



Sonya Budeva
Teodora Todorova

L' EMPOWERMENT DEI PROFESSIONISTI DEL LAVORO SOCIALE NELLE COMUNITÀ RURALI

**Manuale con strumenti e tecniche per
il contrasto al burn-out degli
operatori del sociale**



L' EMPOWERMENT DEI PROFESSIONISTI DEL LAVORO SOCIALE NELLE COMUNITÀ RURALI

**Manuale con strumenti e tecniche per
il contrasto al burn-out degli
operatori del sociale**

Prima Edizione

**Sonya Budeva
Teodora Todorova**

St. Cyril and St. Methodius University Publishing House

2021

Autori:

Sonya Budeva, PhD, Associate Professor, St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Turnovo/ p.10-117

Teodora Todorova, PhD, Assistant Professor, St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Turnovo/ p.118-155

Redazione:

Assist. Prof. Diana Radut-Seliste, Ph.D.

Lecturer, Ana-Maria Dimitrescu, Ph.D.

Revisore:

Prof. Vaska Stancheva-Popkostadinova, Ph.D.

© St. Cyril and St. Methodius University Publishing House, 2021

ISBN

EMPOWERMENT DEI PROFESSIONISTI IN ASSISTENZA SOCIALE NELLE COMUNITÀ RURALI

EPSWRA (Empowering Practitioners in Social Work in Rural Areas) è un progetto della durata di due anni (2018-2020) e finanziato dal programma Erasmus+, condotto in collaborazione da 7 partner. Il suo obiettivo è raccogliere dati e informazioni che possano contribuire alla definizione delle politiche future riguardanti le aree rurali dell'Unione Europea, attraverso la creazione di un'interfaccia tra scienza, società e politica che funga da hub della conoscenza.

Scopri di più sul nostro blog: <https://epswraproject.art.blog/> e sulla nostra pagina Facebook: <https://www.facebook.com/Epswra-Project-277292906295720>



Dichiarazione di non responsabilità: Il contenuto di questo documento non è rappresentativo della posizione ufficiale dell'Unione Europea. La responsabilità delle informazioni e delle opinioni espresse è da attribuirsi esclusivamente agli autori.



University of Pitești - Faculty of Educational Sciences,
Social Sciences and Psychology - Department of Psychology,
Communication Sciences and Social Work - **Romania**



St. Cyril and St. Methodius University of Veliko Turnovo -
Faculty of Economic - Department of Organization and
Methodology of Social Work - **Bulgaria**



Smart Umbrella Management Solutions E.E. - **Greece**



CSV Emilia ODV- **Italy**



Associação Contextos - **Portugal**



Association for Developing Voluntary Work Novo Mesto
- **Slovenia**



The Andalusian Municipality Fund for International
Solidarity - FAMSI - **Spain**

Questo manuale è stato creato con il supporto di 87 assistenti sociali, praticanti in piccole realtà e provenienti da sette paesi europei, che hanno contribuito all'opera con la loro esperienza e le loro idee di buona prassi.

ESPRIMIAMO LA NOSTRA GRATITUDINE A:

BULGARIA

1. Adelina Angelova Stepanovich - Resource Teacher, Primary school, Byala
2. Angel Lyubomirov Dimitrov - social worker, Social Assistance Directorate, Strazhitsa
3. Angelina Romanova Kovacheva - Manager of the Sheltered Home for Persons with Mental Disabilities, Strazhitsa
4. Veronika Spasova Spasova - social worker, Integrated Center for Hourly Provision of Social Inclusion Services in the Community and in the Home Environment, Dolni Dabnik
5. Veselka Ivanova Ivanova - manager, Home for elderly people Balvan village, municipality of Veliko Tarnovo
6. Violetka Velikova Yordanova - head of Child Protection Department, Social Assistance Directorate, Byala
7. Greta Ivanova Tsankova - public educator and psychologist, Local commission for work with children with anti-social behavior, Petarnica village, municipality of Dolny Dabnik
8. Marita Angelova Minkova - psychologist, State Psychiatric Hospital, Byala
9. Merzhana Yordanova Nedyalkova - director, Family Counselling Centre, Veliki Preslav
10. Milena Nikolaeva Nikolova - manager, Municipal Complex for Social Services, Lyaskovets
11. Natalia Petkova Petkova - manager, Crisis Center for Children, Balvan village, Veliko Tarnovo municipality
12. Snezhana Tsaneva Mihova - manager, Center for Early Intervention of Disabilities, Byala

GRECIA

13. Malamatenia Soumpara - Psychologist, Social-Cultural Organisation of Delta Municipality
14. Maria Papadopoulou - Social Worker, Social-Cultural Organisation of Delta Municipality
15. Aikaterini Mouratidou - Volunteer (coach-trainer, Social- Cultural Organisation of Delta Municipality
16. Dimitra Kamara - Social Worker, Social-Cultural Organisation of Delta Municipality
17. Panagiota Giapoutzi - Managing Director, Home Care
18. Petros Kolentsis - Social Worker, Social-Cultural Organisation of Delta Municipality
19. Christina Koukouriki - Psychologist, Social-Cultural Organisation of Delta Municipality
20. Thomai Giapoutzi - Volunteer / Home Care

ITALIA

21. Gabriele Manici, educator, Cooperative Papa Giovanni XXIII
22. Sofia Ruozzi, educator, Cooperative Pangea
23. Gaudioso Egidio, Social worker, Unione dei Comuni della Bassa Reggiana
24. Vioni Alice, educator, Unione dei Comuni della Bassa Reggiana
25. Yasmine Laouina, educator, Cooperative Pangea
26. Manfredi Paola, Social worker, Unione Montana dei Comuni dell' Appennino Reggiano
27. Pezzi Daniel, educator, Cooperative Papa Giovanni XXIII
28. Ruffini Ilaria, Social worker, Unione Montana dei Comuni dell' Appennino Reggiano
29. Alesandrini Valeria, social worker, Unione dei Comuni della Bassa Reggiana

PORTOGALLO

30. Alexandra - Social Educator - Cruz Vermelha Portuguesa
31. Andreia Caeiro - Social Worker - Instituto da Segurança Social IP
32. Sandra Salvador - Social Worker - Instituto da Segurança Social IP
33. Ângela Barbosa - Social Worker - Instituto da Segurança Social IP
34. Cláudio - Social Educator - ECOS
35. Carlos - Psychologist - REFOOD
36. Enrique Romeo - Social Worker - Centro Social de Palmela
37. Gloria - Intercultural /Cultural Mediator - REFOOD
38. Ana Nunes - Social Educator - Santa Casa da Misericórdia
39. Laura - Project Manager - Cruz Vermelha Portuguesa
40. Patricia - Psychologist - ECOS
41. Raquel - Social Worker - ECOS
42. Vera Carita - Social Worker - SOS Children Village

ROMANIA

43. Ciubotaru Tudorel Valeriu - Specialist social worker, UAT Bascov, Argeş County
44. Nistor Claudia - Social worker, Medical-Social Centre, Rucăr, Argeş County
45. Enache Ionela Marilena - Social worker, UAT Stolnici
46. Frumosu Georgiana Elena, Social work Inspector, UAT Corbeni, Argeş County
47. Miriță Corina Luana - Social worker, UAT Vultureşti, Argeş County
48. Muşel Alina - Social worker, UAT Davideşti, Arges County
49. Oltenu Catalina - Main Referent, UAT Valea Danului, Argeş County
50. Popa Marina, Social worker, "Snow-white and the 60 dwarfs" day-care Centre, UAT Mărăcineni, Argeş county
51. Carmen Tiganila, Superior inspector/Community Assistance Service Coordinator, UAT Berevoieşti, Argeş County
52. Voicu Dorel Dorin, Superior inspector, UAT Miceşti, Argeş County
53. Irimia Gabriela Anca - Social Work Inspector, UAT Bughea de Jos, Argeş County
54. Varga Angela Cristina - Social worker, "Smile and Give" Association, Boteni, Argeş County
55. Volintiru Alina, Counselor, General Directorate of Social Assistance and Child protection, Prahova County
56. Dragomir Mirela, Social worker, Save the Children NGO - Argeş county branch

57. Dițu Geanina-Marilena, Social work Inspector, UAT Urlați, Prahova County
58. Zincă Cristina-Ioana, Social work Inspector, Community Service Complex "St. Filofteia" - Câmpina, Prahova County
59. Mirela Ion, Social work Inspector, Community Service Complex "Cireșarii", Ploiești
60. Tinca Bombonel - Local expert on Roma issues with responsibilities in social work, UAT Cetățeni, Argeș County
61. Liliana Stavre (Sorescu) - Head of the Social Services Quality Management office, General Directorate of Social Assistance and Child protection, Prahova county
62. Gliga Emanuela Sorina, Guidance Counselor, General Directorate of Social Assistance and Child protection, Prahova county

SLOVENIA

63. Alen Pust - social worker, Centre for Social Work Novo mesto
64. Tatjana Prašnikar Đuran - social worker, The Association of Societies for Social Gerontology of Slovenia
65. Brigita Mokbel - social worker, Centre for Social Work Novo mesto
66. Urška Pekolj - social worker, Centre for Social Work Novo mesto
67. Emilija Skrt - Slovenian Red Cross - OZRK NM
68. Maja Gorenc Šulc - social worker, Slovenian Red Cross - OZRK NM
69. Suzana Savičić - psychologist, Protection and Work Centre Novo Mesto
70. Janja Jakše - social worker, Protection and Work Centre Novo Mesto
71. S.E.
72. E.S.
73. T.K.
74. M.S.
75. S.B.

SPAGNA

76. Isabel Galeote Marhuenda - Educadora social. Ayuntamiento de Campillos, Málaga
77. Rufino Arredondo Arredondo - Trabajador social, Centro de Atención a la Tercera Edad Diurno S.L.Albolote, Granada
78. Soraya Fernández Fernández - Trabajadora social, Diputación de Cádiz
79. Javier Gámez Rodríguez - Educador social, Ayuntamiento de Cádiz
80. Miriam Vizcaino Solis - Trabajadora social, Ayuntamiento de Algeciras, Cádiz
81. Pedro Gregorio Blazquez - Educador Social, Ayuntamiento de Jaén
82. Sergio Rejano Sentís - Psicólogo, Diputación de Cádiz
83. Esther Núñez Carmona - Psicóloga, Ayuntamiento de Olvera, Cádiz
84. Eva María Molina González - Trabajadora Social, CEAR Comisión Española de Ayuda al Refugiado
85. Amparo carretero Palacios - Trabajadora social, Ayto. Coria del Río, Sevilla
86. Manuel Granado Palma. Maestro - Técnico programa de mayores, Ayuntamiento de Cádiz
87. Manuel García Robles - Trabajador social, Hospital Infanta Elena, Huelva

PREFAZIONE

Le metodologie di formazione e apprendimento nel campo dei servizi sociali stanno cambiando, e si è verificato un aumento nell'utilizzo della tecnologia, della condivisione delle buone prassi e della pratica riflessiva. Il progetto ESPWRA per oltre due anni, e in sette paesi diversi, ha raccolto e valutato le tecniche e gli approcci più utili e funzionali.

L'esperienza e la conoscenza che sono state acquisite durante il progetto sono state riunite in questa guida, che cerca di catturare e trasmettere parte della saggezza e dei progressi compiuti, nonché degli indicatori dei comportamenti da evitare.

La prima parte della guida include le buone prassi per la prevenzione e la gestione della sindrome di burnout, come le tecniche di self-care, la supervisione, il time management, le reti sociali professionali e altre strategie.

La seconda parte descrive le buone prassi per l'empowerment degli assistenti sociali nei processi decisionali e nel lavoro di tutti i giorni, come il volontariato, il coinvolgimento della comunità, la collaborazione e altro.



CONTENUTI

INTRODUZIONE	10
BUONE PRASSI - COSA SI INTENDE?	12
BUONE PRASSI PER PREVENIRE E GESTIRE IL BURNOUT	
GESTIONE DELLO STRESS.....	16
PREVENZIONE DEL BURNOUT.....	31
SELF-CARE	42
MINDFULNESS.....	55
YOGA	62
MEDITAZIONE.....	65
SPORT.....	69
ATTIVITÀ DI SVAGO.....	75
TIME MANAGEMENT	82
LAVORO DI SQUADRA.....	93
SUPERVISIONE.....	103
NETWORK PROFESSIONALI	111
COSTRUIRE LA RESILIENZA.....	118
BUONE PRASSI PER L'EMPOWERMENT DEGLI ASSISTENTI SOCIALI	
SUPPORTO SOCIALE.....	122
TRAINING, ISTRUZIONE E QUALIFICHE AGGIUNTIVE	130
VOLONTARIATO	136
I NETWORK SOCIALI NELLA COMUNITÀ	143
FONTI	160

INTRODUZIONE

I lavoratori impegnati nelle professioni di aiuto sono figure necessarie e importanti per ogni membro della nostra società. Agli operatori sociali è costantemente richiesto di soddisfare standard elevati: aiutano categorie vulnerabili in contesti altamente regolamentati in cui può essere difficile orientarsi, e spesso si trovano a fornire aiuto a chi ne ha bisogno in un sistema complesso, in cui lo svolgimento del lavoro è causa di stress per gli stessi professionisti. Per alcuni operatori sociali gli sforzi richiesti non sono bilanciati dallo stipendio, mentre altri percepiscono la minaccia di essere esposti a violenza e turni di lavoro non convenzionali. Alcuni non vengono sostenuti a sufficienza, e la categoria deve affrontare un elevato turnover del personale, una scarsa accessibilità alle risorse, e instabilità dei fondi da cui provengono i loro salari. Tutti questi fattori, insieme a molti altri, possono contribuire a un alto grado di stress sul posto di lavoro, e portare al burnout nei casi più estremi.

I rischi, per gli assistenti sociali sottoposti ad un alto livello di stress, non dipendono solamente dai professionisti ma anche dagli utenti con cui questi lavorano. Il manifestarsi di sintomi fisici legati allo stress, insieme alla pressione psicologica, può portare l'operatore sociale ad avere bisogno di più giorni di riposo. Possono inoltre provare demotivazione, e un senso di insoddisfazione nei confronti del lavoro che svolgono ogni giorno. I professionisti sottoposti a stress cronico hanno una maggiore probabilità di commettere errori sul posto di lavoro, oltre che di sviluppare conflitti interpersonali nella sfera privata e in quella professionale. Ciò si traduce in una diminuzione di supporto nei loro confronti, sia a lavoro che a casa. Infine, lo stress cronico può portare a un aumento dei casi di burnout tra gli operatori sociali, e di conseguenza alla necessità di un ricambio continuo delle figure professionali (Thorn, Sh. E., 2011). Gli studi mostrano che il risultato del lavoro sociale su un utente è strettamente collegato alla benessere e alla cultura dell'organizzazione e dei suoi dipendenti.

I casi di stress e burnout tra gli operatori in ambito sociale hanno ricevuto crescente attenzione nella letteratura. Il servizio sociale è fortemente incentrato sull'utente, e i lavoratori si trovano coinvolti in contesti sociali complessi. Comunemente si ritiene quella dell'assistente sociale sia una professione molto stressante, a causa delle dinamiche conflittuali tra i ruoli, gli status, le funzioni e i contesti. Gli operatori hanno spesso un controllo ridotto sui clienti, sulla natura e sull'estensione dei loro rapporti, sulla tipologia delle mansioni che gli verrà richiesto di svolgere, e sul valore che gli altri attribuiscono al loro lavoro; affrontano pressioni sempre maggiori, dal momento che le situazioni con cui hanno a che fare riflettono i cambiamenti della società e lo

stress crescente della vita quotidiana. Inoltre, negli ultimi dieci anni il lavoro sociale ha subito una trasformazione della propria natura e modus operandi, come risultato delle trasformazioni amministrative, sociali e politiche (Lloyd, C., King, R., Chenoweth, L. (2002).

L'empowerment è la chiave per la prevenzione dei rischi professionali e per il supporto degli operatori sociali in comunità ridotte.

