

PROPOSTA DI SERVIZIO DI SUPERVISIONE E COACHING PER IL PERSONALE SOCIOEDUCATIVO

L'IMPORTANZA DELLA SUPERVISIONE PSICOLOGICA NEL LAVORO PSICOSOCIALE

A seguito della ricerca azione svolta nel corso dell'ultimo anno presso i servizi Coser e Centro Diurno gestiti dall'Associazione Anffas di Grottammare, ricerca volta a monitorare il livello di benessere lavorativo del personale, e alla luce dei bisogni emersi, si propone il presente progetto di intervento allo scopo di supportare le équipes nel lavoro socioeducativo con gli utenti. Si specifica che l'efficacia di tali interventi è direttamente influenzata dal grado di stabilità e organicità degli stessi con il clima generale dell'organizzazione.

Il progetto prevede **incontri quindicinali di supervisione di gruppo** aperti a tutti gli operatori di ogni équipe o anche di più équipes insieme e **interventi di coaching individuale** per i coordinatori o operatori che ne facessero richiesta. Le supervisioni consentiranno agli operatori di avere uno spazio di pensiero riflessivo in cui rileggere il lavoro svolto con l'utenza, approfondire situazioni critiche individuali e affinare le tecniche socio-psico-educative anche al fine di elaborare nuove e più efficaci strategie di lavoro.

LA METODOLOGIA

I contenuti degli incontri di **Supervisione alle équipes** verteranno, a seconda delle necessità, sugli aspetti **fondamentali delle buone prassi nel lavoro psicoeducativo**:

- La revisione delle attività in corso con gli ospiti: con la raccomandazione di portare, da parte degli operatori, la **descrizione di casi specifici da discutere nel gruppo**. In questa fase il lavoro di supervisione affronterà la **comprensione degli aspetti relazionali** e delle **ripercussioni personali ed emotive del ruolo rivestito** e la riflessione sulle strategie comportamentali messe in atto al fine di renderle più funzionali possibili al contesto e alle finalità della relazione psico-socio-educativa in corso.
- **L'analisi e la rielaborazione consapevole delle dinamiche intra- e inter-équipes** e del modo in cui tali dinamiche influenzano od ostacolano il lavoro educativo individuale e collettivo e si ripercuotono sugli utenti in diverse forme e modi.

OBIETTIVI DEI PROGETTI DI SUPERVISIONE E COACHING

- Supervisione delle attività con particolare attenzione alle **situazioni sia gravi che gravose*** (anche con la modalità del *case-study*).

- Costante **team building** dell'équipe.
- Apprendimento di strategie di **conflict management** e di **comunicazione motivazionale**.
- Analisi e implementazione della comunicazione interna nella modalità della **comunicazione ecologica**.
- Tutela/miglioramento del **clima relazionale di lavoro**.
- Rafforzamento della **rete di resilienza**.
- Approfondimento **tematiche psicoeducative specifiche** a richiesta degli operatori.

*Con il termine 'gravosità' si intende quel tipo di utenza che pur non presentando aspetti di rischio o pericolo oggettivo (ossia a bassa 'gravità') ha caratteristiche tali da 'pesare' estremamente sugli operatori, sotto l'aspetto emotivo o relazionale e a volte produrre maggior stanchezza e stress dell'utenza grave.

Di seguito si offre una sintetica descrizione del contenuto delle varie attività professionali che caratterizzano il mio operato professionale.

La Supervisione

La supervisione è uno strumento professionale rivolto non solo al lavoro clinico di psicologi e psicoterapeuti, ma anche ad operatori sociali, insegnanti, medici, infermieri, educatori, assistenti sociali e a tutti gli altri professionisti che operano nel campo della relazione di cura e d'aiuto. Essa consiste in uno spazio di ascolto trasformativo di ciò che è ancora nebuloso e indistinto o al contrario eccessivamente formalizzato fino alla rigidità.

La supervisione è un metodo di lavoro di gruppo che ha come scopi la formazione psicologica alla relazione con il paziente, il supporto al ruolo di cura e la promozione del benessere lavorativo.

Essa può rivolgersi a un'équipe che lavora all'interno dello stesso servizio oppure a professionisti singoli, coinvolti a vario titolo nei servizi alla persona.

Le esperienze di chi esercita una professione d'aiuto possono appartenere a contesti diversi ma sono accomunate dalla centralità della persona: è centrale "l'utente" (o paziente o cliente) che per i motivi più diversi si trova in uno stato di bisogno; nondimeno è centrale anche l'operatore che eroga il servizio. Questo doppio "fil rouge" permette l'incontro anche tra operatori che non lavorano insieme per raggiungere l'obiettivo di prendersi cura del sé professionale.

La Supervisione sistemica

Grazie alla **supervisione sistemica** è possibile lavorare sulle difficoltà che i professionisti incontrano all'interno delle diverse relazione con clienti, pazienti, alunni, utenti, colleghi. Grazie a questi incontri è possibile valutare la metodologia operativa e individuare modalità di lavoro più efficienti ed efficaci.

La supervisione è un'opportunità per riconoscere situazioni di *transfert* o *controtransfert* e permette di rintracciare gli ambiti in cui il professionista può dare il maggior sostegno oppure ove si rivela un ostacolo al processo di cambiamento.

Lo spazio di supervisione è, infine, uno degli strumenti più efficaci per affrontare la sindrome del burnout.

