



SMARTWORKING E SERVIZI ALLA PERSONA: GUIDA PER LA RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI AI TEMPI DEL CORONAVIRUS



INDICE

- Perché questa guidap. 3
- Gestione del tempop. 3
- Gestione dello spaziop. 5
- Modalità comunicativep. 6
- Ordine vs. disordinep. 8
- Comunicazione empaticap. 10
- Applicazione della comunicazione empatica
nello smart workingp. 11
- Esempio applicativop. 12
- Gestione della paurap. 15

PERCHÉ QUESTA GUIDA



L'emergenza causata da COVID 19 ha avuto un impatto enorme nell'organizzazione dei servizi alla persona. Questa è una guida rivolta soprattutto ai servizi per le persone con disabilità, ma può essere utile in generale per tutti i servizi alla persona.

GESTIONE DEL TEMPO



Nella normale operatività dei nostri servizi non eravamo abituati ad avere a disposizione molto tempo. L'emergenza in atto ci impone invece un tempo limitato, che deve essere utilizzato al meglio ed in maniera ottimizzata. Contrariamente a ciò che si crede comunemente, poter contare su tempi indeterminati, senza vincoli, produce nelle organizzazioni effetti decisamente negativi. Il tempo va invece centellinato, gestito, organizzato per evitare di essere sopraffatti dalle emergenze. Molte persone sono convinte di saper gestire le emergenze, trovandovisi immerse, quando sono queste in realtà a gestire loro.

Se osservassimo attentamente l'amministratore di un servizio mentre risponde in maniera compulsiva alle telefonate che man mano riceve, ci renderemmo conto che non è lui il filo conduttore dell'operatività, ma è l'ordine casuale degli eventi a guidarne il comportamento. Ci renderemmo poi conto che le disposizioni che questa persona impartisce a cascata seguono la stessa regola, cioè quella della casualità degli eventi.

Più avanti potremo verificare come attraverso la scomposizione dei vari passaggi comunicativi, l'ausilio della tecnologia rende possibile una ottimale gestione del tempo.

Il suggerimento in questo caso è quello di puntare sull'organizzazione dei tempi, attraverso alcuni strumenti come:

- **Organizzazione delle giornate rivedendo se necessario la precedente organizzazione;**
- **Agende degli incontri, delle riunioni, delle videochiamate (es stabilire un orario di inizio e di fine);**
- **Condivisione della nuova organizzazione con le persone che usufruiscono dei servizi e con tutti i lavoratori che agli stessi collaborano, in modo da garantire una scansione dei temi il più possibile congeniale a tutti;**
- **Liste delle cose da fare, dei compiti da completare.**



GESTIONE DELLO SPAZIO

La stragrande maggioranza dei responsabili dei servizi era condizionata dagli spazi fisici ove si era abituati ad operare. Più o meno consapevolmente abbiamo disperso molte energie e non abbiamo sfruttato, o abbiamo mal utilizzato, la tecnologia informatica - smart communication - che oggi rende possibile superare i vincoli spazio temporali.

Le tecnologie informatiche coniugate alla comunicazione ci consentono di superare e persino abbattere queste barriere. Dobbiamo convincerci che se riusciremo a cambiare le nostre abitudini comunicative e organizzative ne trarremo un enorme vantaggio, soprattutto in un momento di grave emergenza come questo.

Il suggerimento in questo caso è di organizzare anche il nostro spazio di lavoro, che sia esso fisico (la casa dalla quale lavoriamo oppure lo stesso servizio nel quale continuiamo ad operare), sia quello virtuale, chiarendo e mettendo in ordine gli strumenti tecnologici che possono essere utili e che desideriamo utilizzare, evitando il più possibile l'eccesso ed il bombardamento di informazioni e stabilendo e condividendo con le persone con le quali lavoriamo tempi, luoghi e modalità deputate all'incontro virtuale, oltre che fisico.

MODALITÀ COMUNICATIVE

È importante precisare che nel nostro caso non si tratta semplicemente di replicare l'ufficio con lavoratori remoti, cosa che risulterebbe improduttiva, bensì di avvalersi della smart communication per costruire nuove forme operative. Nonostante la disponibilità della smart communication, che consente di rimanere connessi ovunque ci si trovi, su qualsiasi dispositivo, la maggior parte delle persone ha continuato a preferire le normali chiamate telefoniche o tutt'al più ad utilizzare i servizi di messaggistica, rinunciando alle enormi potenzialità rese fruibili dalla smart communication.