Per empowerment si intende un "processo attraverso il quale gli individui e i gruppi imparano a migliorare le proprie capacità, passando da uno stato di assenza di potere, in cui la loro capacità decisionale a diversi livelli è fortemente limitata, a uno stato in cui sono capaci di influenzare ed esercitare il controllo su diversi ambiti delle loro vite" . Affinché l'empowerment si verifichi nell'ambito del servizio sociale, i professionisti devono concentrarsi sullo sviluppo dei punti di forza, delle potenzialità e delle abilità di individui, famiglie, gruppi e comunità - senza tuttavia trascurare i loro problemi. L'intervento è principalmente indirizzato alla valorizzazione degli aspetti positivi, che saranno di aiuto nel superamento delle difficoltà. L'empowerment è fondamentale nel raggiungimento di uno sviluppo sostenibile, dal momento che aiutando le persone a costruire le proprie capacità e a contare su se stesse, queste saranno incoraggiate ad agire autonomamente e a risolvere le difficoltà future affidandosi alle proprie risorse personali (Vizcarro, M., 2014).



Photo by j.dudzinski

BUONE PRASSI - COSA SI INTENDE?

Al momento non esiste una definizione precisa di buone prassi, sono infatti state proposte diverse descrizioni e criteri di valutazione. Lo studio di varie pubblicazioni conferma comunque la presenza di diversi elementi ricorrenti, che possono essere combinati per costruire una definizione efficace.

Definizione di buone prassi

Il *Global Program for Social Work and Social Development* (Agenda Globale per il quadro di Assistenza Sociale e Sviluppo Sociale) sostiene che sia essenziale promuovere "pratiche standard nell'assistenza e nello sviluppo sociale, che agevolino gli operatori nel raggiungimento di risultati nello sviluppo sociale sostenibile".

Tuttavia, prima di riassumere questi standard, è necessario chiedersi cosa siano le buone prassi e quali siano i criteri che la determinano.

Buona prassi:

- è un'iniziativa la cui efficacia è stata provata (valutazione del processo) e che porta a buoni risultati (valutazione del risultato), di conseguenza è consigliata come modello da seguire;

- è un'esperienza efficace e sostenibile, con obiettivi precisi e gruppi bersaglio ben definiti. E' un modello che punta a rafforzare il gruppo target, a usare strutture pre-esistenti e ad avere approvazione tra gli utenti, di conseguenza merita di essere condiviso affinché più persone possano utilizzarlo;

- per quanto riguarda le organizzazioni di assistenza sociale, una buona pratica di lavoro sociale è un'esperienza vincente che genera un cambiamento positivo e duraturo, aggiungendo qualità sia alle figure professionali che alle altre persone coinvolte;

- è comunemente definita come una tecnica o un metodo che, attraverso ricerca ed esperienza, si è dimostrato efficace e affidabile nel raggiungimento di un risultato;

- non è una prassi semplicemente buona, ma una prassi che è stata riconosciuta come efficace. Porta a buoni risultati ed è quindi consigliata come modello;

- è un'esperienza di successo che è stata testata e validata, è stata ripetuta e merita di essere condivisa, in modo da essere conosciuta e adottata da un maggior numero di persone;

Per riassumere che cosa sia una buona prassi, questa è: un approccio o un intervento applicato a un contesto reale, che viene valutato in termini di adeguatezza e correttezza ed è efficace nell'ottenimento dei risultati.

Una buona prassi potrebbe quindi essere definita come: un'azione o una serie di azioni che, sulla base di evidenze qualitative e/o quantitative, dimostrano di avere un impatto positivo e tangibile su un dato problema o sfida. Il risultato è una protezione migliore e rafforzata dei lavoratori nella sfera del lavoro sociale, oltre al loro empowerment (IASC, 2008).

Queste pratiche devono essere condivise e utilizzate affinché più persone possano trarne vantaggio.

Vale la pena sottolineare che una buona prassi non è necessariamente perfetta e priva di errori, ma può essere vista come la migliore soluzione a un problema specifico, scelta tra quelle disponibili e in funzione del contesto e delle risorse di cui si dispone.

Criteri per una buona prassi

I seguenti criteri vengono usati nella valutazione di un modello per determinare se questo possa essere considerato una "buona prassi":

- **Efficacia ed esito positivo:** una buona prassi deve essere efficace nel raggiungimento di un obiettivo specifico; è stata accolta con successo e ha un impatto positivo sugli individui e/o sulle comunità. Questo criterio misura quanto l'intervento sia funzionale al raggiungimento del risultato desiderato in modo ottimale

- **Sostenibilità economica e sociale:** una "buona prassi" deve soddisfare le esigenze del presente e permettere a quelle future di essere affrontate. Il criterio misura la capacità della prassi di autosostenersi nel lungo termine, considerando quali risorse siano disponibili, e adattandosi ai requisiti sociali, economici e di altro genere imposti dal contesto in cui avviene lo sviluppo.

- **Attuabilità tecnica:** è alla base di una "buona prassi", che deve infatti essere semplice da imparare e applicare.

- **Applicabilità e flessibilità:** una "buona prassi" deve essere riproducibile, è importante quindi che possa essere adattata a contesti diversi per raggiungere obiettivi quanto più simili. E' essenziale che possa essere applicata ad altre circostanze socio-culturali o che possa essere rivolta a diversi gruppi target.

- **Riduzione del rischio di crisi:** una "buona prassi" contribuisce alla riduzione dei rischi di crisi.

- **Sufficiente tempo di osservazione:** l'approccio/metodo di azione deve essere già stato applicato per almeno un anno.

- **Prove concrete di sostenibilità:** l'approccio deve essere già stato sostenuto per diversi anni tramite fondi, investitori, o altri tipi di supporto.

- **Coinvolgimento di stakeholders di competenza:** è prevista la partecipazione di un ampio spettro di investitori (parenti, datori di lavoro, società civili, esperti, ecc.). Questi devono essere coinvolti nelle diverse fasi del processo, e una "buona prassi" deve essere in grado di promuovere la cooperazione tra i diversi settori.

- **Pertinenza:** la prassi si rivolge ai bisogni e alle priorità degli stakeholders, è necessario tenerne conto e agire in modo appropriato.

- **Coerenza:** la prassi deve essere nel complesso coerente con i principi e i codici di comportamento, con particolare attenzione all'aspetto legale, agli standard etici e alle linee guida.

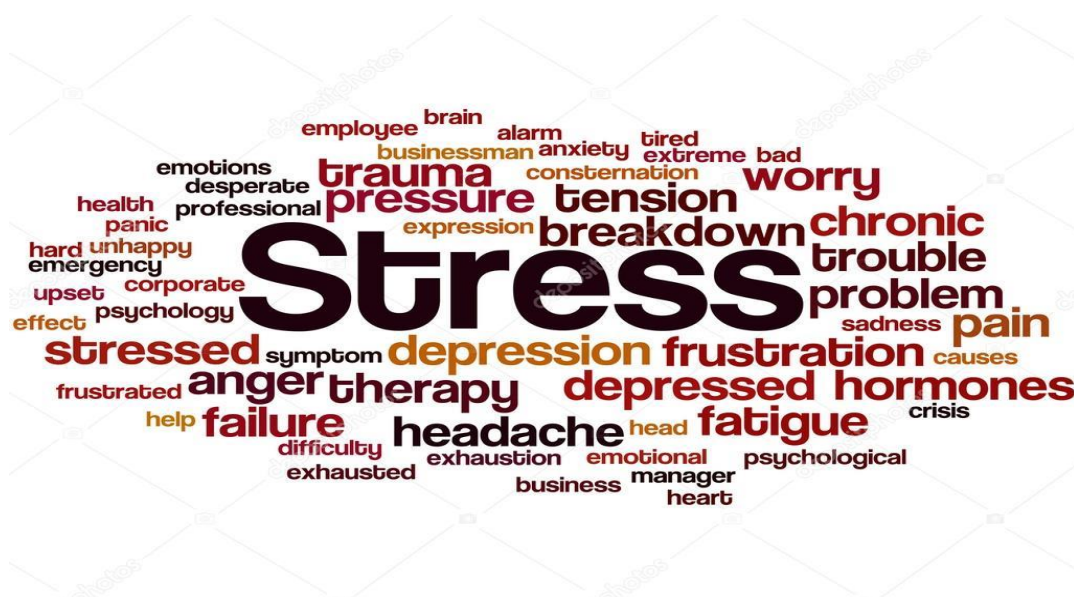
- **Rispetto e tutela dei diritti umani:** l'obiettivo della prassi è accrescere e migliorare la protezione di persone e comunità. I diritti dei gruppi target e dei cittadini devono essere garantiti.

- **Procedure di controllo qualità:** una buona prassi deve essere un approccio la cui qualità può essere valutata tramite metodi pre-esistenti che includano indicatori, informazioni, o altri strumenti.

- **Possibilità di valutazione interna o esterna:** l'efficacia dell'approccio nel conseguimento dell'obiettivo deve poter essere valutata.

BUONE PRASSI PER PREVENIRE E GESTIRE IL BURNOUT





STRESS

Secondo Hans Selye, lo stress può essere definito come una risposta non-specifica del corpo a una richiesta di adattamento, non importa se al dolore o al piacere. Gli stessi stressor (agenti stressanti) possono provocare risposte diverse in individui diversi, a seconda del background del soggetto e della sua interazione con l'ambiente. Lazarus sostiene un'interpretazione psicologica, in cui lo stress rappresenta "un rapporto particolare tra l'individuo e l'ambiente esterno, che viene percepito dal soggetto come pesante o incontrollabile rispetto alle proprie risorse, e pericoloso per il proprio benessere". In ogni caso, lo stress non è intrinsecamente deleterio. Le risposte cognitive, le percezioni e le interpretazioni individuali plasmano la visione degli eventi, e determinano se questi siano vissuti come positivi o come minacciosi. Anche la personalità può influenzare la percezione dello stress, poiché ciò che per una persona è fonte di pressione in un'altra potrebbe suscitare effetti opposti (Budeva, S., 2016).

Esistono due principali tipi di stress: l'eustress, che è lo stress positivo, e il distress, che è lo stress negativo.

L'eustress è la forma di stress più comune, potresti averlo provato prima di un'esibizione di fronte a un pubblico, durante un esame, o dopo aver discusso con qualcuno. I fattori che lo causano provocano delle piccole variazioni nei livelli dell'ormone che regola lo stress nel corpo umano. Normalmente l'eustress non dura molto e non ha effetti nocivi persistenti sulla salute, si pensa al contrario che sia necessario per lo sviluppo di un organismo sano, perché stimola il cervello a gestire la pressione in modo salutare. Comunque, l'esposizione prolungata a ogni

tipo di stress può avere un significativo impatto negativo sul benessere e causare importanti problemi di salute.

Il distress può essere acuto (momentaneo) o cronico (persistente). Lo stress acuto, o episodico, è causato da eventi traumatici come la perdita di un amico, di un familiare, o la fine di una relazione. L'impatto che questi eventi hanno sul corpo è di gran lunga maggiore rispetto allo stress quotidiano, e se non viene gestito in modo appropriato può causare importanti danni psicologici. Questo tipo di stress può comunque essere gestito grazie al sostegno dell'ambiente che ti circonda e dall'interazione con altre persone. Lo stress cronico, o tossico, è spesso la forma di tensione più dannosa e duratura, è causato da fattori come l'abuso fisico o psicologico, bullismo, rifiuto, dipendenza, e può portare a problemi di salute fisica e mentale che durano tutta la vita. Tali problemi si manifestano perché lo stress modifica la rete di comunicazione che permette al cervello di interagire con se stesso e con il resto del corpo (Let's Talk Science, 2020).

In una giornata tipica, il cervello umano riceve e invia trilioni di messaggi. Alcuni vengono trasportati dai "corrieri della felicità", conosciuti come il sistema delle endorfine, mentre altri sono trasmessi dai "corrieri della tristezza". Solitamente c'è un equilibrio tra i due tipi di messaggeri, ma la presenza di stress può creare complicazioni: più l'organismo è stressato, meno "messaggi felici" riescono a essere consegnati; col prolungarsi della durata dello stress i messaggi diventano sempre più tristi e la tensione aumenta, l'equilibrio chimico tra i messaggeri si perde e la persona si trova in uno stato di over-stress, o distress: inizia a sentirsi schiacciata dalla vita - si sente stanca, senza energie, angosciata, triste, depressa e disperata. La capacità del cervello di ricevere e inviare messaggi positivi è parzialmente ereditaria, e aiuta l'individuo a percepire lo stress come qualcosa di utile, divertente e interessante senza sentirsi annoiato. La quantità di stress che ognuno di noi può sopportare senza rompere l'equilibrio tra i messaggeri è chiamata "resistenza" o "tolleranza allo stress".

Questa tolleranza è ereditaria e per la maggior parte delle persone è sufficiente a gestire lo stress quotidiano con serenità. Nonostante a tutti possa capitare di attraversare dei brevi periodi transitori di sbilanciamento chimico, per il 10% della popolazione questa fase dura tutta la vita. Per esempio una persona su dieci ha una bassa tolleranza allo stress, ciò significa che i suoi "corrieri della felicità" non riescono a far fronte agli stressor quotidiani costringendo l'individuo a vivere in una condizione di over-stress permanente, che causa disordini fisici e psicologici.

La resilienza psicologica è una capacità che assicura all'individuo di poter affrontare positivamente eventi frustranti o stressanti. Cresce e si sviluppa insieme alla personalità e dipende dalle peculiarità del sistema nervoso,

dall'esperienza, dall'ambiente in cui si forma, dalle abitudini precedenti già acquisite e dal livello di sviluppo delle strutture cognitive basilari.

La tolleranza allo stress è interpretata in diversi modi:

- Come l'abilità di resistere a stimoli intensi o inusuali, che sono un segnale di pericolo e causano un cambiamento comportamentale;
- Come l'abilità di resistere allo stress emotivo e all'agitazione generati dagli stressor;
- Come l'abilità di affrontare le sfide con vivacità ed energia.

L'atteggiamento cognitivo nei confronti delle situazioni di difficoltà è decisivo nello sviluppo della resilienza psicologica, e queste possono essere suddivise in tre categorie: situazioni di difficoltà legate a eventi della vita; situazioni di difficoltà legate allo svolgimento di un compito; situazioni di difficoltà legate all'interazione sociale.

Le informazioni derivanti da una situazione problematica vengono metabolizzate tramite processi cognitivi, valutativi ed emotivi. Questi tre aspetti influenzeranno il comportamento futuro della personalità. La resilienza psicologica dipende dalla capacità dell'individuo di interpretare e adattarsi alla situazione: l'incapacità di risolvere un problema fa aumentare la tensione, il senso di inutilità, solitudine, fallimento ecc. Per essere in grado di adattarti e superare le difficoltà, devi avere una buona immagine e opinione di te stesso (Budeva, S., 2014).



Lo stress passa per diverse fasi:

Prima fase: reazione di ansia/ shock/ mobilitazione di tutte le risorse dell'organismo, soprattutto fisiologiche e biochimiche, che contribuiscono a una risposta veloce di difesa, spesso chiamata "fight or flight" (attacco o fuga). Alcune persone non possono sostenere una mobilitazione di questa portata, e gli stressor inducono una reazione di stress acuto. In questa fase, l'individuo è in modalità "standby".

Seconda fase: adattamento o resistenza, inizia quando l'organismo è pronto ad affrontare il fattore di pericolo. In questo lasso di tempo, la resistenza allo stress aumenta. Le risorse mobilitate nella prima fase continuano a svolgere il loro compito, e l'individuo si sente sicuro di sé.

Se i fattori stressanti persistono, inizia la **terza fase:** sfinitimento da stress. Le capacità di adattamento dell'organismo sono diminuite. un segnale di allarme innesca una fase simile alla prima, ma con riserve energetiche limitate. In questa fase emerge un disperato bisogno di aiuto dall'esterno per rimuovere gli stressor o per poter sostenere il sistema di risposta e adattamento. La terza fase è associata allo sviluppo della sindrome da burnout.

