



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

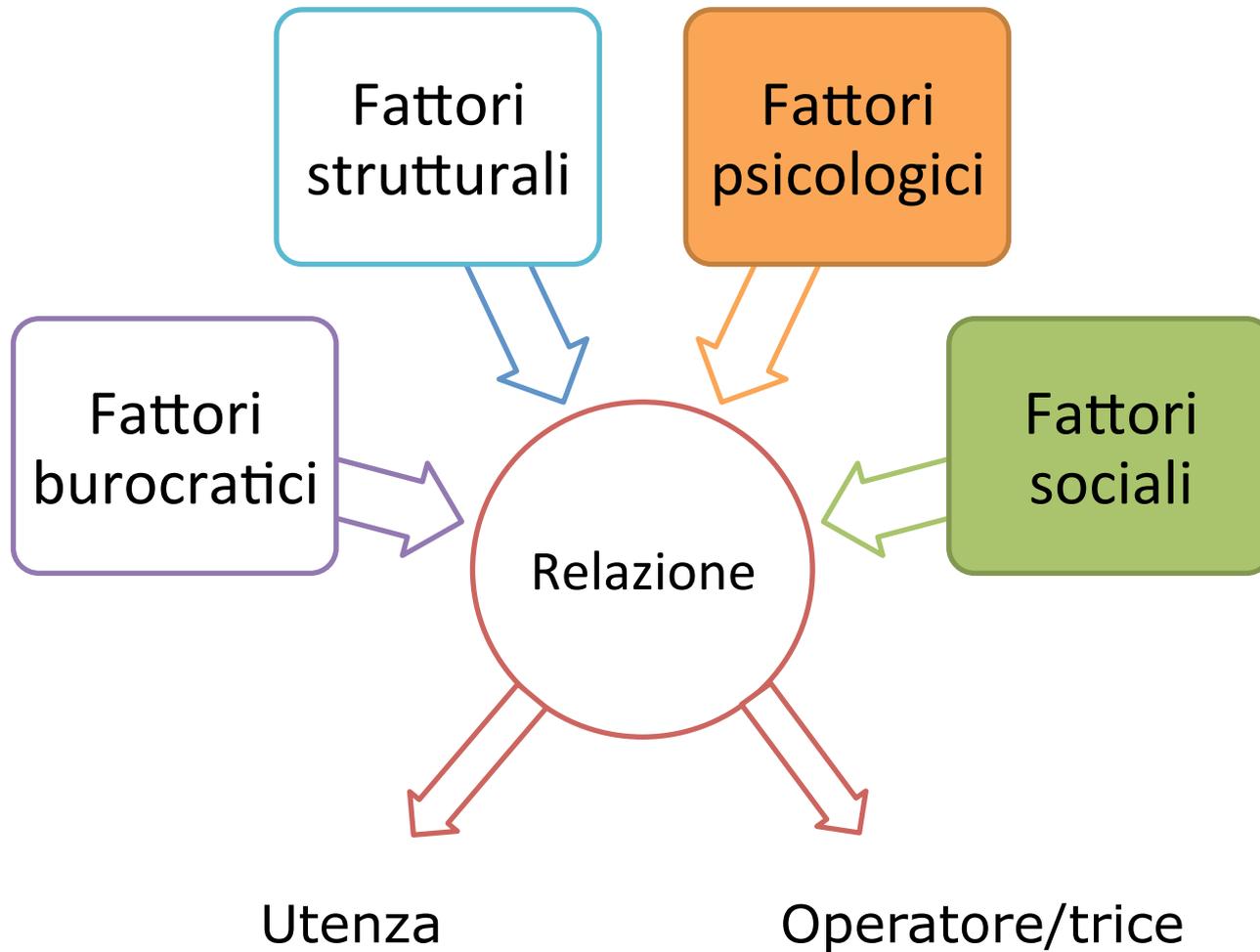
“Sfide psico-sociali e nuovi strumenti a sostegno delle organizzazioni che lavorano con le persone senza dimora”

