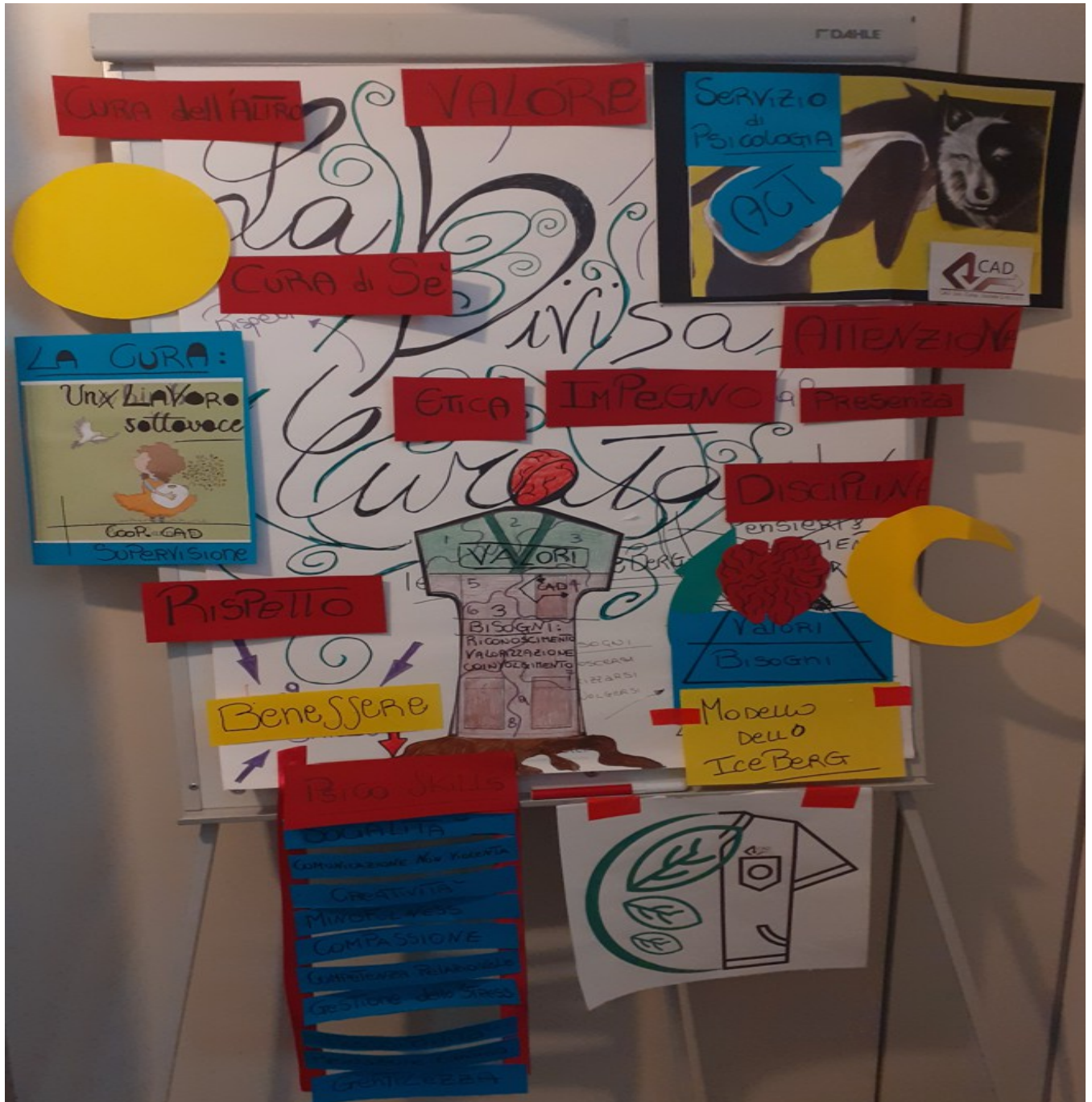


## SERVIZIO DI PSICOLOGIA IL PROGETTO: LA DIVISA CURATA

*Dott.ssa Cristiana Ricotti*



***Io CAD ti consegno la divisa.***

***Io Coordinatore CAD ti confeziono la divisa su misura al servizio.***

***Io Formazione CAD ti alleno come Professional Trainer .***

***Io Psicologa CAD ti alleno come Psychological Trainer.***

## **PREMESSA**

Il servizio di psicologia è chiamato a occuparsi soprattutto del benessere degli operatori, inteso come appagamento psicologico, e non come miglioramento di performance.