STRESS RESPONSE SYSTEM

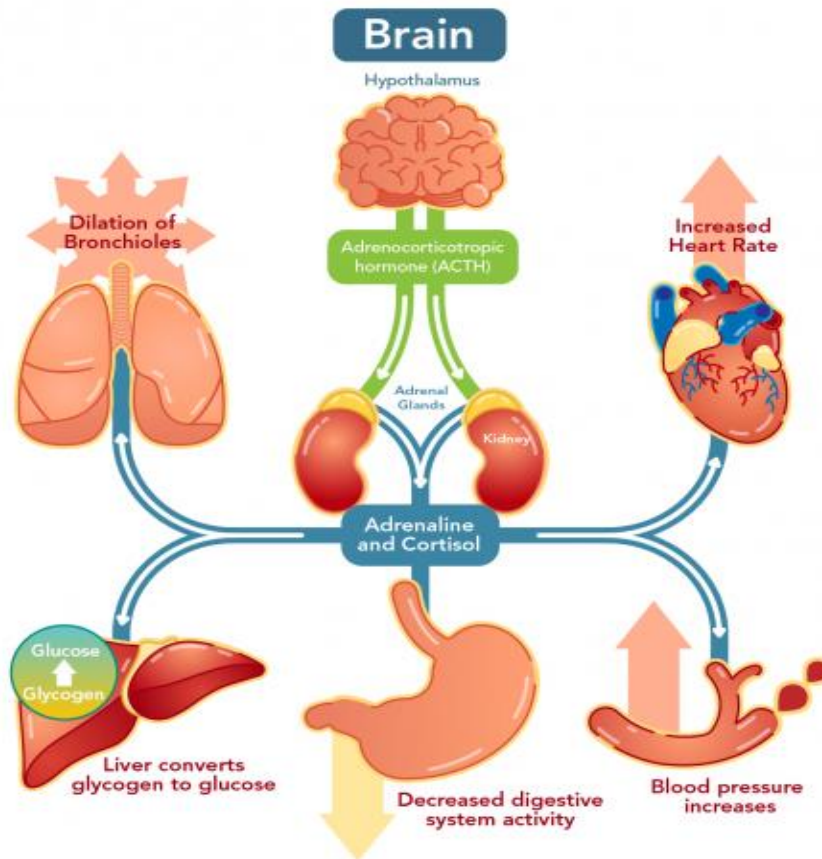


image by [VectorMine](#) via [iStockphoto](#)

Lo stress è una risposta biologica a ciò che stai vivendo: se una situazione viene percepita come stressante, la regione cerebrale dell'ipotalamo dà inizio alla reazione di risposta. Questa inizia con l'invio di un messaggio alla ghiandola pituitaria, che a sua volta comunica con le ghiandole surrenali, localizzate sopra ai reni. Queste ghiandole rilasciano il cortisolo, l'ormone dello stress.

Durante la reazione di risposta allo stress, il tuo respiro e la frequenza cardiaca aumentano, così come la pressione sanguigna. Con l'aiuto del cortisolo, il fegato rompe alcune molecole per rilasciare più zucchero (glucosio) nel sangue. L'innalzamento del livello di glucosio nel sangue produce più energia per l'organismo, fattore chiave per la reazione "fight or flight" (lotta o fuggi). L'aumento di energia infatti ti permette di affrontare o evitare una situazione stressante, oltre ad aiutare l'organismo a ripristinare le condizioni iniziali di equilibrio.

Con il tempo, è possibile che l'organismo si adatti a sopportare livelli moderati di stress. Se un evento stressante si ripete più volte la corteccia prefrontale, cioè il centro di comando del cervello, lo riconosce e comunica all'ipotalamo che la reazione di risposta dovrà essere breve. Se però lo stress è ripetuto o si estende nel tempo, la concentrazione di cortisolo nell'organismo si mantiene alta.

Cosa può succedere al corpo se i livelli degli ormoni dello stress rimangono alti per un periodo prolungato? Lo stress inizia a essere nocivo per la salute, e col passare del tempo grandi quantità di cortisolo possono consumare il cervello e altri sistemi dell'organismo (Let's Talk Science, 2020).

COSA SUCCEDDE AL CORPO SOTTO STRESS?

SHORT TERM

Senso di preoccupazione, nervosismo, incapacità di staccare

Il cuore batte più velocemente per portare più sangue ai muscoli principali

Il respiro si affanna per trasportare più ossigeno al corpo

Problemi di stomaco a causa del picco degli ormoni dello stress

La pelle diventa più sensibile e oleosa

Problemi di intimità

I muscoli sono tesi come se si stessero preparando a correre

LONG TERM

Mal di testa tensivi ed emicranie

Problemi di salute mentale

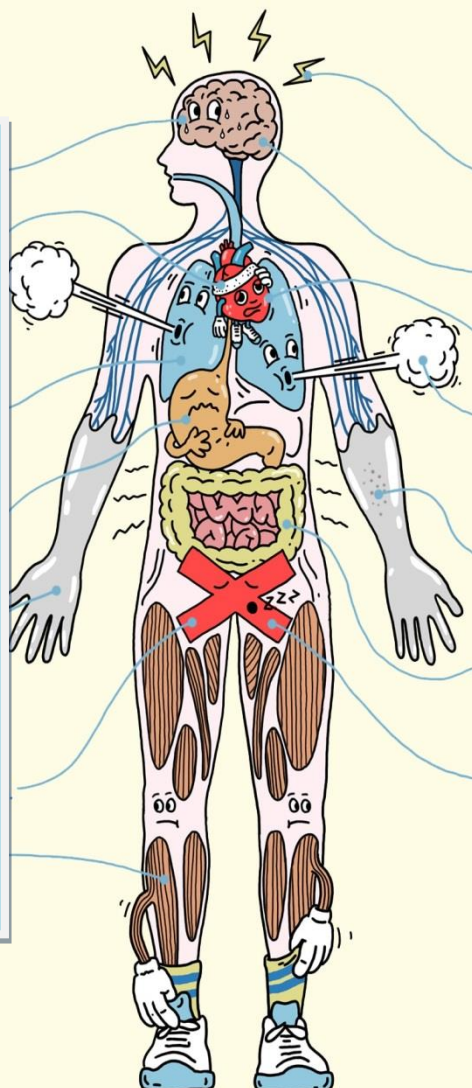
Gravi problemi cardiaci

Difficoltà respiratorie, iperventilazione e attacchi di panico

Malattie di pelle e capelli (es. acne, perdita di capelli)

Aumentato rischio di diabete di tipo 2

Problemi di fertilità (sia maschile che femminile)



REACH
OUT.COM



STOP (Adattato da Jude Ryan, uno dei facilitatori di My Home Life, da una tecnica di riduzione dello stress basata sulla mindfulness)

Questa è una tecnica semplice e veloce per far diminuire lo stress e l'ansia.

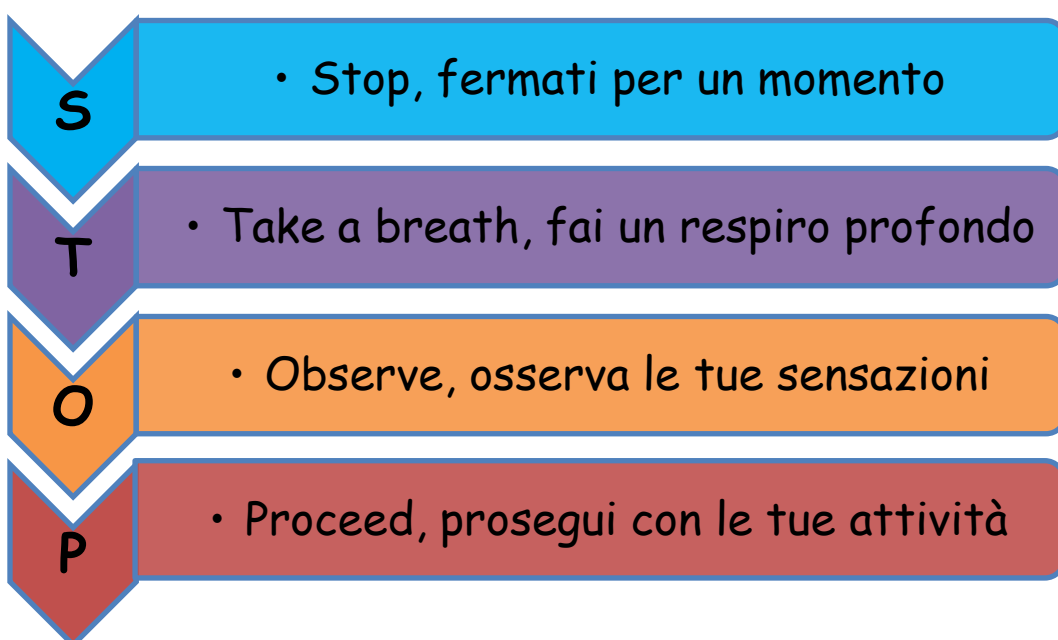
Ritagliandoti un momento per fermarti a respirare e osservare i tuoi pensieri, le tue emozioni e sensazioni, puoi iniziare a diventare più consapevole di ciò che sta accadendo dentro di te, e puoi così decidere di procedere, andare avanti, rispondendo con più positività e sicurezza.

Questo rapido esercizio può essere molto utile e illuminante. Potresti accorgerti che la tua mente sta correndo troppo veloce, o che il collo e le spalle sono contratti. Potresti addirittura renderti conto di essere stato seduto alla scrivania per ore, senza fare la pausa che ti sei meritato.

O forse è solamente il momento di ricordarti che anche tu sei importante, e che prenderti cura di te stesso potrebbe farti bene.

E' semplice!

- Di mattina, appena sveglio, STOP prima di saltare fuori dal letto e iniziare una nuova giornata.
- A metà giornata, STOP per ricaricare l'energia che ti servirà nel pomeriggio.
- Appena prima di andare a letto, STOP e lascia che il giorno finisca per cedere il posto alla notte.



Scala Holmes-Rahe per lo Stress



Gli psichiatri Thomas Holmes e Richard Rahe proposero nel 1967 un modello per studiare lo stress: si tratta di un metodo per valutare gli effetti che gli eventi stressanti della vita hanno sul sistema immunitario, e di conseguenza la probabilità che l'individuo possa soffrire di problemi di salute riconducibili allo stress.

A ogni elemento presente sulla scala sono assegnati dei punti, "Life Change Units", che ne misurano l'impatto stressante.

Istruzioni:

Leggi gli elementi sulla scala e prova a ricordare gli eventi dell'anno appena trascorso. Per usare la scala, scrivi il valore indicato per ogni evento. Se un evento specifico si è verificato più di una volta negli ultimi 12 mesi, moltiplica il valore in tabella per il numero di avvenimenti. Alla fine della lista, scrivi il valore totale.

Stressor	LCU	Stressor	LCU
1. Morte di un coniuge	100	23. Trasferimento fuori casa di un figlio	29
2. Divorzio	73	24. Problemi coi suoceri	29
3. Separazione coniugale	65	25. Traguardo personale importante	28
4. Reclusione	63	26. Coniuge inizia o smette di lavorare	26
5. Morte di un familiare stretto	63	27. Inizio o fine della scuola	26
6. Infortunio personale o malattia	53	28. Cambio delle condizioni di vita	25
7. Matrimonio	50	29. Variazione di abitudini personali	24
8. Licenziamento dal lavoro	47	30. Problemi col capo	23
9. Riconciliazione coniugale	45	31. Variazione degli orari o delle condizioni di lavoro	20
10. Pensionamento	45	32. Cambio di residenza	20

11. Problema di salute di un familiare	44	33. Cambio di scuola	20
12. Gravidanza	40	34. Cambio di attività di svago	19
13. Difficoltà sessuali	39	35. Cambio di attività religiose	19
14. Nuovo membro in famiglia	39	36. Cambio di attività sociali	18
15. Riorganizzazione del business	39	37. Piccolo mutuo o prestito	17
16. Cambio dello stato finanziario	38	38. Cambio dei ritmi sonno-veglia	16
17. Morte di un amico stretto	37	39. Cambio del numero delle riunioni di famiglia	15
18. Passaggio a un altro lavoro	36	40. Cambio delle abitudini alimentari	15
19. Cambio della frequenza delle discussioni	35	41. Ferie	13
20. Grande mutuo	32	42. Grande vacanza	12
21. Pignoramento di mutuo o prestito	30	43. Violazione minore della legge	11
22. Cambio delle responsabilità a lavoro	29		

Punteggio:

150 punti o meno - cambiamenti nello stile di vita relativamente poco numerosi e poca suscettibilità a una ricaduta di salute indotta da stress.

Da 150 a 300 punti - 50% di probabilità che si verifichi una ricaduta di salute nei prossimi 2 anni.

300 punti o più - 80% di probabilità che si verifichi una ricaduta di salute nei prossimi 2 anni, secondo il modello di previsione statistica di Holmes-Rahe.

QUANTO SEI STRESSATO?

Fonte: Headington Institute

Nota bene: questa scala non è uno strumento diagnostico con validità clinica e viene proposto a scopo educativo, identifica solamente alcuni dei sintomi di stress più comuni. Se sei preoccupato per il tuo benessere psicologico, rivolgiti a uno specialista della salute mentale.

ISTRUZIONI: nell'ultimo mese, quanto spesso ti sei riconosciuto nelle seguenti affermazioni? Scrivi il numero che si avvicina maggiormente alla realtà sulla linea tratteggiata.

Mai - 0

Raramente - 1

Qualche volta - 2

Spesso - 3

Sempre - 4

1. Mi sento stanco.
2. Trovo difficile rilassarmi e scaricare lo stress
3. Trovo difficile prendere decisioni.
4. Ho la tachicardia e respiro molto velocemente.
5. Ho difficoltà a pensare lucidamente
6. Mangio troppo o troppo poco.
7. Ho mal di testa.
8. Sono emotivamente insensibile.
9. Penso continuamente ai miei problemi durante il giorno
10. Ho problemi con il sonno (es. problemi ad addormentarmi, mi sveglio frequentemente, problemi a svegliarmi, incubi, ecc.).....
11. Non riesco a essere ottimista.
12. Corro rischi non necessari e adotto comportamenti pericolosi per la salute e/o la sicurezza.....
13. Ho mal di schiena e mal di collo, o altri dolori cronici da tensione

14. Assumo caffeina e nicotina più del solito.
15. Mi sento sopraffatto e incapace.
16. Ho tic nervosi (es., mi mangio le unghie, digrigno i denti, mi muovo continuamente, cammino avanti e indietro, ecc).
17. Mi dimentico piccoli dettagli (es., dove ho messo le chiavi, nomi delle persone, informazioni discusse nell'ultimo meeting di lavoro).
18. Ho problemi di stomaco (es., nausea, vomito, diarrea, costipazione, aria).
19. Sono irritabile e mi innervosisco facilmente.
20. Ho cambi di umore e mi sento molto sensibile.
21. Trovo difficile concentrarmi
22. Trovo difficile pensare che la vita abbia un senso.
23. Sono isolato e mi sento distante ed escluso dalle altre persone.
24. Faccio uso di alcol e/o altre sostanze per aiutarmi a sopportare
25. Non sono performante a lavoro e fatico a portare a termine i compiti

PUNTEGGIO TOTALE:

INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI

0 - 25: Un punteggio in questo intervallo indica che probabilmente sei in grande forma!

26 - 50: Un punteggio in questo intervallo suggerisce che potresti essere soggetto a un carico di stress da basso a moderato.

51 - 75: Un punteggio in questo intervallo suggerisce che potresti essere soggetto a un carico di stress da moderato ad alto.

76 - 100: Un punteggio in questo intervallo suggerisce che potresti essere soggetto a un livello di stress estremamente alto.

Ricorda!

Anche se un po' di stress può farti bene, con lo scorrere del tempo troppo stress può diventare pericoloso!



QUESTIONARIO: QUANTO E' STRESSANTE IL TUO LAVORO?