Marta Gaboardi

19 giugno 2018

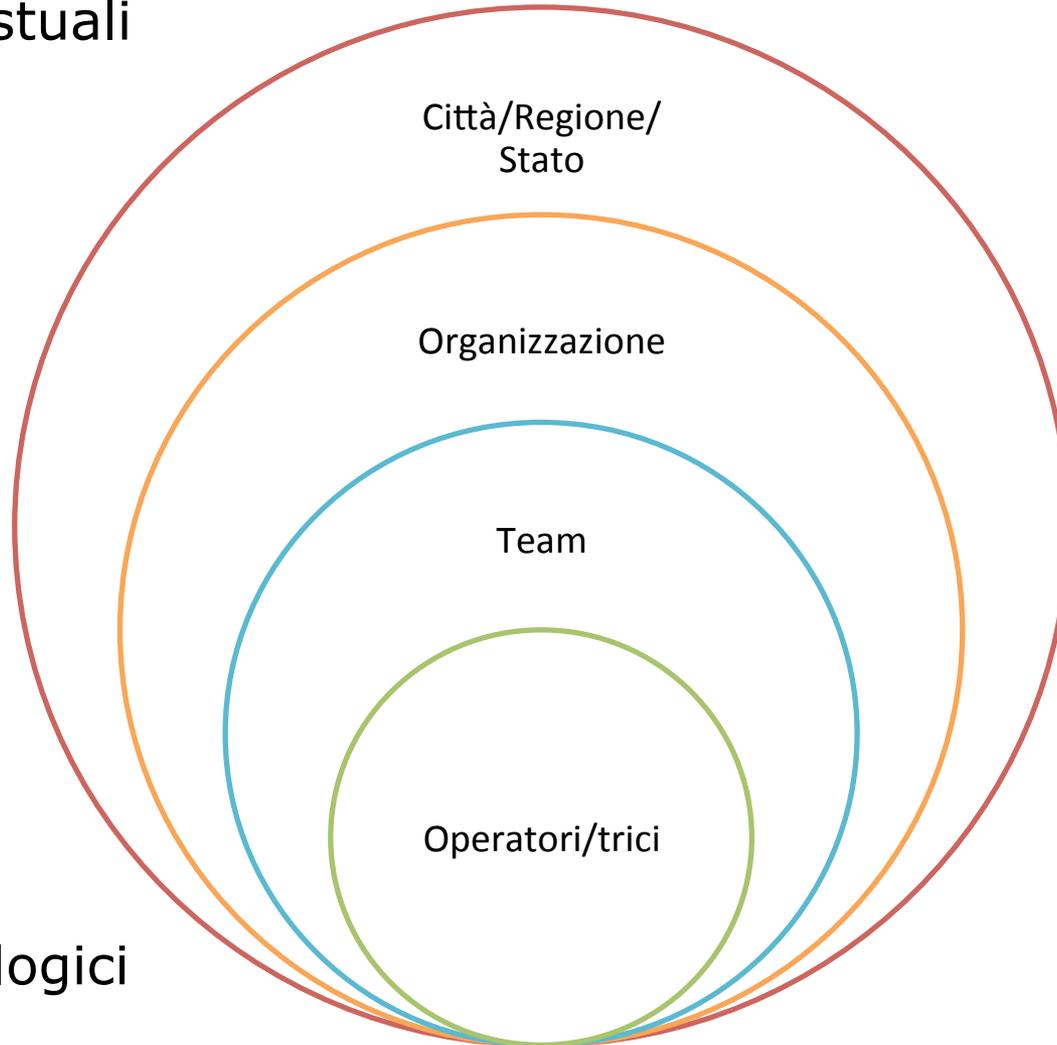
Relazione d'aiuto







Fattori contestuali



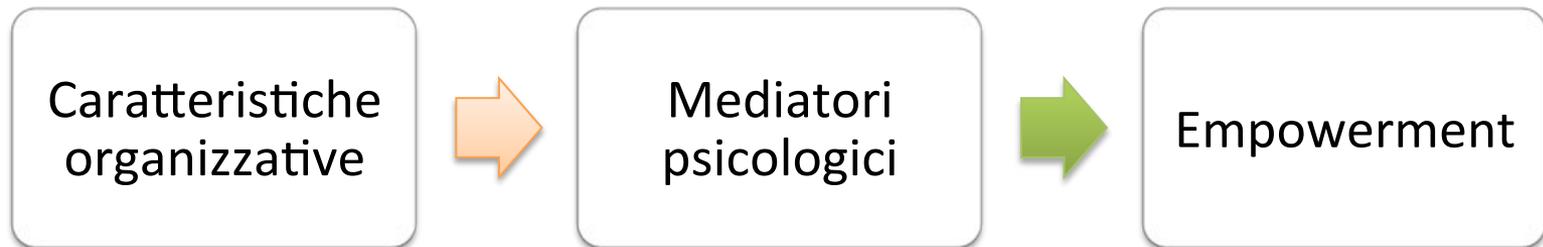
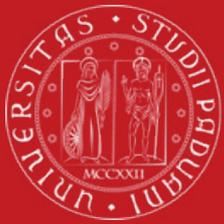
Fattori psicologici



L'Organizzazione dovrebbe mettere i lavoratori/trici nelle
condizioni adeguate per svolgere il loro lavoro,
garantendone il **benessere psico-sociale**



Quali caratteristiche organizzative?

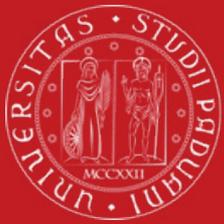


Sistema di principi di
un servizio





Nelle organizzazioni che lavorano
con le persone senza dimora?



Giovani senza dimora:

- La costruzione e il mantenimento di relazioni empatiche
- La continua valutazione del lavoro

(Leonard et al., 2017)

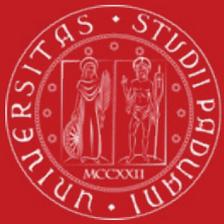
Persone in povertà:

- Partecipazione nelle decisioni dell'organizzazione
- Leadership
- Supporto tra colleghi

(Raeymaeckers & Dierckx, 2013)

- Creare contesto culturale e istituzionale
- Riflessività
- Ruolo dell'equipe

(Zenarolla, 2018)

