso. Valore viene dal latino e significa: valere, essere forte, esser capace, significare. Un’Azienda che si tiene insieme con i valori è forte e lascia un segno.