(adattato da R. Karasek)

Questo test può darti una misura approssimativa dello stress a cui ti sottoponi sul posto di lavoro.

Rispondi Sì o No:

Domanda

Devo lavorare molto duramente

Non mi viene richiesto di compiere una mole eccessiva di lavoro*

Ho tempo a sufficienza per lavorare bene*

Controllo

Devo svolgere molto lavoro ripetitivo*

Devo essere creativo

Devo imparare cose nuove

Ho molta voce in capitolo su ciò che succede

Ho poca libertà decisionale su come svolgere il mio lavoro*

Supporto sociale

Lavoro con persone collaborative

Lavoro con persone che si interessano a me

Il mio manager è disponibile

Il mio manager si preoccupa per il mio benessere

Punteggio: calcola un punteggio separato per ognuna delle tre sezioni - domanda, controllo, e supporto sociale. Per ciascuna sezione, datti un punto per ogni risposta "sì" alle domande senza asterisco (*). Per quelle che hanno l'asterisco, datti un punto se hai risposto "no". Annota i tre punteggi negli spazi qui sotto. Poi completa la frase aggiungendo la parola che descrive il tuo punteggio.

Punteggio domanda: Le domande del mio lavoro sono _____

(Scrivi "basse" se il tuo punteggio è 0 o 1; "alte" se il tuo punteggio è 2 o 3)

Punteggio controllo: Il mio controllo a lavoro è _____

(Scrivi "basso" se il punteggio va da 0 a 2; "alto" se va da 3 a 5)

Punteggio supporto sociale: Il mio supporto sociale a lavoro è _____

(Scrivi "basso" se il punteggio è 0 o 1; "moderato" se è 2; "alto" se è 3 o 4)

Interpretazione: Alta domanda, basso controllo e basso supporto sociale tendono ad alimentare lo stress legato al lavoro. Quanto più ti trovi in queste situazioni - e più è alto il punteggio che raggiungi nelle categorie corrispondenti - tanto maggiore è lo stress che subisci. Gli incarichi in cui affronti tutte e tre le tensioni sono estremamente stressanti, quelli in cui ne incontri due generano uno stress moderatamente alto. Infine i lavori con un solo fattore di tensione possono essere poco o moderatamente stressanti, a seconda dei punteggi ottenuti nelle altre due categorie. I lavori meno stressanti combinano alto controllo, alto supporto sociale e bassa domanda.

Stress management (o gestione dello stress)

Lo stress management è un processo che aiuta l'individuo a controllare lo stress attraverso la cura di sé e il rilassamento, oltre a insegnare alcune tecniche specifiche per la sua gestione. E' un "insieme di pratiche e metodi mirati ad aiutare le persone nella gestione efficace dello stress che affrontano nelle loro vite, analizzando specifici agenti stressanti e agendo per minimizzarne gli effetti" (Gale Encyclopedia of Medicine).



Tecniche e Strategie di Stress Management

Ambra Brown fornisce alcune dritte molto utili. Le tecniche sono suddivise in tre gruppi (Brown, A., 2021):

1. Approccio orientato all'azione: usato per gestire una situazione stressante grazie a una nostra azione
2. Approccio orientato all'emotività: usato per modificare la percezione che abbiamo di una situazione stressante
3. Approccio orientato all'accettazione: usato per gestire le situazioni stressanti su cui non abbiamo controllo

Gli **approcci orientati all'azione** ti permettono modificare una situazione stressante grazie alle tue azioni.

- Sii determinato - Una comunicazione chiara e decisa è la chiave della determinazione. Quando siamo determinati possiamo chiedere ciò che

vogliamo o di cui abbiamo bisogno, e spiegare cosa invece ci infastidisce. E' importante comunicare con chiarezza e convinzione, senza però mancare di empatia nei confronti dell'altro.

- **Riduci il rumore di fondo** - spegnere tutti i dispositivi tecnologici, passare meno tempo davanti allo schermo, ed evitare altri stimoli incessanti può aiutarci a rilassarci e a rallentare il nostro ritmo. Prenditi ogni giorno del tempo per vivere nella tranquillità. Potresti renderti conto di come tutte quelle cose apparentemente improrogabili che devi fare diventino meno importanti e urgenti. Potrai continuare a farle quando sarai pronto. Ricorda che recuperare le forze è un ottimo metodo per contrastare lo stress.
- **Gestisci il tuo tempo** - Le nostre giornate possono consumarci se gli permettiamo di farlo. Prima che ce ne possiamo accorgere, i mesi saranno già diventati pieni di impegni e ci sentiremo sopraffatti. Se stabiliamo una scala di priorità e organizziamo i nostri impegni, possiamo costruirci una vita più piacevole e meno stressante.
- **Poni dei limiti** - I limiti sono le regole che decidiamo per noi stessi. Definiscono quali comportamenti possiamo accettare e quali respingere, quanto tempo e spazio richiediamo agli altri, e quali priorità abbiamo. Dei limiti sani e appropriati sono essenziali per una vita priva di stress, ci permettono di rispettare noi stessi e di prenderci cura del nostro benessere quando li spieghiamo agli altri.
- **Esci dai tuoi pensieri** - Cercare di stare dietro ai tuoi pensieri spesso non serve a nulla, a volte hai solo bisogno di una pausa. Distratti. Guarda un film, chiama un amico o incontralo, esci per una passeggiata, o impegnati in qualche azione positiva che ti liberi la mente.

Gli **approcci orientati all'emotività** sono usati per cambiare il modo che abbiamo di percepire le situazioni stressanti:

- **Affermazioni e linguaggio** - Il linguaggio e le affermazioni hanno il potere, ormai scientificamente provato, di accrescere le emozioni positive. Quando pensi a un'esperienza piacevole, il tuo cervello la percepisce come reale. Sostituisci i pensieri negativi con affermazioni positive e stimolati a cambiare il modo in cui vedi e vivi il mondo che ti circonda.
- **Ristrutturazione cognitiva** - è una tecnica per comprendere le emozioni negative e affrontare le convinzioni, talvolta scorrette, che le causano. La ristrutturazione cognitiva è una componente chiave della terapia cognitivo-comportamentale (CBT).

- **Tecnica ABC** - in cui le lettere ABC stanno per: A - adversity, l'avversità ovvero l'evento stressante; B - beliefs, le tue convinzioni e credenze, che plasmano il modo di rispondere all'evento; C - consequences, il risultato e le conseguenze a cui le tue convinzioni hanno portato. In sintesi, più i tuoi pensieri sono positivi, migliori saranno i risultati che raggiungi.

Gli **approcci orientati all'accettazione** sono utili in situazioni stressanti su cui non hai controllo.

- **Dieta ed esercizio fisico** - Segui una dieta bilanciata e salutare. Introdurre piccoli cambiamenti nelle tue abitudini alimentari, come ridurre l'alcol, la caffeina e lo zucchero è un modo, scientificamente provato, per ridurre l'ansia. Un altro metodo che sicuramente ti aiuterà a ridurre lo stress è l'esercizio fisico, efficace anche come antidepressivo nei casi di depressione lieve.
- **Meditazione e rilassamento fisico** - Usa tecniche come la respirazione profonda, lo yoga, la visualizzazione e body scan guidati. Queste attività aiutano il corpo a rilassarsi.
- **Alimenta la tua resilienza** - la resilienza è la nostra abilità di rialzarci dopo esperienze stressanti o negative. Detto molto semplicemente, le persone resilienti sono in grado di accettare che una situazione si è verificata, imparano da ciò che è successo e vanno avanti.
- **Parlane** - Non tenerti tutto dentro. Parla con qualcuno di cui ti fidi delle tue preoccupazioni o di ciò che ti demoralizza. Condividere le tue inquietudini può ridimensionarle, oltre a darti la possibilità di ridere pensando a situazioni assurde. Se non ti senti pronto a parlarne, scriverle è un'alternativa efficace per liberarti dal peso, o potresti rivolgerti a un professionista.
- **Dormi** - Fare una buona dormita è fondamentale per riprendere le forze e affrontare scenari stressanti nel miglior modo possibile. Generalmente viene raccomandato di dormire senza interruzioni per circa 8 ore, nonostante possano esserci diverse esigenze che variano da individuo a individuo.



Attività di Self-care per Gestire lo Stress (Markway, B. 2014)

Sensoriali - Quando ti senti stressato e hai bisogno di calmarti, prova a concentrarti coi cinque sensi su ciò che ti circonda — immagini, odori, suoni, gusti, percezioni tattili. Questo ti aiuterà a focalizzarti sul presente, mettendo in pausa le preoccupazioni.

- Inspira aria fresca.
- Raggomitolati in una coperta morbida.
- Ascolta l'acqua che scorre.
- Siediti all'aperto vicino a un braciere, osserva le fiamme e ascoltane i suoni.
- Fai una doccia o un bagno caldo.
- Fai un massaggio.
- Accarezza un animale da compagnia.
- Concentrati sul tuo respiro.
- Accendi una candela profumata.
- Muoviti a piedi scalzi nell'erba alta.
- Osserva il cielo sopra di te.
- Sdraiati dove il sole del pomeriggio batte entrando dalla finestra.
- Ascolta la musica.

Svaghi - un ottimo modo per prenderti cura di te stesso quando sei stressato è impegnarti in un'attività piacevole.

- Mangia fuori.
- Fai un tour della tua città.
- Fai giardinaggio.
- Guarda un film.
- Dedicati a un progetto artistico o a un lavoro manuale.
- Inizia un diario.
- Porta fuori i cani per una passeggiata.

Spirituali - Stabilire un contatto con i tuoi valori - ciò che per te conta davvero - è un modo per gestire lo stress e incoraggiare la serenità mentale. Il concetto di attività spirituale è molto personale, qui proponiamo qualche esempio.

- Vai in chiesa.
- Leggi componimenti poetici o citazioni che ti ispirano.
- Accendi una candela.
- Fai meditazione.
- Tieni un diario.
- Passa del tempo nella natura.
- Prega.
- Elenca cinque cose per cui sei grato.

Emotivi - Avere a che fare con le tue emozioni quando sei stressato può essere impegnativo. Tendiamo a etichettare le emozioni come "buone" o "cattive", ma questo non ci aiuta. Piuttosto:

- Accetta le tue sensazioni. Sono tutte legittime.
- Scrivi come ti senti.
- Piangi se ne senti il bisogno.
- Ridi quando puoi.
- *Self-compassion*: sii gentile con te stesso.

Fisici - Gestire lo stress coinvolgendo il corpo è comodo perché ti permette di ignorare l'inutile brusio della tua mente. E' difficile sentirsi stressati quando sei

- Esci a fare delle foto.

Mentali/capacità intellettuale - Puoi darti una spinta facendo qualcosa che hai rimandato, o sottoponendo nuove sfide alla tua mente. Questo può aiutarti ad accrescere la tua autostima.

- Metti in ordine l'armadio o un cassetto disordinato.
- Inizia a fare un piccolo passo verso qualcosa che ultimamente hai evitato.
- Prova una nuova attività.
- Guida verso un posto sconosciuto.
- Fai una lista.
- Immergiti in un cruciverba.
- Fai un crucipuzzle.
- Informati su un argomento di cui solitamente non ti interessi.

impegnato in una delle seguenti attività.

- Yoga.
- Fai una corsa o una passeggiata.
- Balla.
- Fai stretching.
- Fai una gita in bici.
- Non sacrificare il sonno pur di concludere un lavoro.
- Fai un sonnellino.

Sociali - La connessione con gli altri è una parte importante del self-care.

Prova attività come:

- Uscire a pranzo con un buon amico.
- Chiamare un amico.
- Partecipare a un club del libro.
- Unirti a un gruppo di sostegno.

BURNOUT



Photo by ZSV3207/Adobe Stock

La sindrome da burnout è uno stato di fatica ed esaurimento emotivo, fisico e mentale che si manifesta nella sfera professionale, ed è causato da uno stress eccessivo e prolungato. Si verifica quando un lavoratore si sente sopraffatto e incapace di soddisfare le continue richieste: questo stress persistente porta a una perdita di interesse e motivazione.

Il burnout è definito come una reazione allo stress cronico, e le teorie che lo definiscono enfatizzano il rapporto che c'è tra il lavoro e l'impiegato.

Il burnout è indice della discrepanza tra ciò che una persona è e ciò che una persona deve fare. Rappresenta una degradazione dei valori, della dignità, dello spirito, della volontà - un'erosione dell'animo umano (Maslach, C., & Leiter, M. P., 1997).

Il burnout è stato incluso nella 11esima Versione della Classificazione Internazionale delle Malattie (ICD-11) come un fenomeno professionale, non è quindi stato classificato come una patologia. E' descritto nel capitolo intitolato: "Fattori che influenzano lo stato di salute o il contatto con i servizi sanitari" - che include anche i disagi per cui le persone contattano i servizi sanitari, ma che non sono considerati malattie o problemi di salute. Nell'ICD-11 il burnout è definito come segue: "E' una sindrome che concettualmente è causata da uno stress cronico sul posto di lavoro che non è stato gestito correttamente. E' caratterizzata da tre dimensioni: sensazione di consumo di energia o esaurimento; distanziamento mentale dal lavoro, o sensazioni di pessimismo e cinismo nei confronti del lavoro; ridotta produttività professionale. Il burnout si riferisce specificatamente a fenomeni che si verificano nel contesto professionale, e di conseguenza non dovrebbe essere usato per descrivere esperienze in altri contesti della vita" (WHO, 2019).

Le cause per cui si sviluppa la sindrome da burnout possono essere divise in due gruppi:

- Soggettive/individuali - associate alle caratteristiche dell'individuo: età, principi, metodi e meccanismi di difesa psicologica, atteggiamento personale nei confronti dell'attività professionale, rapporto con colleghi e parenti. Possono inoltre rientrarvi le aspettative professionali, la tendenza all'abnegazione e altri elementi.

- Oggettive/situazionali - dipendono dalle responsabilità ufficiali: aumento del carico di lavoro, ruoli e compiti poco definiti, supporto psicologico e sociale inadeguato e altri elementi.

La descrizione del processo di burnout segue la teoria di Christina Maslach. Stando a questo modello, il processo è innescato da un'incompatibilità, che è causa di stress, tra il lavoro e il lavoratore. Se la situazione stressante non si risolve e rimane immutata, o non è possibile un adattamento, si manifestano i sintomi di burnout a partire da stanchezza o diminuzione delle capacità, e arrivando a cinismo e perdita delle abilità professionali. Infine, se non viene trattato, il burnout può causare una varietà di problemi fisici, mentali e sociali (Toppinen-Tanner, S., 2011).

Fasi del Burnout

Il burnout è un processo dinamico che si evolve nel tempo e la cui espressione va intensificandosi.

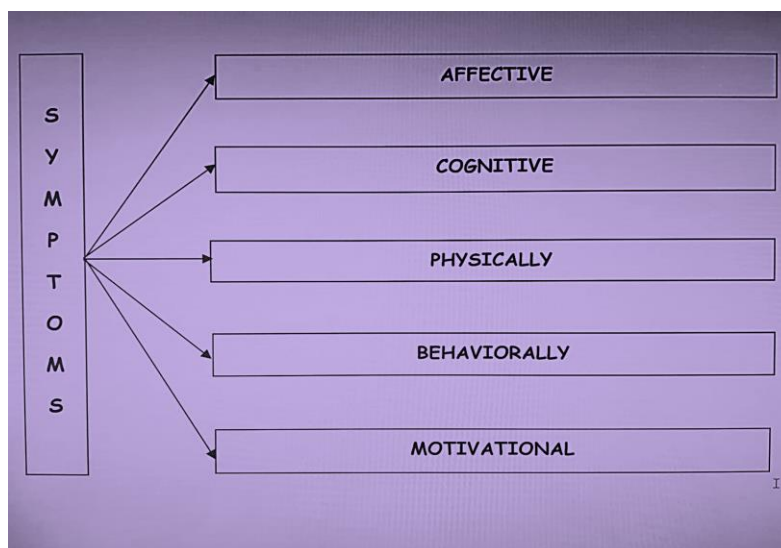
Il processo passa per diverse fasi, C.Maslach (1982) ne descrive tre:

1. La **prima fase**, in questo modello, è lo sfinimento emotivo e può essere descritta anche come spossatezza, perdita di energia, esaurimento, indebolimento e stanchezza. Nel caso del burnout, questo sfinimento si riferisce principalmente alla sensazione di sovraccarico emotivo, ed è quindi da intendersi più come stanchezza psicologica che fisica.