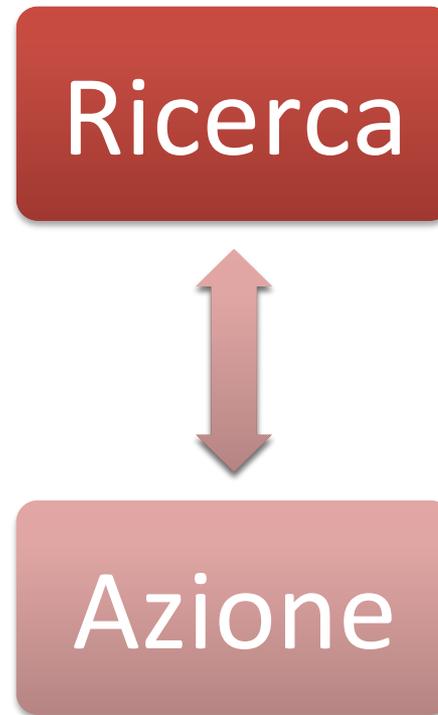


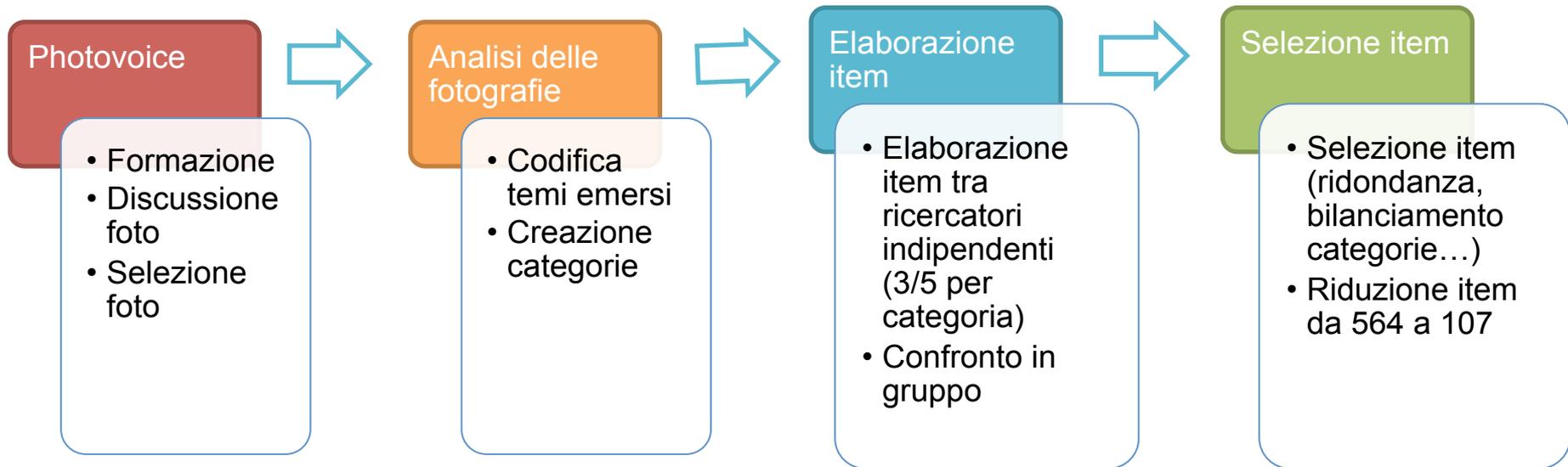
Particolarità dei servizi

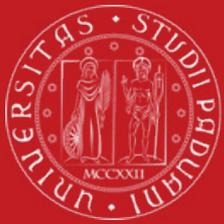
- Piccole organizzazioni
- Volontariato
- Mancanza di struttura organizzativa forte

- Professionalità non specifica (multidisciplinare)
- Mansioni diverse flessibili

Quali fattori organizzativi (e non solo)
influiscono sul lavoro con le persone senza
dimora?



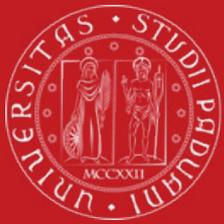




Partecipanti in Europa

Italia	Portogallo	Irlanda	Spagna	Polonia	Paesi Bassi	Francia	Svezia
3 (n=19)	2 (n=8)	2 (n=12)	2 (n=9)	2 (n=8)	2 (n=10)	2 (n=8)	2 (n=8)