In termini generali la smart communication rende possibili le seguenti forme comunicative:

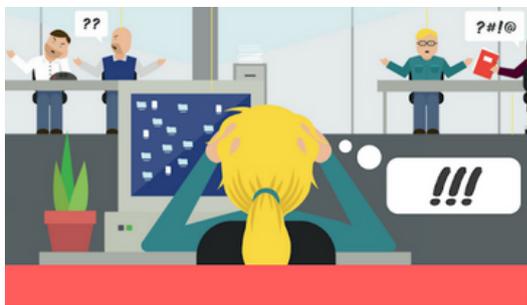
- Mailing list;
- Chat (whatsapp, telegram ecc.);
- Video chiamate;
- Cloud computing (memorizzazione e sincronizzazione online documenti, es. Google Drive, One Drive, Dropbox).

La comunicazione può essere sincrona, cioè in tempo reale, o asincrona, quando cioè un messaggio può essere depositato in uno spazio virtuale per poter essere recepito in momenti differiti.

Il più grande esperto moderno di comunicazione Marshall McLuhan sosteneva che il mezzo è il messaggio, cioè che la qualità del messaggio corrisponde con il mezzo con il quale viene veicolato.

Il sistema della comunicazione





ORDINE VS. DISORDINE

Come già evidenziato la maggior parte delle persone continua a comunicare telefonando o tutt'al più via chat. Ambedue queste forme di comunicazione tendono a generare disordine.

Mentre le telefonate tendono a creare una comunicazione ripetitiva (ridondanza) e limitano la comunicazione tra due sole persone, le chat, la cui traduzione non a caso è "chiacchierate", generano molta confusione (rumore), anche per l'uso indisciplinato che ne viene fatto.

Va poi considerato che in tutte le organizzazioni si trovano a cooperare più generazioni delle quali appena una nativa digitale. Ne consegue che si può contare su una alfabetizzazione informatica ancora troppo acerba per trarne un apprezzabile giovamento.

È quindi necessario che le organizzazioni comprendano quanto sia importante per il loro sviluppo investire nel campo dell'alfabetizzazione informatica.

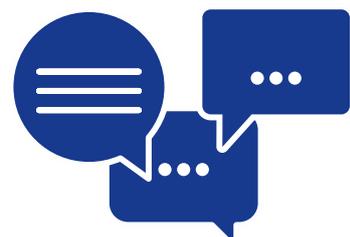
Il suggerimento in questo caso è quindi quello di porre in essere ogni sforzo possibile per ridurre il disordine comunicativo (rumore + ridondanza), che può essere accomunabile a quanto avviene all'interno di una stanza quando più persone parlano contemporaneamente.

Anche se non ce ne rendiamo conto i luoghi fisici sono strutturati per favorire un ordine.

Ad esempio la disposizione delle sedie rispetto ad una scrivania, la presenza di un palco ecc. Questi riferimenti mancano nello spazio virtuale ed è per questo necessario adottare delle contromisure per contrastare il disordine.

Nelle chat, ad esempio, è opportuno ricorrere alle figure dei moderatori che intervengono appunto per moderare, cioè per ricondurre le comunicazioni agli scopi prefissati e fissare e condividere tempi e modalità degli scambi, cercando di evitare che la “liquidità” dei mezzi tecnologici che utilizziamo si traduca in un flusso continuo ed incontrollato di informazioni e stimoli, che rischia poi di vanificare l’intento comunicativo e far disperdere energie e risorse.

Per evitare il disordine la disciplina risulta fondamentale (alfabetizzazione informatica), unitamente alla redazione di adeguati modelli di gestione del lavoro per obiettivi.





COMUNICAZIONE EMPATICA

Mentre la comunicazione testuale ha scarse capacità di trasmettere emozioni, non a caso si ricorre alle emoticon, la videocomunicazione riesce a raggiungere efficacemente questo scopo rendendo possibile il contatto visivo con il nostro interlocutore, così come avviene nella comunicazione faccia a faccia. Guardare l'altro consente di percepire il suo stato d'animo, rendendo completa l'interazione (feedback).

Questa guida si concentra particolarmente sulla comunicazione empatica in quanto risulta fondamentale nella gestione e nell'organizzazione dei gruppi di lavoro nei servizi alla persona, soprattutto quando ci si occupa di persone particolarmente fragili come nel caso delle persone con disabilità.