2. La **seconda fase** è la depersonalizzazione, che in senso lato si riferisce a un peggioramento nella gestione dei rapporti interpersonali e comprende atteggiamenti negativi e inappropriati nei confronti dei beneficiari di un servizio o di una cura, perdita di idealismo, irritabilità, l'adozione di una mentalità fredda e cinica nei confronti delle proprie responsabilità.

3. La **terza fase** è la diminuzione dei traguardi personali, e si riferisce a un calo del senso di competenza ed efficacia nell'ottenimento di risultati. Quando una persona si sente incapace, cresce in lei un grande senso di inadeguatezza. (Budeva, 2016)

Sintomi della Sindrome di Burnout



I diversi sintomi caratteristici della sindrome di burnout possono essere, in generale, divisi nei seguenti cinque gruppi (W.B. Schaufeli & B.P. Buunk, 2003, citato da S. Budeva, 2011).

Sintomi affettivi - l'umore è malinconico, triste, depresso e cambia velocemente. L'emotività dominante è negativa, debole, buia, le risorse emotive sono consumate dallo stress prolungato e dalla spesa energetica. Un'altra manifestazione

affettiva dei sintomi è l'aggressività associata all'ansia. La frustrazione è difficilmente tollerata, si rilevano irritabilità, ipersensibilità, un comportamento ostile e sospettoso nei confronti di colleghi e clienti.

Sintomi cognitivi - il senso di impotenza e il pessimismo sono le caratteristiche principali dei sintomi cognitivi. Il senso di fallimento, che si traduce in bassa autostima e convinzione di inferiorità, è intensificato soprattutto nella sfera professionale. La memoria e l'attenzione risultano compromesse, il pensiero è poco elastico e non organico. I rapporti con i clienti sono permeati da pessimismo, negativismo, stereotipia e assenza di empatia, mentre si sviluppa un ipercriticismo nei confronti di colleghi, supervisor e manager.

Sintomi fisici - Non si è ancora fatta chiarezza sul legame che intercorre tra il burnout e le condizioni patologiche. Si pensa che gli effetti del burnout sulla salute siano l'indebolimento del sistema immunitario, frequenti raffreddori e influenze, diminuzione dell'appetito, esacerbazione di disturbi cronici, colesterolo alto, ipertensione, attacchi di emicrania, disturbi gastrointestinali, disordini cardiovascolari e altro.

Sintomi comportamentali - a livello individuale c'è una correlazione tra la sindrome di burnout e un aumento del consumo di alcol, sigarette, caffè, sostanze e medicinali, oltre a una diminuzione della comunicatività e un atteggiamento negativo verso se stessi, colleghi e parenti. Sul piano dell'organizzazione si osservano assenze frequenti dal lavoro, cambio di occupazione, riduzione della produttività.

Sintomi della motivazione - si perde lo stimolo a lavorare, così come la diligenza, l'entusiasmo e le ambizioni, si percepiscono delusione e rassegnazione. A livello interpersonale, la crisi della motivazione si manifesta come la perdita di interesse nei confronti dei clienti, indifferenza e demoralizzazione.

I Sintomi e i Segni del Burnout

FISICI	PSICOLOGICI	COMPORTAMENTALI SUL POSTO DI LAVORO
• Stanchezza • Disturbi del sonno • Difficoltà a dormire • Difficoltà a svegliarsi • Problemi di stomaco	Sensazioni: • Rabbia • Frustrazione • Depressione • Noia • Sconforto	• Disumanizzazione dei clienti • Vittimizzazione dei clienti • Continua ricerca di un colpevole

• Mal di testa tensivo • Emicrania • Problemi gastrointestinali • Raffreddore frequente • Raffreddore persistente • Influenza frequente • Mal di schiena • Nausea • Tensione muscolare • Respiro affannoso • Malessere • Infortuni frequenti • Perdita di peso • Aumento di peso • Spalle ricurve • Debolezza • Cambio di abitudini alimentari	• Disillusione • Angoscia • Apatia • Senso di colpa • Ansia • Diffidenza • Paranoia • Inettitudine • Disperazione • Pessimismo • Immobilità • Rancore • Lunaticheria Atteggiamenti: • Cinismo • Indifferenza • Rassegnazione • Insicurezza Altro: • Perdita di empatia • Difficoltà di concentrazione • Difficoltà di partecipazione • Morale basso • Diminuzione di autostima	• Incolpare gli altri • Stare sulla difensiva • Comunicazione coi clienti impersonale e stereotipata • Etichettare i clienti in modo dispregiativo • Distanziamento fisico dai clienti e dalle altre persone • Ritiro • Isolamento • Stereotipare i clienti • Procrastinare il contatto coi clienti • Mentalità rigida • Aspettare con impazienza che il lavoro finisca • Agognare le pause • Assenteismo • Commettere piccoli errori • Correre rischi inutili • Consumo di sostanze e alcol • Conflitti coniugali e familiari • Conflitti coi colleghi • Calo dell'efficienza lavorativa • Impegno esagerato • Impegno irrisorio
--	---	---

Source: Pines & Aronson, 1988

Tecniche per Migliorare la Resilienza

Grant e Kinman (2012, 2014) propongono le seguenti tecniche per migliorare la resilienza:

- Potenziare le skills di intelligenza emotiva, pratica riflessiva, empatia e coscienza sociale
- Tecniche di stress management (o gestione dello stress), come il rilassamento, e capacità di gestione del tempo
- Capacità di pensiero riflessivo
- Scrivere un diario di riflessioni
- Attività di pratica riflessiva con un supervisore
- Abilità sociali
- Aiutarsi tra pari per sostenersi a vicenda
- Usare un linguaggio positivo durante le spiegazioni
- Capacità di affrontare gli eventi e flessibilità
- Mindfulness e tecniche per il rilassamento
- Tecniche cognitivo comportamentali (CBT)

Summary
of an article of
the same name,
authored by:
ALEXANDRA
MICHEL

BURNOUT

AND THE BRAIN

visually translated by
@LINDSAYBRAMAN

WHAT IS BURNOUT?

chronic psycho-
social stress.

in 1974 HERBERT
FREUDENBERGER
coined the
term
'BURNOUT'

BURNOUT
can cause a



in a person's
sense of
PROFESSIONAL
COMPETENCY

burnout affects
the



STRESS
is a workplace
safety issue..

BURNOUT CAN DESTROY:

AMBITION IDEALISM

SENSE OF WORTH

SYMPTOMS

- ✓ loss of motivation
- ✓ growing emotional depletion
- ✓ cynicism & depletion
- ✓ fatigue

TAKEAWAYS:

1 burnout won't look
like what we expect.

burnout will tell us:

I'm bad
at this

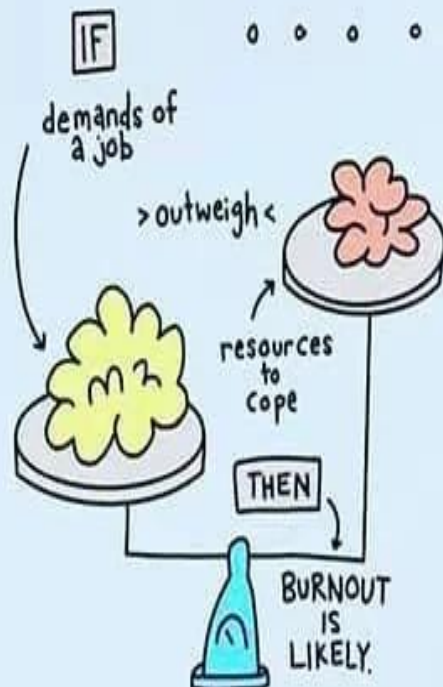
& I don't
even like
it or care

2 say it with me...

STRESS DOESN'T
CAUSE BURNOUT!

Stress + inadequate
support resources
causes burnout.

this can cause
people to abandon a
career instead of
seeking rest & SUPPORT



OFTEN
Burnout
gets mis-
diagnosed
as depression.

By Lindsay Braman



Come Prevenire il Burnout

Misure preventive organizzative

- Chiarezza riguardo la posizione nella struttura, il ruolo, i diritti e i doveri di ogni operatore professionista;
- Creazione di un clima psicologico positivo e piacevole, con particolare attenzione ai rapporti negativi tra colleghi;
- Discutere coi dipendenti le prospettive del loro sviluppo professionale;
- Sviluppo di norme abituali e convenzioni come meeting giornalieri, dress-code, pause e momenti di ricreazione collettivi, ecc.;
- Organizzare e strutturare il lavoro per aumentarne l'efficacia;
- Aiutare i nuovi dipendenti ad adattarsi;
- Ottimizzare il carico di lavoro e introdurre materiale aggiuntivo e incentivi psicologici/morali;
- Fornire occasioni per sviluppare intraprendenza e autonomia nella risoluzione di problemi;
- Fornire occasioni di formazione e supervisione aggiuntive.

Misure preventive personali

- Porsi e conseguire obiettivi realistici - spesso gli operatori sociali si aspettano miracoli dagli utenti e da se stessi, causando fallimenti e frustrazioni. E' necessario ricercare piccoli successi e cambiamenti misurati, poiché sono reali e raggiungibili.
- Celebrare i piccoli traguardi - anche se è difficile distinguere un piccolo successo dal fallimento di una grande missione, è importante che i professionisti impegnati in ambito sociale-sanitario riconoscano i piccoli passi avanti e li celebrino con i propri utenti.
- Porsi limiti di tempo ed energia durante lo svolgimento di un lavoro - spesso gli operatori sociali trascurano i propri bisogni emotivi, psicologici e fisici per soddisfare quelli dell'utente.
- Padroneggiare le proprie skills e le pratiche di autocontrollo - attraverso diverse attività come sport, passeggiate nella natura, hobbies, parlare con persone solari e positive, arte, ecc.
- Curare la propria forma fisica - se da una parte il burnout è causa di disagio fisico, dall'altra i problemi di salute fisica e mentale possono favorire

l'insorgere della sindrome.

- Evoluzione professionale e auto-miglioramento - ricordarsi che non si smette mai di imparare.
- Comunicazione emotiva coi colleghi - la volontà di condividere e ricercare sostegno tra colleghi permette di ridurre la tensione psico-emotiva, e l'unione delle forze semplifica la risoluzione dei problemi.
- Separazione della vita professionale da quella privata - lasciare che i problemi del lavoro interferiscano con la vita personale costringe l'operatore a un costante impegno emotivo, impedendogli di rilassarsi e gravando su amici e familiari.
- Cercare aiuto - quando l'operatore sociale inizia a percepire i segnali di esaurimento emotivo e/o depersonalizzazione, è necessario che si rivolga a uno specialista per essere aiutato e supportato. Ciò andrà a beneficio anche dei suoi utenti e dell'organizzazione per cui lavora.

Il Questionario Maslach sul Burnout



Come vivi il tuo lavoro? Sei esausto? Quanto sei in grado di adattarti nei rapporti con le altre persone? Fino a che punto ti ritieni personalmente soddisfatto?

Indica quanto frequentemente hai esperienza delle seguenti affermazioni e segna i punti nei box corrispondenti:

0 = Mai

1 = Almeno qualche volta in un anno

2 = Almeno una volta al mese

3 = Varie volte in un mese

4 = Una volta alla settimana

5 = Varie volte in una settimana

6 = Ogni giorno

1. Mi sento emotivamente spossato a causa del mio lavoro 0 1 2 3 4 5 6

2. Mi sento esausto alla fine della giornata di lavoro 0 1 2 3 4 5 6

3. La mattina non appena mi sveglio mi sento stanco al pensiero di dover affrontare un'altra giornata di lavoro 0 1 2 3 4 5 6

4. Comprendo facilmente le decisioni dei miei colleghi e supervisori 0 1 2 3 4 5 6

5. Mi sembra di trattare alcuni utenti/colleghi come se non fossero persone, ma oggetti 0 1 2 3 4 5 6
6. Lavorare tutto il giorno con delle persone mi stressa 0 1 2 3 4 5 6
7. Mi occupo dei problemi degli altri con successo 0 1 2 3 4 5 6
8. Mi sento stremato per colpa del lavoro 0 1 2 3 4 5 6
9. Penso di avere un'influenza positiva sulle altre persone attraverso il mio lavoro 0 1 2 3 4 5 6
10. Da quando ho iniziato questo lavoro sono diventato più insensibile con le altre persone 0 1 2 3 4 5 6
11. Temo che il mio lavoro mi renda emotivamente freddo 0 1 2 3 4 5 6
12. Sono pieno di energia 0 1 2 3 4 5 6
13. Mi sento frustrato a causa del lavoro 0 1 2 3 4 5 6
14. Penso di lavorare troppo duramente 0 1 2 3 4 5 6
15. Non sono molto interessato a cosa succede ai miei colleghi 0 1 2 3 4 5 6
16. Avere un contatto diretto con le persone a lavoro è stressante 0 1 2 3 4 5 6
17. E' facile creare un clima rilassato nell'ambiente in cui lavoro 0 1 2 3 4 5 6
18. Lavorare insieme ai miei colleghi mi stimola e mi motiva 0 1 2 3 4 5 6
19. Ho conseguito molti obiettivi gratificanti nel mio lavoro 0 1 2 3 4 5 6
20. Mi sento fuori di me 0 1 2 3 4 5 6
21. A lavoro sono molto tranquillo quando devo affrontare problemi emotivi 0 1 2 3 4 5 6
22. Penso che i miei colleghi mi incolpino per dei loro problemi 0 1 2 3 4 5 6

Punteggio totale per esaurimento professionale (EE):

Somma le risposte che hai dato alle affermazioni 01. 02. 03. 06. 08. 13. 14. 16. 20

Punteggio totale per depersonalizzazione/perdita di empatia (DP):

Somma le risposte che hai dato alle affermazioni 05. 10. 11. 15. 22

Punteggio totale per valutazione del successo personale (PA):

Somma le risposte che hai dato alle affermazioni 04. 07. 09. 12. 17. 18. 19. 21.

Livello di burnout

Se le somme dei punteggi per le categorie EE e DP si trovano nella zona rossa, e soprattutto se anche la valutazione del successo personale è nella stessa zona, fai attenzione!

Esaurimento Professionale	EE < 17	EE 18 - 29	EE > 30
	Livello basso	Livello moderato	Livello alto

Depersonalizzazione - Perdita di Empatia	DP < 5	DP 6 - 11	DP > 12
	Livello basso	Livello moderato	Livello alto

Valutazione del Successo Personale	PA < 33	PA 34 - 39	PA > 40
	Livello basso	Livello moderato	Livello alto

EE Esaurimento professionale (burnout) - è tipicamente associato a un rapporto difficile, stancante e stressante tra la persona e il lavoro che svolge. Maslach lo considera come una sindrome diversa dalla depressione, poiché i sintomi del burnout possono ridursi durante le vacanze e i periodi di riposo.

DP Depersonalizzazione e perdita di empatia - è caratterizzato da una perdita di considerazione nei confronti degli altri (utenti, colleghi ...), e da una massiccia presa di distanza emotiva, che si esprime in critiche ciniche e degradanti, e talvolta anche con insensibilità.

PA Valutazione del successo personale - funge da "valvola di sfogo" e contribuisce a mantenere l'equilibrio quando si presentano esaurimento e depersonalizzazione. Assicura soddisfazione sul posto di lavoro e una percezione positiva dei traguardi professionali.



SELF-CARE

Gli operatori sociali tendono ad affrontare un carico di stress eccessivo e non necessario. Alcuni professionisti che lavorano nel settore dell'aiuto e della cura sono più preoccupati della salute dell'utente che della propria.