Totale progetti realizzati: **17**
Partecipanti: **82**

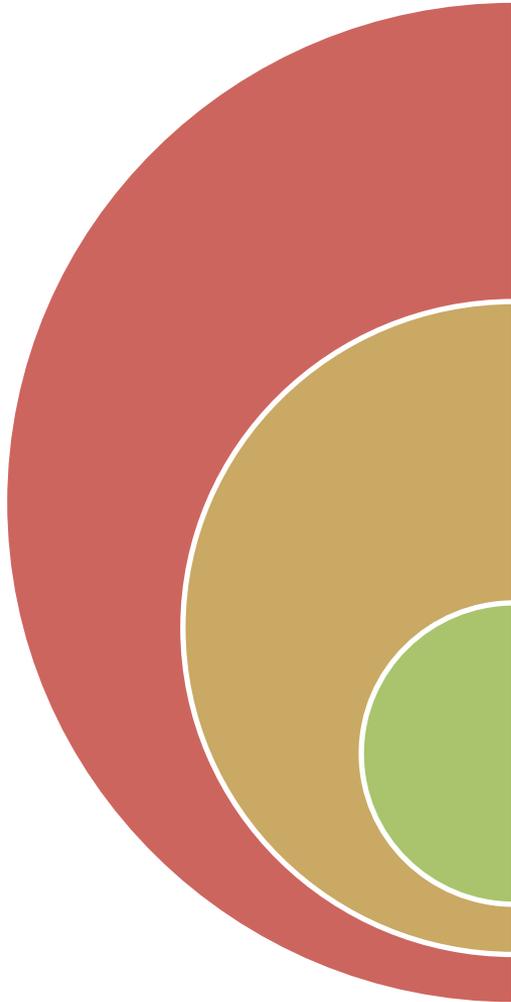


Partecipanti in Italia

VICENZA: cooperativa COSEP (6: 3m, 3f)

PORDENONE: cooperativa ABITAMONDO (4: 2m, 2f)

VERONA: cooperativa IL SAMARITANO (8: 4m, 4f)

A diagram on the left side of the slide consists of three concentric semi-circles. The outermost semi-circle is dark red, the middle one is olive green, and the innermost one is light green. They are all positioned on the left side of a large rectangular frame, with their flat edges facing right towards the text.