L'emergenza in atto ci ha costretto ad interrompere o ridurre significativamente proprio quelle azioni di supporto che privilegiano la relazione empatica, cioè le riunioni dei gruppi di lavoro durante le quali gli operatori hanno modo di interagire, confrontarsi e condividere le modalità di azione. Durante questi passaggi inoltre vengono garantiti i supporti professionali quali, ad esempio, il sostegno psicologico ed altre forme per la prevenzione del burn out.

La questione del burn out in questa fase va tenuta in grande considerazione, perché il rischio viene ancor più amplificato dall'emergenza COVID 19.

APPLICAZIONE DELLA COMUNICAZIONE EMPATICA NELLO SMART WORKING

Per affrontare al meglio l'emergenza in atto nella gestione dei servizi alla persona è quanto mai opportuno creare dei team di lavoro in videochiamata suddivisi per obiettivi.

Una delle applicazioni che suggeriamo per questo scopo è *google duo*, per una serie di motivi:

- è gratuita e molto semplice da utilizzare;
- non richiede un account, è sufficiente il solo numero di telefono;
- ottimizza l'uso della banda (qualità video) in base alla velocità di connessione;
- è in grado di gestire 12 collegamenti con una buona qualità sia video che audio;
- può essere utilizzato sia da smartphone (Android e IOS) che da PC (via web).





ESEMPIO APPLICATIVO

Una volta installata l'applicazione è possibile creare un gruppo. A quanti non hanno l'applicazione già installata è possibile recapitare un invito attraverso il numero telefonico che guiderà il processo di installazione. Il gruppo dispone di un massimo di 12 canali.

Nel caso di una riunione di verifica di un servizio residenziale, ad esempio, potranno far parte:

- Il coordinatore;
- L'educatore professionale referente;
- Lo psicologo supervisore;
- Gli educatori/operatori in turno contemporaneamente;
- Gli educatori/operatori fuori turno;
- Altre figure di supporto.

Ciascuno dei partecipanti avrà la possibilità di vedere sullo schermo del proprio smartphone/ computer una schermata suddivisa in tanti riquadri quanti sono i partecipanti alla videochiamata.

In questo modo ognuno avrà la possibilità di interagire in tempo reale anche attraverso il contatto visivo. Proprio questa componente favorirà un maggiore ordine negli interventi rispetto a quanto accade nelle comunicazioni via chat. La figura di supporto psicologico inoltre sarà in grado di valutare tutte quelle componenti visive empatiche che non possono essere colte nella comunicazione in forma orale o scritta.

Le organizzazioni più complesse possono creare ulteriori team di lavoro che possono ad esempio comprendere:

- La direzione;
- Il responsabile del coordinamento generale;
- Gli educatori professionali referenti dei vari servizi;
- Le altre eventuali figure di riferimento.

Ovviamente ogni organizzazione potrà creare i team corrispondenti alla propria struttura organizzativa ed ai propri obiettivi.

Aspetto molto importante è considerare che il confronto costante tra più persone, soprattutto durante le emergenze ove la tensione è molto elevata, stimola lo sviluppo di una “intelligenza collettiva” che va incoraggiata ma anche tutelata.

Nello smart working è molto importante lavorare per obiettivi, che devono essere chiari e condivisi.

Per quanto possa sembrare paradossale un'emergenza così drammatica può essere l'occasione per ricostruire in modo più ordinato le nostre procedure gestionali e organizzative, anche se purtroppo a caro prezzo.

La rarefazione del tempo a disposizione, sta mettendo in luce quante procedure inutili venivano svolte inconsapevolmente nella nostra quotidianità.

Il punto è quindi riuscire a cogliere questo momento di crisi per ristabilire un ordine e favorire modelli organizzativi più efficaci, facendo tesoro degli errori commessi in passato.

Lo smart working è sicuramente uno strumento dalle potenzialità straordinarie per questo scopo.

Alcuni suggerimenti per la gestione degli incontri in modalità Smart working, possono essere:

- Fissare e comunicare in anticipo ai partecipanti un'agenda degli incontri che preveda data di inizio e fine dell'incontro, argomenti da affrontare e preveda un spazio per le varie ed eventuali;
- Evitare incontri di durata eccessiva. Meglio prevedere più incontri brevi focalizzati su aspetti specifici piuttosto che incontri molto lunghi che affrontano moltissimi temi;
- Fissare delle modalità ripetibili per la gestione delle riunioni (es. saluto iniziale dei partecipanti, commento di chiusura da parte di tutti, etc.);
- Prevedere la possibilità di un moderatore che gestisca la riunione, che abbia cura di facilitare il dibattito e garantire che tutti i partecipanti abbiano modo di intervenire/esprimere le proprie opinioni.