L'approccio al self-care (cura di sé) è cruciale nella gestione efficace dello stress personale e professionale e nel mantenimento del proprio benessere.

Cos'è il Self-care?

L'Organizzazione Mondiale per la Sanità descrive il self-care come la capacità che gli individui, le famiglie e le comunità hanno di occuparsi della propria salute, prevenire e curare le malattie, gestire la disabilità con o senza il supporto di un medico. Il self-care comprende diversi aspetti del benessere, come l'igiene, la nutrizione, lo stile di vita, fattori ambientali e socioeconomici. Incentivarlo significa rafforzare gli utenti e fornire loro gli strumenti per raggiungere una capacità decisionale consapevole (OMS, 2013).

Il self-care è l'insieme delle azioni attraverso cui ci prendiamo cura attivamente del nostro benessere, della nostra felicità, e delle capacità e risorse che usiamo per fronteggiare periodi di stress e mantenere un equilibrio psicofisico, evitando crisi di salute. Significa chiedere a te stesso di che cosa hai bisogno e ascoltare attentamente la risposta, che deve essere onesta e corrispondente alla realtà.

Il self-care fornisce alle persone il potere di gestire autonomamente la propria salute e il proprio benessere, incoraggiandole a migliorare le proprie condizioni di vita.

Il self-care è ciò che le persone fanno per stabilire e mantenere una condizione di salute, per prevenire e curare le malattie. E' un concetto ampio che comprende l'igiene (generale e personale), la nutrizione (il tipo e la qualità di cibo consumato), lo stile di vita (attività sportive, svago etc.), fattori ambientali (condizioni di vita, abitudini sociali etc.), fattori socioeconomici (reddito, componenti culturali etc.) e automedicazione.

Organizzazione Mondiale per la Sanità (OMS)

OTTO BENEFICI DEL SELF-CARE

(APA, 2009)

1. Aiuta a sviluppare la capacità di resilienza
2. Riduce i rischi professionali come burnout e compassion fatigue
3. Dà il buon esempio agli utenti
4. Promuove l'attività del prendersi cura di qualcosa o qualcuno
5. Aumenta la capacità di empatia
6. Rafforza i rapporti con gli utenti e con le altre persone
7. Migliora l'autostima e la sicurezza
8. Aiuta a fissare degli obiettivi realistici

La Fondazione Internazionale del Self-Care (ISF) suggerisce che la struttura del self-care possa essere facilmente visualizzata e organizzata su sette "pilastri" o "competenze":

1. Alfabetizzazione sanitaria - include: la capacità degli individui di acquisire, processare e capire informazioni sanitarie di base, e i servizi necessari per prendere decisioni appropriate in materia di salute.
2. Benessere mentale - include: conoscere il tuo indice di massa corporea (BMI), livelli di colesterolo, pressione sanguigna; sottoporsi a visite di controllo.
3. Attività fisica - praticare attività fisica a intensità moderata, come camminata, ciclismo o altri sport con frequenza opportuna.
4. Mangiare sano - include: seguire una dieta nutriente e bilanciata con un appropriato apporto calorico.

5. Evitare o mitigare i rischi - include: smettere di fumare, limitare il consumo di alcol, vaccinarsi, praticare rapporti sessuali protetti, applicare la protezione solare.
6. Buona igiene - include: lavarsi le mani regolarmente, lavarsi i denti, lavare e pulire il cibo prima di consumarlo.
7. Utilizzo razionale e responsabile di prodotti, servizi, diagnosi e medicinali - include: essere consapevole dei rischi, utilizzare prodotti e servizi con responsabilità e quando necessario.

I sette pilastri illustrati schematicamente dall'ISF



La ISF si concentra sul ruolo del self-care nella salvaguardia del benessere delle persone in buone condizioni di salute, per prevenire la diffusione di disturbi legati allo stile di vita. Esso è solitamente il primo rimedio che viene suggerito per far fronte alle malattie e alle indisposizioni più comuni. Nel complesso, si stima che una percentuale che varia dal 70% al 95% di tutte le malattie sia trattata senza l'intervento di un medico. Saper riconoscere quando è il caso di consultare un professionista è una competenza del self-care che rientra nel primo (alfabetizzazione sanitaria) e nel secondo pilastro (benessere mentale).



Come costruire il Self-Care

- 1) Dobbiamo ripensare l'idea che abbiamo di salute mentale.

2) Smettiamola di voler lavorare da soli.

Quando ci impegniamo a ritagliare del tempo per gli altri nonostante gli impegni; quando incontriamo amici e partecipiamo alla socialità; anche quando scambiamo qualche mail gentile e premurosa stiamo costruendo delle comunità solidali e, di conseguenza, alimentiamo il circolo del self-care.

3) L'esaurimento causa un abbassamento della soglia dell'attenzione, un aumento dell'instabilità emotiva e scarsa capacità decisionale.

Se arriviamo al burnout, ciò si rifletterà sullo staff, sui volontari, sui bambini e su chiunque faccia parte della nostra sfera di influenza. Per creare e diffondere la cultura del self-care dobbiamo essere disposti a costruire un ambiente di lavoro dai ritmi sostenibili.

4) Poniti delle domande su cui riflettere.

Nello sforzo che facciamo quando proviamo a passare dal pensiero all'azione o a darci la spinta per superare l'ostacolo successivo, dovremmo porci delle domande chiave che ci aiutino a migliorare le nostre abitudini di self-care e quelle di chi ci circonda. Queste domande potrebbero essere:

- In che modo la qualità del mio lavoro diminuisce a causa dell'assenza di self-care?
- Quali abitudini influiscono negativamente sul mio self-care e con quali nuovi comportamenti potrei sostituirle?
- Ho preparato un piano di self-care per assicurarmi di mantenere questi nuovi comportamenti? L'ho condiviso con qualcuno che mi riterrà responsabile?
- Come misurerò i miei progressi durante il percorso?
- La nuova corrente di self-care deve essere vista come una pratica utile per evitare il burnout, non come una sua conseguenza. Questa visione richiede che l'individuo dia la priorità alla propria salute e al proprio benessere senza sentirsi in colpa.



Come Preparare un Piano di Self-Care (www.mindful.org)

1) Prima di tutto, stila una lista di attività appartenenti a diversi ambiti della tua vita. Uno dei modi più semplici è quello di dividerle per categorie, per esempio: Lavoro, Benessere Fisico, Vita Emotiva, Relazioni Interpersonali & Socialità. Per ogni sezione annota le attività o le strategie a cui potresti dedicarti, che siano genuine, adatte a te e che ti aiutino a stare bene. Alcuni esempi possono essere passare del tempo con gli amici, essere fisicamente attivi, fare meditazione e dedicarsi alla mindfulness, essere più sicuri di sé per definire

dei limiti a te salutari. Divertiti, sii creativo, e soprattutto sii onesto con te stesso quando pensi a cosa può aiutarti e a cosa invece non funziona.

2) Secondo punto, riconosci gli ostacoli che potresti trovare nel percorso e capisci come superarli o trasformarli. Ogni volta che annoti un'attività, pensa a quali imprevisti potrebbero impedirti di raggiungere l'obiettivo.

3) Terzo punto, condividi il tuo piano con gli amici più stretti e cari. Non dimenticarti di fare affidamento sulla tua comunità di sostegno, ovvero la tua rete di amici che rientra a tutti gli effetti nel piano di self-care.



Qualche Spunto per Praticare il Self-Care Oggi

Per qualche giorno concediti una pausa dai notiziari e dai social media. Disattiva le notifiche, spegni la televisione e non usare il telefono. Se devi usarlo per lavoro o altre ragioni, limita il tempo di utilizzo e non commentare post o partecipare a conversazioni. Non deve durare per sempre - sono solo pochi giorni di pace lontano dalla rete.

Impara a capire quando hai bisogno di self-care e rispondi a quel bisogno. A volte prenderti del tempo per curare la tua persona può avere delle conseguenze sulle vite di chi ti circonda (per esempio se ti prendi un giorno libero dal lavoro o chiedi a qualcuno di fare da babysitter ai tuoi bambini). Rendi noto a queste persone che la tua è una necessità di risposta a un bisogno personale, e che per questo non senti il bisogno di chiedere un permesso.

Prepara un elenco di attività di self-care con dozzine di opzioni selezionate su misura per te. Queste possono andare dal fissare una chiamata con un amico a prepararsi un bagno caldo pieno di schiuma. Avere questa lista è importante perché quando sei sull'orlo del burnout potresti non essere in grado di pensare alle diverse alternative.

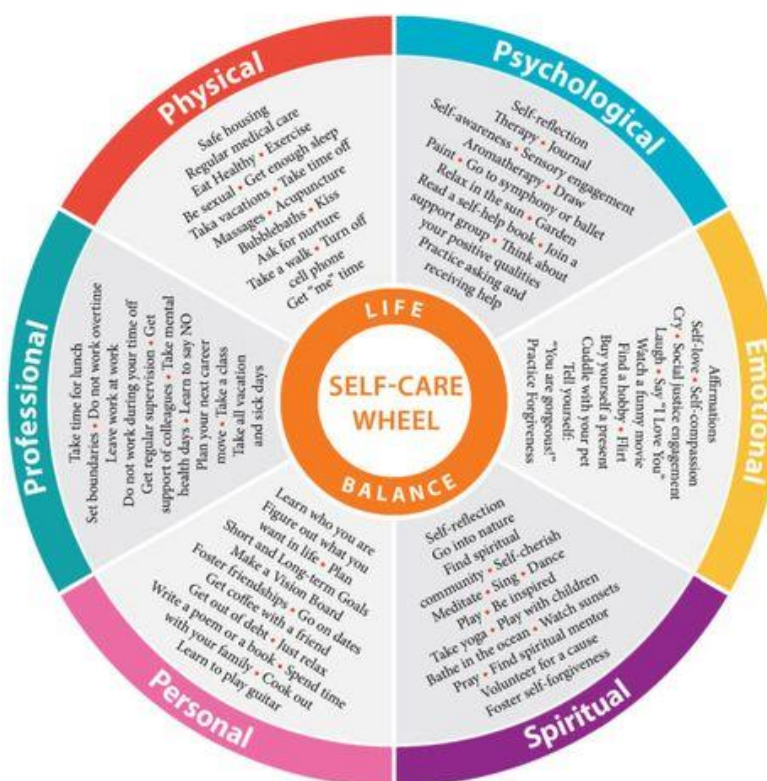
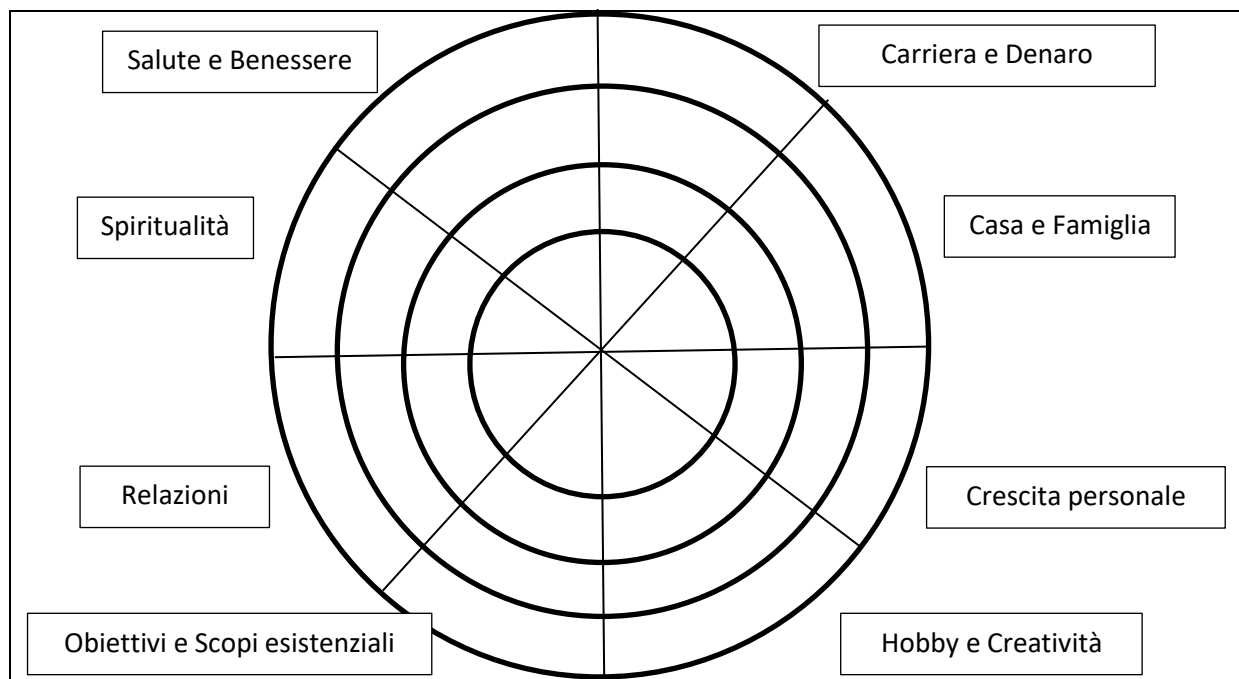
CALENDARIO		
Prova: 30 giorni di salute e self-care		
Giorno 1 Fai un esercizio di respirazione profonda	Giorno 11 Pianifica 20 minuti di spa	Giorno 21 Prova una meditazione di 5 minuti
Giorno 2 Incontra un amico	Giorno 12 Dedicati al tuo hobby preferito	Giorno 22 Fai FaceTime con la tua famiglia
Giorno 3 Pianifica	Giorno 13 Distratti	Giorno 23 Fai qualche

qualcosa di divertente	guardando un film	attività all'aperto
Giorno 4 Dona qualcosa che non usi mai	Giorno 14 Vai a dormire 30 minuti prima	Giorno 24 Prepara un appuntamento romantico
Giorno 5 Fai 30 minuti di yoga	Giorno 15 Bevi solo acqua	Giorno 25 Prenditi 10 minuti per leggere
Giorno 6 Prepara un pasto salutare	Giorno 16 Pianifica una serata di giochi	Giorno 26 Dici di no a qualcosa
Giorno 7 Chiedi aiuto	Giorno 17 Poniti un piccolo traguardo da raggiungere	Giorno 27 Fai una passeggiata
Giorno 8 Ascolta la tua musica preferita	Giorno 18 Spunta un elemento dalla tua lista di cose da fare	Giorno 28 Guarda un video buffo o divertente
Giorno 9 Smetti di seguire profili negativi sui social media	Giorno 19 Fai un complimento a qualcuno	Giorno 29 Scrivi una cosa bella che è successa
Giorno 10 Passa una serata senza usare il telefono	Giorno 20 Pianifica una serata tra amici	Giorno 30 Acquisisci una nuova abitudine

Esercizio (huffpost.com, di [Larissa Marks](#))



Rifletti su quanto ti senti soddisfatto in ogni ambito presente nel diagramma circolare. Il centro della circonferenza rappresenta lo 0%, il perimetro il 100%: segna un punto nell'area intermedia per indicare la tua percentuale di soddisfazione. Alla fine unisci tutti i punti per creare una forma - probabilmente sarà una raggiera. Osservando questa forma, quali sono i tuoi pensieri e considerazioni?