Esterno

- Atteggiamento istituzionale
- Servizi del territorio
- Ambiente strutturale

Interno

- Rapporto tra colleghi
- Sistema di principi
- Ruoli
- Attività
- Leadership

Individuale

- Target
- Vita privata/lavorativa

Atteggiamento istituzionale

Come le politiche a livello nazionale e locale influenzano l'attuazione di progetti/servizi dell'organizzazione, e come l'organizzazione cura i rapporti e influenza le istituzioni locali

6 item:

*Ci sono chiare politiche nazionali/
regionali a sostegno del servizio*

*I risultati ottenuti dai nostri progetti
hanno contribuito alla pianificazione
di nuovi interventi rivolti all'utenza*



*«mancanza di chiarezza da
parte delle istituzioni»*

Relazione con i servizi esterni

Come l'organizzazione lavora in rete con altri servizi del territorio, sia come collaborazione (lavorare insieme) che come supporto reciproco, condivisione di vision e protocollo d'azione

7 item:

Esiste un protocollo d'azione condiviso con gli altri servizi del territorio (psichiatria, servizi per le dipendenze, associazioni locali)



«difficoltà a collaborare con i servizi esterni»

Aspetti strutturali

La cura che l'organizzazione mette nella manutenzione della struttura fisica e degli strumenti di lavoro (computer, arredamento, spazi...)

13 item:

La struttura si trova in un'area periferica ed è scomoda da raggiungere per gli utenti

L'arredamento del servizio è funzionale



«lavorare in un posto bello, è bello»

Rapporto tra colleghi/e

Clima di coesione, fiducia e sostegno tra colleghi

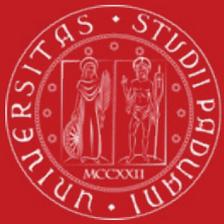
9 item:

Tra colleghi c'è rispetto reciproco

Nel team c'è spirito di squadra



«condividiamo tutto tra di noi, ci siamo sempre l'uno per l'altro»



Vision e Principi

Riguarda la condivisione di principi che guidino l'agire professionale

4 item:

C'è condivisione dei principi che guidano l'agire professionale



*«avere una visione condivisa nella
equipe»*

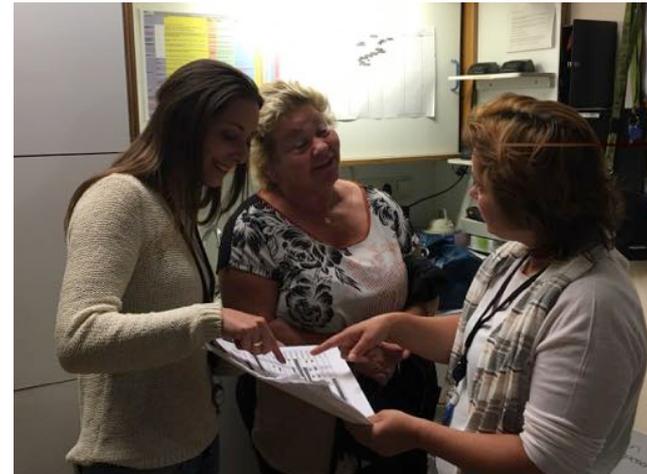
Ruoli

Come l'organizzazione favorisce la definizione di ruoli e mansioni ad essi collegati. Riguarda la chiarezza, l'autonomia, la flessibilità e il riconoscimento dei ruoli.

19 item:

A volte capita di svolgere ruoli che non sarebbero di nostra competenza

Abbiamo autonomia nella gestione dei tempi di lavoro



«Cooperazione e comunicazione tra tutte le discipline dell'organizzazione»

Leadership

Come il/la coordinatore/trice abbia un ruolo di leader positivo, che infonda valori, fiducia e sostegno e motivi l'equipe nel lavoro.