Tale benessere è caratterizzato da consapevolezza mentale (mente presente), disponibilità emotiva (cuore aperto) e comportamento professionale (fare impegnato), ed è strettamente legato alla soddisfazione di tre bisogni “universali”, che ciascun operatore ha, al di là del ruolo svolto o del servizio in cui è inserito: il bisogno di riconoscimento, di valorizzazione e di coinvolgimento.

## **FINALITA' GENERALE**

Il benessere di un operatore si articola su due registri di funzionamento: uno è quello del fare, quello che ci spinge ad essere attivi, a produrre risultati, a fare programmi e strategie per realizzarli.

Quando siamo impegnati a fare, restringiamo la nostra consapevolezza all'obiettivo che ci siamo dati e a tutto ciò che lo riguarda.

Ma c'è anche un secondo registro di funzionamento, che è rappresentato dalla modalità dell'essere, del piacere e del valore del nostro lavoro, del nostro fare.

Quest'ultimo viene alimentato dagli aspetti attentivi, contemplativi, riflessivi e di consapevolezza dell'operatore.

Se non abbiamo equilibrio tra questi due registri, stiamo male e diventiamo insoddisfatti e inappagati del nostro fare, della nostra operatività e del nostro lavoro.

***“L'eccessivo aumento delle prestazioni, porta all'infarto dell'anima” -  
Byung Han La società della Stanchezza.***

Con opportune facilitazioni e sollecitazioni strutturate, il servizio di psicologia coltiva, nutre e favorisce questa seconda modalità che, diversamente, risulterebbe denutrita e trascurata.

Di fatto, durante gli incontri con la psicologa, l'operatore e il gruppo di lavoro si fermano, mettono pausa alla loro operatività, smettono di fare e portano attenzione al loro qui ed ora lavorativo, al loro presente professionale.

Con queste opportune facilitazioni e sollecitazioni strutturate, il servizio di psicologia guida l'operatore e il gruppo di lavoro a portare presenza nella loro divisa da lavoro, a prenderne consapevolezza, ad averne cura.... ad avere una ***DIVISA CURATA!***

### **OBIETTIVI SPECIFICI**

#### **1. FARE ATTENZIONE AL LAVORO DI CURA**

Il portare attenzione e consapevolezza agli "interstizi" del lavoro di cura, alla routine quotidiana, a ciò che viene fatto in automatico. Il portare la propria presenza proprio

in questi momenti è un dare valore, peso ed intensità anche a questi attimi assistenziali, è un dimorare questi tempi di cura che, diversamente, vengono trascurati, smarriti, abbandonati.

***"...Ma il meglio è spesso quando non succede niente...  
Ciò che più mi manca ... è quella cosa del tutto quotidiana  
che non riesco più a ricordare."***

**di J. Gilbert**

***-Momenti Salienti e Interstizi-***

#### **2. FARE PAUSA:**

Favorire spazi e tempi di pausa dall'operatività, dal fare, dalle attività, perché sono proprio le pause a dare senso, significato e valore al nostro lavoro, alla nostra cura, al nostro lavoro di cura.

Il prendersi una pausa permette uno spazio e un tempo in cui cessare le attività orientate ad un obiettivo e lasciare "fiorire" la nostra modalità di essere al lavoro, la nostra presenza, il nostro valore, il nostro piacere, i nostri significati.

***"Non credo di suonare le note meglio di altri.  
Ma le pause, quelle sì, è lì dove dimora l'arte."  
di Arthur Rubinstein***

#### **3. FARE SQUADRA (COACHING DI GRUPPO)**

Favorire spazi e tempi di gruppo perché il malessere, lo stress, la velocità del lavoro riducono le nostre qualità sociali, fanno perdere di vista l'importanza del gruppo e, soprattutto, la risorsa che è costituita dall'essere insieme. Lo sanno bene gli uccelli migratori che scelgono di non lottare per la competizione e la sopravvivenza, ma di

cercare assieme le condizioni più favorevoli per la loro vita. Il gruppo costituisce il loro superpotere che gli permette di compiere un'impresa che, da soli, sarebbe impossibile.

