



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ASL
FROSINONE



Accoglienza, accompagnamento, integrazione sociale e lavorativa degli immigrati: consolidamento della Rete Professionale Immigrazione e Salute

INCONTRO FINALE 18 – 19 DICEMBRE 2014

Supervisione, salute degli operatori e benessere organizzativo

Componenti del gruppo di lavoro:

Anna Rosa Basile
Mario Coluzzi
Civita Di Cecca,
Rocco Iacovella
Armando Iafrate
Simonetta Ferrante

Mario Limodio
Biagio Lombardi
Anna Maria Petitti
Ilenia Scerrato,
Ebe Settembrini

Salute e Benessere

Secondo l'O.M.S. la **salute** è

“Uno stato di **benessere fisico, mentale e sociale** e non la semplice assenza di malattia o infermità, è un diritto umano fondamentale”

- Un mezzo oltre che un fine
- Una risorsa di vita quotidiana che consente alle persone di condurre una vita produttiva a livello individuale, sociale ed economico

Nel 1986 La Carta di Ottawa ci ha fornito una definizione più elaborata di **promozione della salute**:

"La promozione della salute è il processo che conferisce alle popolazioni i mezzi per assicurare un maggior controllo sul loro livello di salute e migliorarlo."

Scopo della promozione della salute

- costruire una politica per la salute
- promuovere idee,
- dare mezzi per attuarle,
- mediare fra interessi conflittuali con quelli della salute
- promuovere la coscienza e la partecipazione sociale rinforzando l'azione comunitaria e lo sviluppo della capacità individuali
- creare un ambiente favorevole
- riorientare i Servizi Sanitari

Benessere Organizzativo

Definizione:

è l'insieme dei nuclei culturali, dei processi e delle pratiche organizzative che:

- animano la dinamica della convivenza nei contesti di lavoro*
- promuovono, mantengono e migliorano la qualità della vita e il grado di benessere fisico, psicologico e sociale delle comunità lavorative.*

Le dimensioni del Benessere Organizzativo

Un'organizzazione in “buona salute” :

- Allestisce un ambiente di lavoro salubre, confortevole e accogliente
- Pone obiettivi espliciti e chiari ed è coerente tra enunciati e prassi operative
- Riconosce e valorizza le competenze e gli apporti dei dipendenti e stimola nuove potenzialità
- Ascolta le istanze dei dipendenti
- Mette a disposizione le informazioni pertinenti al lavoro
- Adotta tutte le azioni per prevenire gli infortuni e i rischi professionali
- Stimola un ambiente relazionale franco, comunicativo, collaborativo

- Assicura scorrevolezza operativa, rapidità di decisione, supporta l'azione verso gli obiettivi
- Assicura equità di trattamento a livello retributivo, di assegnazione di responsabilità, di promozione del personale
- Stimola un sentimento di utilità sociale e di contributo personale ai risultati comuni
- È aperta all'ambiente esterno e all'innovazione tecnologica e culturale
- Individua e contiene i fattori di stress
- Esplicita le caratteristiche dei compiti
- Ridimensiona e dirime le conflittualità

Gli indicatori di malessere organizzativo

- sentimento di inutilità
- sentimento di irrilevanza
- sentimento di disconoscimento
- lentezza nella performance
- confusione organizzativa in termini di compiti e ruoli
- assenza della propositività a livello cognitivo
- aderenza formale alle regole e anaffettività lavorativa

La Supervisione : definizione

- Uno spazio di pensiero,
- in un tempo stabilito,
- per condividere e orientare le diverse esperienze professionali, tecniche ed emotive,
- avvalendosi di una figura competente esterna.