7 item:

Il/La coordinatore/trice trasmette i valori su cui si basa l'organizzazione

C'è fiducia nel coordinatore/trice



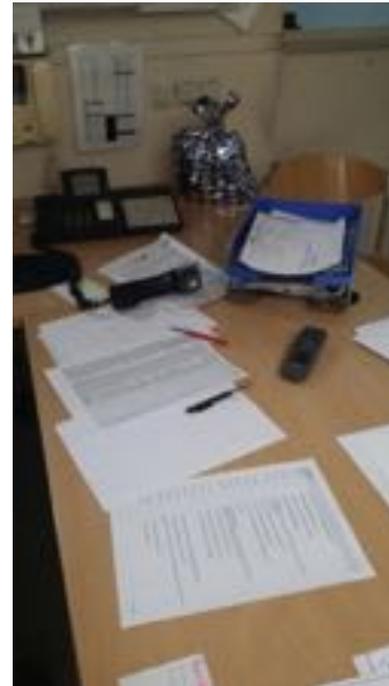
Attività e Organizzazione

Riguardano tutte le attività organizzative che agevolano il lavoro, dalle comunicazioni alla definizione di regole, dagli incontri di coordinamento alla stesura di protocolli operativi.

15 item:

Le regole di funzionamento di questo servizio sono chiare per l'utenza

Il servizio ha un chiaro modello di procedure operative



*«Troppa
burocrazia a
discapito
dell'utenza»*

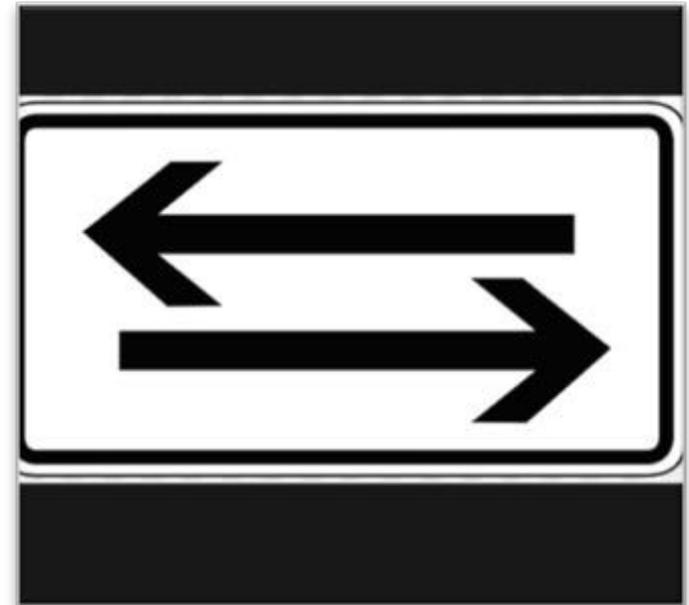
Contraddizioni e giustizia

Riguarda la coerenza delle regole, la possibilità di applicarle in maniera equa e la distribuzione equa del lavoro

6 item:

Il lavoro è distribuito in modo equo

I membri del team si comportano in maniera coerente nei confronti dell'utenza



«prendere decisioni diverse e contraddittorie mette in confusione l'utente»

Sovraccarico lavorativo

Riguarda quanto il carico di lavoro e le emergenze interferiscono nello svolgimento delle attività

5 item:

Il carico di lavoro ci porta spesso a lavorare anche oltre l'orario di lavoro



«A volte è necessario mettere dei letti fuori dalle camere per far fronte alle emergenze »

Caratteristiche dell'utenza e coinvolgimento

Riguarda quanto le difficoltà dell'utenza interferiscono sul lavoro del team e quanto l'utenza è coinvolta nel servizio

11 item:

I problemi di salute dell'utenza rendono difficile la possibilità di lavorare con loro

L'utenza ha possibilità di scelta su aspetti riguardanti l'erogazione del servizio



«Ottenere tempo e spazio per svolgere il nostro lavoro, adattarci al ritmo, alla libertà, allo spazio dell'utente»