This Self-Care Wheel was inspired by and adapted from "Self-Care Assessment Worksheet" from *Transforming the Pain: A Workbook on Vicarious Traumatization* by Saakvitne, Pearlman & Staff of TSI/CAAP (Norton, 1996). Created by Olga Phoenix Project: Healing for Social Change (2013). Dedicated to all trauma professionals worldwide. Copyright © 2013 Olga Phoenix, All Rights Reserved.

www.OlgaPhoenix.com

Caratteristiche della Wellness week		
Emotive	Personali: • Supporto tra pari (amici e colleghi) • Mentoring • Risoluzione civile e rispettosa del conflitto	Organizzative: • Gruppi di supporto tra pari • Programmi ufficiali di mentoring • Programmi di assistenza dei dipendenti
Fisiche	Personali: • Esercizio fisico regolare • Alimentazione sana • Igiene del sonno	Organizzative: • Accesso a strutture e servizi per il riposo e l'esercizio
Sociali	Personali: • Mantieni la tua community personale • Sviluppa la tua community professionale • Modello di comportamento rispettoso	Organizzative: • Cultura sana del lavoro • Attività di formazione alla leadership • Attività di formazione per la risoluzione del conflitto • Attività di formazione per la comunicazione • Organizzazione di eventi sociali
Intellettuale	Personali: • Pratica riflessiva • Continuo sviluppo professionale • Incentiva lo sviluppo formativo dei tuoi colleghi	Organizzative: • Accesso alle attività di sviluppo e di apprendimento professionale • Meeting utili e interessanti • Non attribuire colpe durante i meeting di gruppo
Professionali	Personali: • Aspettative realistiche • Pratica riflessiva • Chiediti: perché fai quello che fai?	Organizzative: • Feedback regolari • Pause regolari • Ferie annuali regolari • Cultura "no blame": non cercare sempre qualcuno a cui attribuire le colpe
	Personali: • Mindfulness	Organizzative: • Training di mindfulness

Spirituali	• Tenere un diario • Gratitudine • Atti spontanei di gentilezza	• Training di resilienza • Rispetto per pensieri e comportamenti diversi
Economiche	Personali: • Consigli finanziari professionali • Comprendere la tua situazione economica e i conseguenti rischi	Organizzative: • Salario equo e corretto • Ottimizzare il piano salariale

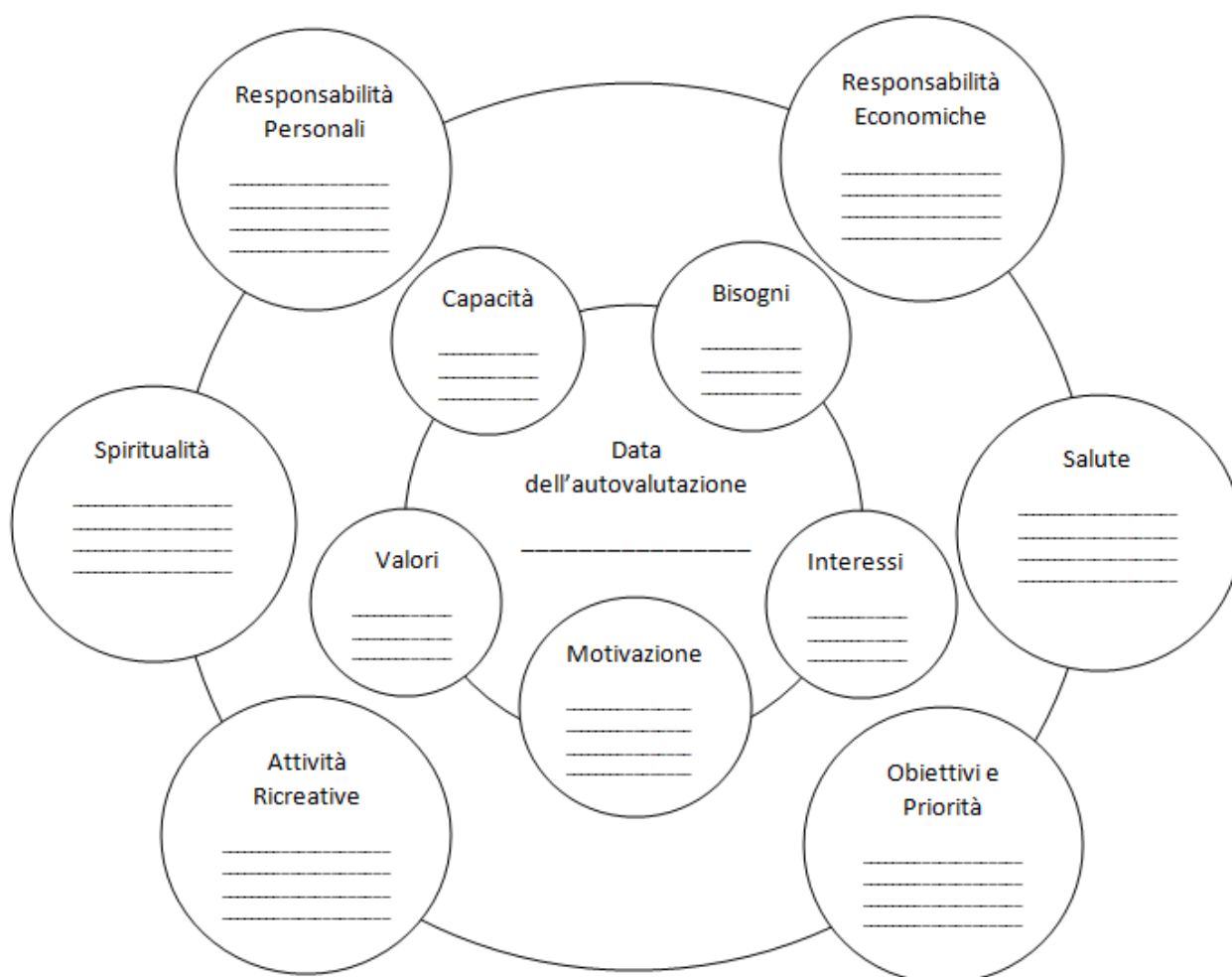


Autovalutazione (adattato da Social Work Tech, 2014)

Perché fare un'autovalutazione? Un'autovalutazione è un'istantanea della tua vita, della situazione in cui ti trovi ora, e ti aiuta a determinare quali sono le priorità in questo momento.

Istruzioni: Per ogni sezione rifletti su come sta andando quel determinato ambito della tua vita. Scrivi qualche frase o parola che descriva lo stato delle cose o ciò che deve cambiare.

Misura del progresso: tra qualche mese fai un'altra autovalutazione senza rileggere quella precedente. Cosa è cambiato? In che modo la situazione è rimasta immutata o si è modificata? Su cosa vuoi lavorare?



Types of Self-Care

Physical



Sleep
Stretching
Walking
Exercise
Nutrition
Yoga

Emotional



Stress Management
Coping Skills
Compassion
Therapy
Journaling

Social



Boundaries
Support System
Positive
Social Media
Communication
Friends

Spiritual



Time Alone
Meditation
Prayer
Nature
Sacred Space

Personal



Hobbies
Creativity
Goals
Identity
Authenticity

Space



Safety
Healthy
Environment
Stability
Clean Space

Financial



Saving
Budgeting
Money
Management
Paying Bills
Boundaries

Work



Time Management
Work
Boundaries
Breaks

BlessingManifesting

blessingmanifesting.com



Considera i seguenti **suggerimenti** di self-care:

- Rendi il tuo self-care professionale e individuale una priorità
- Valuta con onestà la tua salute fisica e psicologica. Concentrati sulla prevenzione piuttosto che sulla risoluzione a posteriori di problemi come sedentarietà, alimentazione non sana, impegno eccessivo.
- Trova il tempo per svolgere attività rivitalizzanti come camminata veloce, yoga, lettura, redazione di un diario, meditazione e massaggi.
- Evita l'isolamento. Trova delle fonti di sostegno sociale e usale. Oltre alla famiglia e agli amici, altre risorse di sostegno potrebbero essere organizzazioni spirituali o gruppi civili locali.
- Crea e mantieni dei rapporti sul posto di lavoro che ti permettano di discutere della natura specifica e delle caratteristiche dello stress professionale. A volte potrebbe essere utile o necessario rivolgersi ai gruppi di *peer support* (supporto tra pari), stabilire delle connessioni coi colleghi attraverso associazioni professionali o iniziare un percorso di psicoterapia individuale. Fai attenzione ai segnali di pericolo, come il senso di fallimento, cambi repentini di umore, tendenza a rimuginare, perdita di empatia o disconnessione da famiglia e amici.
- Prendi sul serio i rischi professionali, e in particolare quelli che riguardano la professione di psicologo. Se necessario, informati ed educati su argomenti quali il burnout, il trauma indiretto, compassion fatigue e collaborazione tra colleghi. Includi questo studio nella tua formazione professionale e nell'educazione futura.
- Matura aspettative ragionevoli e realistiche per il tuo lavoro e le tue capacità. Accorda degli accomodamenti e degli adattamenti - come limitare il carico di lavoro o consultare i colleghi - in funzione degli stressor professionali e dei rischi che stai affrontando.
- Fai attenzione all'equilibrio tra lavoro, svago e riposo. Se la tua agenda è piena, sii pronto a rifiutare richieste aggiuntive. Prenditi dei giorni di vacanza o altre pause dal lavoro. Monitora con cura le sostanze e/o le azioni che usi per rilassarti e divertirti.
- Ricerca opportunità per la stimolazione intellettuale anche fuori dal lavoro. Nutri e cura gli interessi personali.
- Agisci a piccoli passi per migliorare la tua soddisfazione professionale.
- Adotta una prospettiva a lungo termine, per renderti conto che in diversi momenti della tua carriera avrai diversi bisogni e desideri. Se inizi a praticare le norme di self-care all'inizio della tua vita professionale, sarà più semplice farle diventare una abitudine.

16 self care ideas to try

- #1 leave your phone outside your bedroom at night
- #2 get 7-9 hours of sleep every night
- #3 stop over-thinking everything
- #4 keep a journal
- #5 drink more water
- #6 watch less T.V.
- #7 eat better
- #8 face your fears
- #9 take 10 minutes to breathe deeply
- #10 do some light exercise every day
- #11 read a good book
- #12 get some fresh air every day
- #13 create a mood board
- #14 meditate
- #15 travel more & explore new places
- #16 celebrate the small wins

 captivatingcrazy.com



COS'È LA MINDFULNESS?

La mindfulness è ormai un concetto molto ampio, con un largo spettro di interpretazioni.

Consiste nel focalizzare intenzionalmente l'attenzione dell'individuo sulle esperienze interne ed esterne che stanno accadendo nell'istante presente senza giudicarle, e viene spesso insegnata attraverso una varietà di esercizi di meditazione.

La mindfulness è un metodo di consapevolezza che trae origine dalle pratiche meditative orientali, deriva dalla tradizione buddhista e si basa su tecniche Zen e tibetane.

La mindfulness, o meditazione di consapevolezza, si riferisce a quel momento di presenza mentale in cui tutto ciò che accade dentro e fuori di sé viene visto come è realmente, senza dolore, paura o sofferenza. (Enciclopedia Treccani)

La mindfulness consiste nel mantenere uno stato non giudicante di consapevolezza dei propri pensieri, emozioni ed esperienze. Tale consapevolezza è completa o amplificata ed è focalizzata sul presente. (Dizionario Merriam-Webster)

Perché la mindfulness viene considerata uno strumento psicologico?

La mindfulness è utilizzata come metodo di intervento psicologico non solo perché è provato che abbassi il livello di stress e migliori la concentrazione, ma

anche perché è di supporto nella regolazione e gestione delle emozioni. E' una pratica che ti aiuta a riconoscere e accettare le tue sensazioni, e successivamente ti guida nell'attraversamento della tua emotività.

La mindfulness non consiste solamente nello stare seduti immobili a meditare, ma anche e soprattutto nel prestare attenzione a te stesso e a ciò che ti circonda, a vivere ed essere nel presente. Una pratica regolare migliorerà la tua capacità di concentrarti senza distrazioni e pensieri invadenti. Inoltre ti aiuterà a mantenere una visione positiva escludendo i pensieri negativi dalla tua mente, riducendo lo stress della vita quotidiana (Moore, C., 2020).

Mindfulness è un termine popolare usato per descrivere l'atto dell'essere presenti nel "qui e ora". E' simile al termine *grounding*, usato più spesso dagli psicologi, che si riferisce a un metodo in cui i pensieri vengono guidati e ricondotti all'esperienza del presente. Le pratiche della mindfulness includono la meditazione e lo yoga, ma anche strumenti di scrittura personale, come l'identificazione e la presa di coscienza delle proprie sensazioni ed emozioni priva di giudizio, e, più in generale, l'utilizzo della gentilezza verso te stesso e ciò che provi (Dellasantà, J., 2017).

I benefici della mindfulness sono provati scientificamente da numerosi studi (Moore, C., 2020):

1. Miglioramento della memoria di lavoro - la meditazione mindfulness è stata empiricamente associata a un aumento di capacità della memoria di lavoro e della sua attività.
2. Amplificazione della consapevolezza metacognitiva - ovvero la capacità di scollegarsi dai propri processi mentali e dai sentimenti, per riconoscerli come episodi momentanei e passeggeri, piuttosto che identificarcisi. Nella dottrina buddhista, ciò corrisponde a "conoscere" e "liberare" la mente.
3. Abbassamento del livello di ansia - studi sperimentali evidenziano il contributo della mindfulness alla diminuzione dei sintomi di ansia. Conclusioni simili si possono trarre da studi relativi ai casi di ansia sociale.
4. Riduzione della "reattività" emotiva - ci sono prove a sostegno del ruolo della meditazione a beneficio della reattività emotiva.
5. Aumento dei processi attentivi visivi- chi pratica meditazione mostra un migliore funzionamento dei sistemi attentivi risultando più performante in test di concentrazione, attenzione selettiva, e altro.

6. Riduzione dello stress - il mindfulness training è stato inoltre associato a livelli ridotti di stress, stati mentali positivi e diminuzione di sintomi di evitamento post traumatico, come la perdita di interesse per le attività.

7. Gestione del dolore fisico - la mindfulness può aiutare a controllare il dolore cronico migliorando la qualità di vita dei pazienti.

I benefici della mindfulness

			
Emotivi	Mentali	Fisici	Comportamentali
• Riduce lo stress • Aumenta la resilienza • Riduce ansia e depressione • Aumenta empatia e compassione	• Migliora la concentrazione • Migliora la memoria • Aumenta la capacità decisionale • Aumenta l'elasticità mentale • Migliora la capacità di gerarchizzare le priorità	• Diminuzione di pressione sanguigna e frequenza cardiaca • Rafforza il sistema immunitario • Aumenta la capacità di gestire il dolore • Aumento della materia grigia	• Migliora il sonno • Migliora la comunicazione • Aumento di pazienza e perseveranza • Migliora la capacità di creare nuove abitudini • Maggiore riflessività

Source: nextgengovt.com



Tecniche di Mindfulness (di Dellasanta, J., 2017)

Tecnica di respirazione consapevole

Trova un posto silenzioso. Siediti o stai dritto in piedi, la testa in linea con il cuore, il cuore in linea con il bacino. Chiudi gli occhi.

- Inspira attraverso il naso per 4 secondi. Il respiro deve essere lento e costante piuttosto che un singhiozzo. Non avere fretta.
- Fai una pausa e trattieni il respiro per un secondo.
- Espira lentamente attraverso il naso per 4 secondi. Non rilasciare tutta l'aria in una volta, falla uscire con controllo.
- Fai una pausa di 1 secondo prima di ricominciare il ciclo.
- Inspira di nuovo attraverso il naso, e ripeti gli step precedenti.
- Continua a respirare in questo modo finché non noti un cambiamento nelle tue sensazioni fisiche e mentali.

Tecnica di grounding dei 5 sensi

Prima di iniziare questo esercizio, fai 2 o 3 cicli di respirazione consapevole per calmare il tuo corpo e la tua mente.

- Osserva l'ambiente nelle immediate vicinanze.
- Nomina 5 cose che puoi vedere, come un fiore, un tavolo, una matita.
- Nomina 4 cose che puoi toccare. Possono essere i tuoi capelli, l'erba o un cuscino.
- Nomina 3 cose che puoi sentire. Concentrati sui suoni esterni, come un cane che abbaia o una macchina che passa.
- Nomina 2 cose di cui puoi sentire l'odore. Per esempio un profumo o dei fiori.
- Nomina 1 cosa di cui puoi sentire il sapore. Può essere caffè, o una gomma da masticare.