La Supervisione: finalità

- promuovere un processo di consapevolezza costruttiva dei problemi esistenti in ambito relazionale ed organizzativo
- aiutare gli operatori ad applicare le proprie competenze ed energie
- verificare il progetto operativo e modificarlo
- offrire una opportunità formativa a tutti i partecipanti
- condividere un' idea di scientificità attraverso il confronto tra professionisti
- prevenire il deterioramento emotivo, motivazionale e delle competenze tecniche dei singoli soggetti

La Supervisione: obiettivi specifici

- creare uno spazio di riflessione protetto
- gestire problematiche inerenti le relazioni di aiuto
- prevenire fenomeni di burnout
- tutelare la tracciabilità di argomentazioni per il rientro delle difficoltà individuali all' interno del contesto di équipe di lavoro

Le aree della Supervisione

- Tecnica
- Clinica
- Organizzativa
- Personale
- Sistemica

I temi della supervisione

- L'identità professionale: dalla buona volontà alla competenza
- Passaggio dall'ottica del singolo al gruppo: condivisione delle informazioni, programmazione
- Organizzazione del lavoro: riunioni di programmazione
riunioni di discussione dei casi
- Confronto su metodologie e competenze: formazione condivisa
- Attenzione alla salute dell'operatore: prevenzione, manutenzione e cura
- Rottura della solitudine

Le dicotomie dell'operatore

- onnipotenza/impotenza
- tempo infinito/inesorabilità del tempo;
- uguaglianza/disuguaglianza;
- individualità/alterità
- uguale/diverso
- giusto/sbagliato

Il Campo

La supervisione è sempre relativa al contesto, esteso e fenomenologico cui è applicata

La Supervisione per noi

- Formazione, supporto e supervisione dei gruppi di professionisti che si occupano delle persone immigrate
- Attivazione di senso rispetto alle diverse logiche che regolano l'erogazione dei servizi
- Introduzione di criteri di qualità nelle relazioni culturali tra istituzioni e immigrati

Ambiti operativi della Supervisione

Tre possibili livelli di applicazione:

- 1) Attivazione e manutenzione della rete dei Servizi e delle professionalità che si occupano di immigrati e “stranieri”
- 2) Revisione di contesti e sistemi
- 3) Supporto psicologico, presa in carico e cura del singolo e/o di gruppi

La Supervisione nelle professioni dell' aiuto

E' un intervento che consente di elaborare la complessità e l' intensità del coinvolgimento intrinseco nelle relazioni di aiuto, in particolare con individui portatori di un' esperienza di sofferenza, come quella dei richiedenti protezione internazionale, rifugiati, vittime di tortura

Cosa non è la Supervisione

- Controllo / sui singoli operatori, sul loro lavoro, competenze
- Confronto / Competizione
- Delega a terzi delle soluzioni
- Giudizio/ sottolineatura dei limiti personali / strutturali
- Narrazione - elenco di fatti ed esperienze
- Verifica sulla base di comune buon senso

La Supervisione non è

- controllo sulla salute degli operatori
- espressione dei sentimenti di impotenza, onnipotenza, senso di colpa
- psicoterapia di gruppo

Resistenze e rischi della Supervisione

- Personalità: messa in discussione senza maschere
- Sociali: ridefinizione dei rapporti interni/esterni dell'organizzazione
- Mandato: poca o nulla chiarezza degli obiettivi e forza del mandante
- Outcomes: disattendere un effettivo cambiamento
- Insufficiente competenza tecnica del Supervisore

Il supervisore

- Esperto e autorevole
- Riconosciuto
- Competente del Campo e delle dinamiche della comunicazione
- Esterno al gruppo

Difese

I meccanismi di difesa agiti contro la Supervisione possono essere:

- **Personale** - difesa dalla sofferenza e dal coinvolgimento emotivo
- **Professionale** - difesa dal confronto sulle proprie capacità e competenze
- **Istituzionale** – Il Sistema o l' Istituzione si difendono dalla messa in discussione dell' organizzazione e delle procedure

Meccanismi di difesa dell'individuo e del sistema

- Razionalizzazione
- Identificazione - Introiezione
- Negazione, Minimizzazione e Banalizzazione
- Spostamento
- Proiezione
- Scissione e Dissociazione
- Inibizione
- Formazione reattiva