Vita privata/lavorativa

Riguarda quanto il lavoro interferisce sulla vita privata dei/
lle professionisti/e

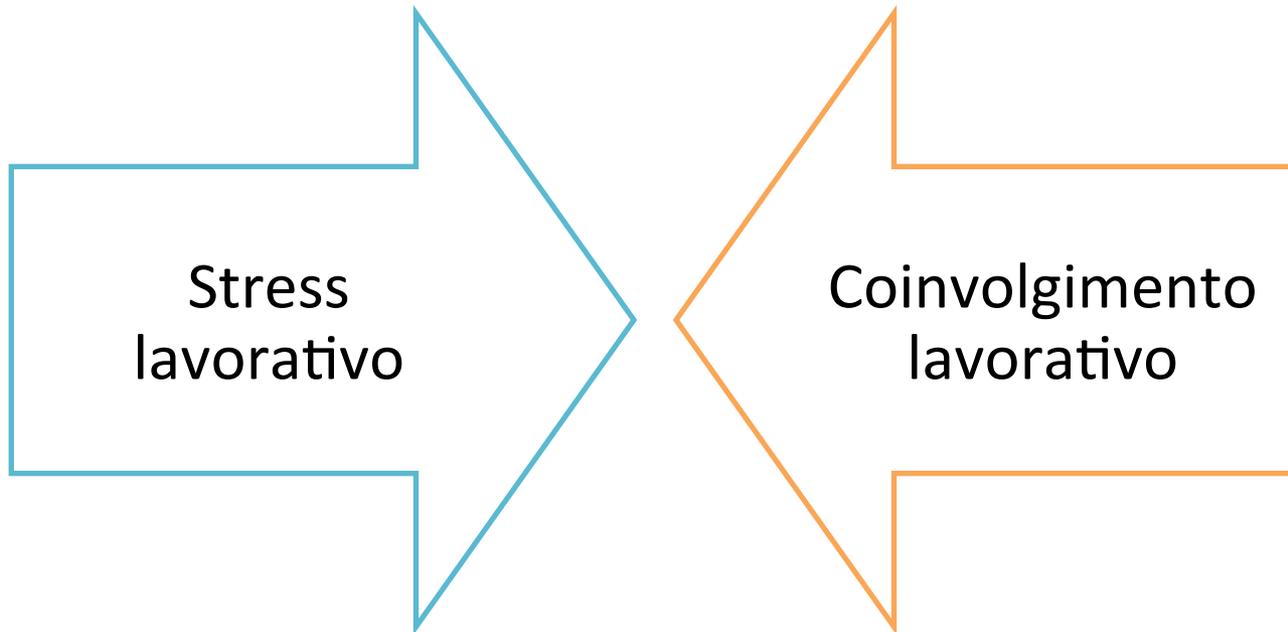
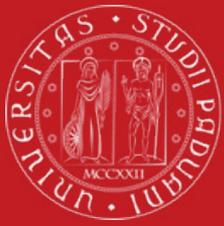
5 item:

Spesso dobbiamo usare cose personali per il lavoro (auto, telefono...)

Quando non lavoriamo ci capita spesso di pensare alle situazioni dell'utenza



«le situazioni di emergenza sul lavoro condizionano le scelte nella vita privata »





Compilazione da parte dell'equipe di diverse
organizzazioni in Italia ed Europa

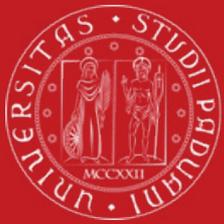


Quali vantaggi ne trae l'organizzazione?



Profilo grafico organizzativo

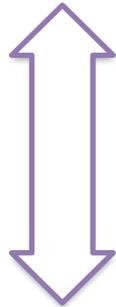




Dotarsi di **strumenti di analisi organizzativa**, specifica per i contesti per la grave marginalità, permette di **guidare l'operatività** nella direzione del **benessere** di chi ci lavora e di chi ne usufruisce



Ricerca



Azione

favorire/supportare
una rivisitazione dei servizi



Hanno detto che
questo libro avrebbe
cambiato la mia vita.
È da mesi sul comodino
ed è ancora tutto
uguale.