***“Chi corre veloce corre da solo”***  
**- un proverbio-**

**4. FARE NUOVE STORIE DI CURA**

Le storie sul lavoro di cura funzionano come cura, come una sorta di terapia: la scrittura, infatti, crea armonia nella relazione tra pensiero ed emozione; è un dono, infatti, che ti consente di mettere in ordine i tuoi pensieri e le tue emozioni, parola per parola.

Scrivendo sul proprio malessere, si ha la possibilità di “buttarne” fuori il peso, e di diminuirne la pressione emotiva.

Ri-scrivendo sul proprio malessere, , si ha la possibilità di cambiarne la percezione e, conseguentemente, l'emozione correlata.

***“Date parole al vostro dolore, se volete che il vostro cuore non si spezzi”***  
**-Macbeth- di Shakespeare**

**5. FARE COACHING INDIVIDUALE E DI GRUPPO SULLE “LIFE SKILLS” (COMPETENZE DI VITA)**

La conoscenza, l'apprendimento, il consolidamento e il mantenimento di competenze psicologiche, trasversali ai ruoli, quali la flessibilità psicologica, l'autocompassione, le competenze di mindfulness e di relazione favoriscono non solo un miglioramento prestazionale nel lavoro di cura, ma anche l'appagamento dell'operatore.

**6. FARE GIOCO DI SQUADRA COL SERVIZIO DI GESTIONE SERVIZI**

L'attenzione al benessere dell'operatore s'integra necessariamente e funzionalmente con l'attenzione alla buona gestione dei servizi erogati, tale per cui il servizio di supervisione s'integra necessariamente e funzionalmente con la gestione dei servizi, sostenendola, rinforzandola e completandola.

**7. FARE BLOG**

L'opportuna gestione del blog aziendale favorisce processi attentivi, riflessivi e di consapevolezza sul lavoro di cura a disposizione degli operatori, fornisce un canale di ascolto della loro voce e una vetrina delle loro competenze, permette processi promozionali, di auto-sostegno e auto-finanziamento al lavoro di cura.

## **STRUMENTI**

1. **Modello psicologico dell'Acceptance and Commitment Therapy (ACT).**

Vengono applicati i principi e le tecniche dell'ACT, un approccio cognitivo e comportamentale, diretto a sviluppare competenze psicologiche per superare i momenti critici e di malessere, e a vivere e a lavorare il proprio presente, muovendosi nella direzione tracciata dai propri valori.

2. **Tecniche di gruppo (team working; team building; group learning).**

Il gruppo di lavoro ha dimostrato di dare benessere al singolo operatore solo, però, se funziona bene: se il gruppo di lavoro funziona bene, è un super potere che chiede tutela, sostegno, cura, attenzione e promozione.

3. **Tecniche narrative e imaginative.**

L'uso di immagini e di parole ha dimostrato di stimolare benessere psicologico: il cambio di un'immagine o di una parola, cambia l'emozione relativa.

4. **Metodo di Coaching.**

Il coaching ha permesso non solo uno spazio di ascolto fine a se stesso, ma anche un prendersi in carico l'operatore, con impegno, con l'intenzione di miglioramento e con una progettualità di crescita.

In questa ottica, viene favorita la consapevolezza sulle potenzialità personali degli operatori e dei gruppi di lavoro, su ciò che funziona, sui loro punti luce, sugli aspetti positivi e su ciò che può essere trasformato in competenza.

Tale servizio agisce sulla motivazione interna dell'operatore, perché favorisce un forte senso di Autonomia, Padronanza e Scopo nella ricerca dei propri obiettivi di miglioramento, cambiamento e di benessere psicologico.

## **AZIONI**

1. Incontri di gruppo.
2. Colloqui Individuali.
3. Valutazione di competenze psicologiche trasversali al ruolo.
4. Partecipazione a coordinamenti di Servizio.
5. Osservazioni "partecipate" presso il servizio.
6. Promozione del servizio blog aziendale con video e audio, disegni, produzioni narrative, progetti degli operatori, "pillole psicologiche" per la cura del lavoro di cura.
7. Collaborazione con operatori per la visibilità del loro lavoro di cura.