GESTIONE DELLA PAURA

La progressiva crescita dei contagi da COVID 19 nei vari territori genera una crescente tensione tra gli operatori dei servizi alla persona.

È necessario apprendere come adattarsi, acquisire la capacità di essere ancora più resilienti e soprattutto **imparare a gestire la paura.**

Non possiamo illuderci di riuscire ad eliminarla, sarebbe impossibile, ma dobbiamo imparare a gestirla, per non farci da lei sopraffare. Questo vale soprattutto per chi svolge ruoli di responsabilità.

Gli operatori e le persone di cui ci si prendiamo cura hanno bisogno di punti di riferimento affidabili, in grado di fornire risposte e infondere sicurezza.

In questa guida ci concentriamo sui servizi alla persona di tipo non ospedaliero rivolti alle persone con disabilità. Situazione analoga si configura però anche in tutte le strutture sociosanitarie di mantenimento quali, ad esempio, le RSA per anziani.

Vivere costantemente nell'attesa che il contagio possa arrivare da un momento all'altro genera tensione ed anche paura. Mentre il personale sanitario che opera all'interno delle strutture ospedaliere vive in frenetico movimento per assistere e curare le persone contagiate, gli operatori dei servizi alla persona socio-sanitari di mantenimento vivono una condizione di stress meno drammatica ma non per questo meno pericolosa.

Da questo punto di vista il ricorso allo smart working può essere d'aiuto, perché rende possibile il confronto costante e di gruppo tra i principali punti di riferimento dell'organizzazione.

Il confronto rassicura, consente di ragionare sui problemi e di concordare degli obiettivi.

La componente determinante, soprattutto in questa fase, è la capacità di saper essere punti di riferimento e di saper infondere sicurezza, con ogni strumento possibile.

Al contrario se i punti di riferimento lasciassero trapelare forme di insicurezza, gli effetti sarebbero nefasti.

In questo senso riuscire ad anticipare il comportamento la procedura da adottare in caso di contagio o di temperatura corporea superiore alla soglia consentita può evitare situazioni di stress eccessivo.

Si tratta quindi di gestire la paura da due diverse angolazioni:

- La prima è la gestione della propria paura, delle proprie emozioni. E' importante prendersi la responsabilità di assumere consapevolezza sulle modalità in cui stiamo vivendo la situazione, su ciò che ci preoccupa maggiormente e sulle strategie e supporti che possiamo attivare per mantenere o migliorare il nostro benessere. In questo modo potremo essere di supporto agli altri e svolgere in maniera più efficace il nostro lavoro;

- La seconda ha a che fare, invece, con la gestione delle paure degli altri, siano esse persone con disabilità, familiari, colleghi o collaboratori. Ciò che possiamo fare, in questo caso, è metterci in ascolto empatico ed attivo, cercando di accogliere senza giudicare, e veicolando informazioni affidabili ed attendibili per far fronte alla situazione, comprese quelle relative ai servizi di cui è possibile disporre, in termini di supporto psicologico, in caso di necessità.

Per garantire questi sostegni nel caso di Anffas si è provveduto a costituire una apposita unità di crisi che ha redatto:

Il Manuale la gestione delle emergenze nelle strutture residenziali clicca [qui](#) per scaricarlo

come anche i

Suggerimenti per una corretta informazione per gestire lo stress:

- **Prima parte**
a cura della dott.ssa Roberta Speciale



- **Seconda parte**
a cura della dott.ssa Chiara Canali



Ulteriori informazioni e materiali utili in costante aggiornamento, **sul nostro sito internet: clicca [qui](#) per accedere alla pagina dedicata.**

Tutta questa documentazione, unitamente ad altre fonti, può essere diffusa, commentata e condivisa attraverso regolari sessioni di smart working.

L'unità di crisi Anffas è inoltre attiva per fornire informazioni e supporto a chiunque ne avesse necessità. E' infatti possibile scrivere all'indirizzo nazionale@anffas.net la propria richiesta per ricevere in tempi rapidi un contatto o una risposta.

**Per prendere visione di tutti i
documenti redatti dal gruppo di
unita di crisi Covid 19 Anffas
Nazionale clicca qui**



 www.anffas.net

 nazionale@anffas.net

 <https://www.facebook.com/AnffasOnlus.naz/>

ANFFAS[®]
Onlus