Operativamente la supervisione è uno spazio fisico e di pensiero: il gruppo ha dimensioni raccolte e la metodologia impiegata prevede la discussione collettiva di un caso clinico “problematico” presentato da un partecipante con l'aiuto di uno o due conduttori. La discussione non verte primariamente sugli aspetti tecnici del trattamento, ma sull'esperienza emotiva della relazione di cura da parte dei suoi protagonisti. Per cui l'obiettivo non sarà quello di “correggere” o “giudicare” l'operato del professionista, ma di sviluppare una mentalità psicologica che sostenga nella comprensione del paziente e nella relazione che si costruisce con lui.

Il gruppo diventa il luogo emotivo e relazionale a cui affidare le proprie ansie lavorative e in cui ricevere ascolto e rispecchiarsi con altri professionisti. Verificare che la propria esperienza può essere simile a quella degli altri e la percezione di essere compreso e sostenuto, permette di ridurre i fattori di stress; mentre la riflessione sulle dinamiche emotivo-relazionali del caso può aiutare a sviluppare strategie di intervento più efficaci e soddisfacenti.

Gli incontri di supervisione sistemica possono essere individuali o di gruppo. La cadenza varia tra quindicinale o mensile con una durata di circa 90/120 minuti per le sedute di gruppo e di 45/50 minuti in caso di supervisione individuale.

La Supervisione per i servizi alla persona

La supervisione rivolta ai servizi alla persona nell'ambito della cooperazione e del terzo settore, può essere svolta direttamente all'interno delle strutture. Normalmente questa attività di supervisione si occupa di sondare e toccare determinati e vari livelli della complessità che è insita nell'operatività dei servizi rivolti alla persona. In questo spazio la supervisione mantiene dei focus a seconda delle necessità dell'equipe e si può declinare nelle tipiche modalità elencate di seguito.

1. Supervisione metodologica

È pensata appositamente per la supervisione di team e aree di lavoro ove sia necessario focalizzare l'attenzione sulle metodologie di lavoro.

All'interno di questa attività si cercano di comprendere e migliorare i processi di lavoro, analizzando anche le dinamiche del gruppo e studiando percorsi di programmazione e verifica personalizzati.

2. Supervisione d'equipe sulle dinamiche di gruppo

Grazie a questo tipo di supervisione è possibile migliorare e sviluppare le attitudini dei singoli al lavoro di squadra. Lavorare sulle dinamiche del gruppo permette di creare un'identità sia del gruppo che del servizio e permette agli operatori di rielaborare i vissuti e i ruoli rispetto al servizio e al gruppo.

La supervisione così organizzata costituisce uno spazio protetto dove agire ed elaborare i conflitti del gruppo e far emergere nuove domande rispetto al lavoro, contribuendo a ricostruirne il senso: questo tipo di supervisione diventa un luogo dove dalle pieghe della pratica può emergere la teoria.

3. Supervisione sui casi

Lavorare su casi con problematiche specifiche nelle aree di minori, handicap e anziani permette di creare uno spazio di riflessione, apprendimento e confronto sul modo di lavorare e sulle implicazioni psicologiche e comportamentali che le singole patologie richiedono.

Molti gli interrogativi che vengono trattati durante il lavoro di supervisione, che offrono spunti interessanti sulle fasi dell'invecchiamento, le implicazioni psicologiche e sociali rispetto alla malattia e alla morte, le patologie specifiche dell'età come le demenze, e le problematiche connesse all'aspetto assistenziale e/o riabilitativo e ai passaggi di fase del ciclo vitale.

Nello spazio dedicato alla supervisione dei casi, non può essere tralasciato l'aspetto dinamico della relazione del soggetto descritto nel caso con l'operatore e della relazione dell'operatore con il proprio mondo interno ed esterno, con attenzione anche al qui ed ora dello spazio di supervisione. Questa proposta di supervisione permette ai coordinatori di rafforzare le proprie competenze di coordinamento e di relazionarsi in modo proficuo con il team di lavoro e diverse strutture operative.

4. Supervisione dei coordinatori

Questo livello di supervisione riguarda più da vicino i coordinatori dei servizi, coloro che si occupano di controllare e gestire il lavoro dell'equipe. Grazie a questi incontri è possibile studiare e valutare le azioni del coordinatore rispetto alle problematiche di gestione del gruppo di lavoro in relazione a tutte le fasi di lavoro, dalla programmazione alla valutazione. All'interno della supervisione è possibile creare uno spazio protetto in cui analizzare le problematiche e le tematiche operative attraverso uno scambio di esperienze e metodologie tra coordinatori e supervisore.

5. Supervisione e accompagnamento organizzativo per l'impresa sociale e le organizzazioni

Questo livello di intervento prevede l'attività supervisiva in funzione di staff al gruppo dirigente. Le finalità saranno concertate in modo da individuare bisogni e priorità rispetto ai seguenti obiettivi:

Affrontare e risolvere problematiche di natura organizzativa

Dott.ssa Emilia Collina 335 5866894 www.emiliacollina.it

Accompagnare l'organizzazione verso una programmazione strategica

Definire ruoli, aree di lavoro e fabbisogni formativi

Accompagnare l'organizzazione nella costruzione del Bilancio Sociale e della Carta dei servizi

Dott.ssa Emilia Collina
2022

ottobre