Esercizi di Mindfulness (di Ackerman, C.E., 2020)

1. Esercizio dell'uva passa

Questo esercizio è ottimo per avvicinare i principianti alla pratica della mindfulness, dato che può essere svolto da chiunque e con ogni tipo di cibo (meglio se con una consistenza, odore o sapore inusuale).

Poni la tua attenzione su:

L'aspetto dell'uva passa; Come la senti; Come la sua superficie risponde al tocco; Il suo odore; Il suo sapore.

Concentrarsi su un solo oggetto, in questo caso il frutto, serve a focalizzare la mente sul presente e su ciò che è proprio davanti a noi. Potremmo essere abituati all'uva passa, ma non a prenderci il tempo per osservarla con attenzione.

2. Body scan

Prova questa narrazione di 30 minuti guidata da Jon Kabat-Zinn, esperto e fondatore della Mindfulness-Based Stress Reduction (riduzione dello stress basata sulla mindfulness).

Step 1: I partecipanti si distendono di schiena, con i palmi rivolti verso l'alto e i piedi leggermente distanziati. Questo esercizio può essere svolto anche da seduti su una sedia comoda, coi piedi appoggiati a terra;

Step 2: I partecipanti devono rimanere distesi e fermi per la durata dell'esercizio, e muoversi con consapevolezza nel caso sia necessario per regolare la propria posizione;

Step 3: I partecipanti iniziano lo scan prendendo consapevolezza del proprio respiro, notandone il ritmo, l'atto di inspirazione ed espirazione. Non dovrebbero cercare di modificare il modo in cui respirano, ma solo porvi attenzione con delicatezza;

Step 4: I partecipanti guidano l'attenzione verso il corpo: le sue sensazioni, la consistenza dei vestiti sulla pelle, la superficie su cui il corpo sta riposando, la temperatura;

Step 5: I partecipanti prendono consapevolezza delle parti del corpo che formicolano, che dolgono, o che sentono particolarmente pesanti o leggere; notano zone del corpo in cui non sentono alcuna sensazione e altre che sono molto sensibili.

Un body scan tipicamente passa in rassegna ogni parte del corpo, ponendo l'attenzione sulle sensazioni di ogni porzione. Solitamente si muove in modo

sistematico, per esempio partendo dai piedi e spostandosi verso l'alto: dita di entrambi i piedi; Il resto dei piedi; Caviglie e polpacci; Ginocchia; Cosce; Area pelvica; Addome; Petto; Parte bassa e poi parte alta della schiena; Mani; Braccia; Collo; Viso e testa; Le narici. (Fleming & Kocovski, 2007).

Una volta completato il Body Scan, i partecipanti possono riconnettersi all'ambiente esterno, aprendo lentamente gli occhi e muovendosi in modo fluido verso una posizione comoda.

3. Visione consapevole

E' un esercizio semplice, richiede solamente una finestra con una vista.

Step 1: trova un posto davanti a una finestra con qualcosa fuori da osservare;

Step 2: guarda tutto ciò che è visibile. Evita di etichettare e suddividere in categorie ciò che vedi; invece di pensare "uccello" o "segnale di stop" cerca di concentrarti sui colori, sulle forme, sui materiali;

Step 3: nota il movimento dell'erba o delle foglie nella brezza, la moltitudine di forme presenti nella piccola cornice di mondo che stai osservando. Cerca di guardare quello che c'è fuori dalla finestra con la prospettiva di qualcuno che non l'hai mai visto prima.

Step 4: osserva, ma non esprimere giudizi. Sii attento, ma non fossilizzarti;

Step 5: se ti distrai, allontana con delicatezza la tua mente da quei pensieri e riportala su un colore o una forma, per tornare a uno stato d'animo predisposto all'osservazione.

4. Esercizio dei cinque sensi

Tutto ciò che devi fare è fare attenzione a qualcosa che puoi percepire con tutti i 5 sensi.

Nota 5 cose che puoi vedere - guardati intorno e concentrati su cinque elementi che puoi vedere, scegli qualcosa a cui normalmente non faresti caso, come un'ombra o una piccola crepa nel cemento.

Nota 4 cose che puoi toccare - porta l'attenzione verso quattro cose con cui sei a contatto, come la stoffa dei tuoi pantaloni, la brezza sulla pelle, e la superficie liscia del tavolo su cui stai appoggiando le mani.

Nota 3 cose che puoi sentire - prenditi un momento per ascoltare e notare tre cose di cui puoi sentire il suono in sottofondo. Possono essere il cinguettio di un uccello, il rumore del frigorifero, o i suoni indistinti del traffico.

Nota 2 cose che puoi annusare - porta l'attenzione verso gli odori che solitamente trascuri, indipendentemente dalla loro gradevolezza. Magari il vento

sta trasportando un leggero odore di pino se ti trovi all'aperto, o di un ristorante dall'altra parte della strada.

Nota una cosa che puoi assaporare - concentrati su qualcosa di cui senti il sapore in questo momento. Puoi bere un sorso di una bibita, masticare una gomma, mangiare, sentire il gusto che hai in bocca, o anche assaporare l'aria aspirandola.

5. Esercizio di mindfulness dei 3 step

Step 1: Esci dalla modalità "pilota automatico" per prendere coscienza di ciò che stai facendo, pensando, sentendo in questo momento. Prova a fermarti e assumere una posizione comoda. Accorgiti dei tuoi pensieri e riconosci le tue emozioni, ma lasciali scorrere. Mettiti in contatto con ciò che sei e con le tue sensazioni presenti.

Step 2: concentrati sulla respirazione per un minuto o per sei cicli respiratori. L'obiettivo è focalizzare su questo processo tutta la tua attenzione. Senti i movimenti del tuo corpo, come il tuo petto si alza e si abbassa, come lo stomaco si gonfia e si sgonfia, come i polmoni si espandono e contraggono. Trova il tuo ritmo e usa questa consapevolezza per ancorarti al presente.

Step 3: Estendi la consapevolezza prima al corpo e infine all'ambiente circostante, lascia che si liberi al di là del tuo limite fisico. Accorgiti delle sensazioni che stai provando, come dolori, contratture, o leggerezza nel viso e nelle spalle. Considera il corpo nella sua completezza come un contenitore per la tua interiorità. Puoi successivamente espandere la tua attenzione verso ciò che ti circonda: osserva i colori, le forme, le disposizioni, le consistenze degli oggetti che vedi. Vivi con intenzione il presente.

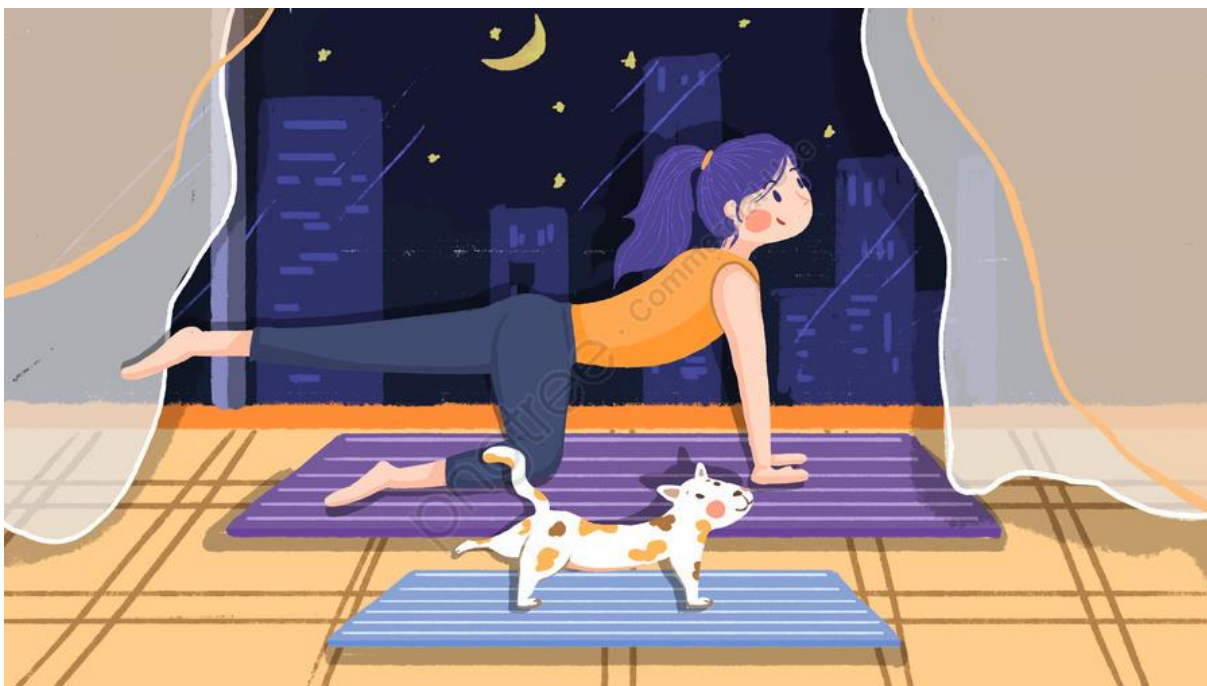
Quando hai terminato l'esercizio, muoviti lentamente e cerca di portare questa mindfulness con te durante tutta la giornata.

6. Osserva una foglia per cinque minuti

Per questo esercizio non serve nulla se non una foglia e la tua attenzione.

Raccogli una foglia, tienila nel palmo della tua mano e per cinque minuti concentrati esclusivamente su ciò che vedi.

Osserva i colori, le forme, la consistenza, i dettagli. Questo semplice esercizio ti riporterà nel momento presente, e allineerà i tuoi pensieri a ciò che stai vivendo.



YOGA

Lo yoga è una pratica nata oltre cinquemila anni fa e che si è evoluta nel tempo. Il termine "yoga" significa "unione, interezza, integrazione di tutte le componenti". Nello yoga il corpo, lo spirito e la mente sono interpretati come l'unione degli aspetti pluridimensionali che caratterizzano ogni essere umano.

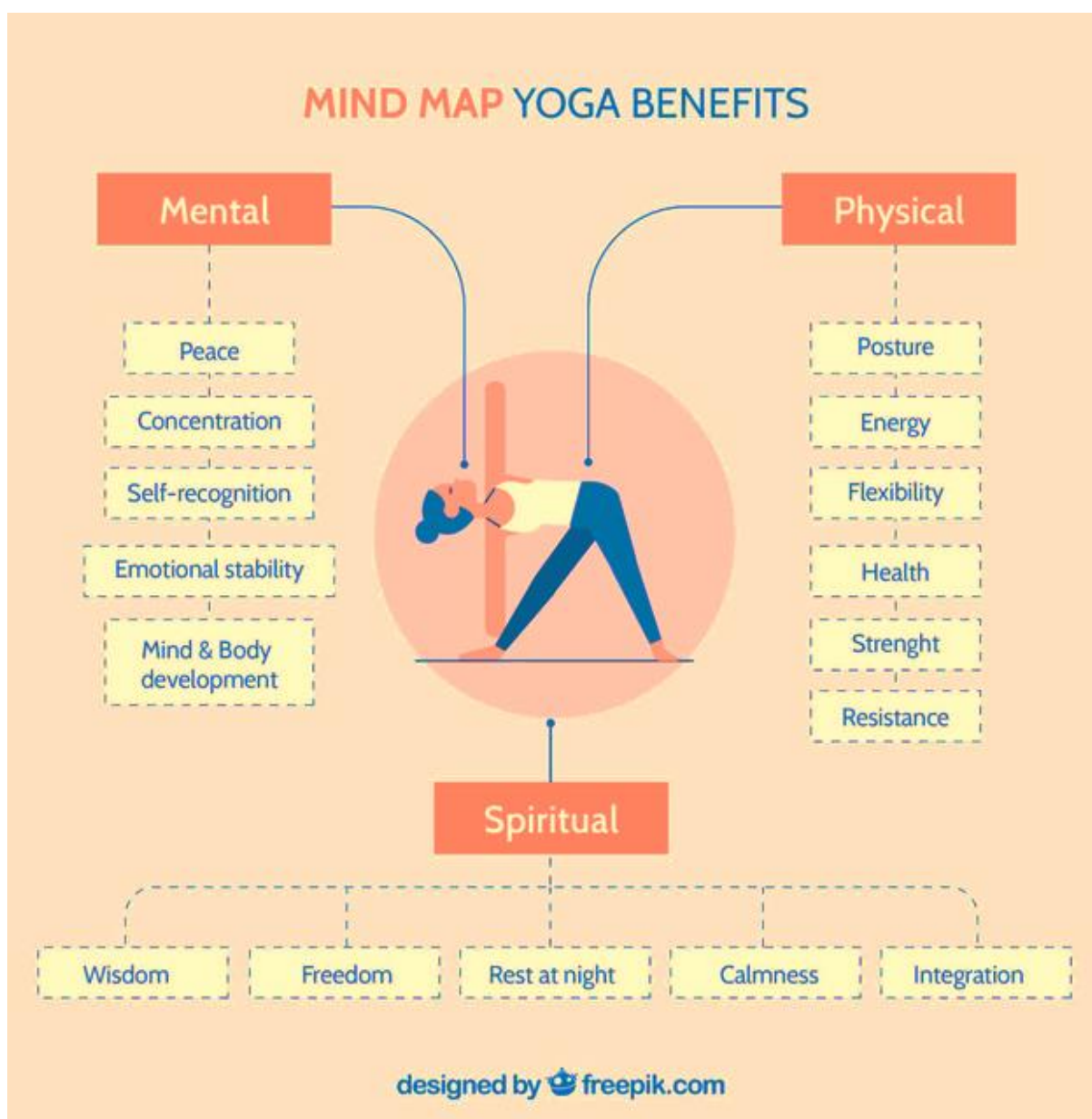
Lo yoga cura la salute e il benessere (fisico, emotivo, mentale e sociale) attraverso la pratica regolare di un ampio ventaglio di tecniche differenti, come il movimento e la postura, esercizi e consapevolezza della respirazione, rilassamento e concentrazione, meditazione e ricerca di sé. Il suo obiettivo è alimentare forza, consapevolezza e armonia sia nel corpo che nella mente.

Lo yoga moderno è improntato su esercizi di stretching e di posizioni pensate per stimolare la pace interiore e l'energia del corpo, mentre lo yoga antico era meno orientato al fitness e più focalizzato sul ruolo centrale della mente e dell'energia spirituale. Oggi lo yoga ha acquisito grande popolarità come esercizio per mantenere il corpo tonico e sano, ma è in realtà una scienza millenaria di autocoscienza ed evoluzione consapevole.

Si tratta di una forma di fitness che unisce mente e corpo, associando all'attività muscolare la mindfulness, quindi la coscienza di sé, del respiro, dell'energia (Woodyard, C., 2011).

I Benefici dello Yoga

Gli studi dimostrano che la pratica dello yoga, che oltre allo stretching e ad altri esercizi comprende anche la meditazione e tecniche di respirazione, può contribuire al miglioramento del fitness fisico, della forza, della flessibilità e capacità polmonare, oltre a ridurre la frequenza cardiaca, la pressione sanguigna e i dolori alla schiena. La letteratura che ne documenta anche i benefici psicologici è in continua crescita: studi recenti suggeriscono che lo yoga possa essere di aiuto nel rafforzamento dei legami sociali, nella riduzione dello nervosismo e nel mitigare ansia, depressione e insonnia. I ricercatori sostengono inoltre che lo yoga possa essere utilizzato nei pazienti che soffrono di disturbo post traumatico da stress, e come un trattamento aggiuntivo per i pazienti che assumono farmaci antidepressivi (Novotney, A., 2009).



Gli Otto Rami dello Yoga



Lo yoga è molto più di un movimento del corpo, più di un allenamento impegnativo. Si può suddividere nelle seguenti otto aree o "rami/arti", chiamati *ashtanga* (Martin, C., 2015).

Gli otto rami racchiudono i principi etici necessari per condurre una vita che abbia un significato e sia completa; fungono da indicazioni etiche, morali e di autodisciplina, pongono l'attenzione sulla salute considerando l'aspetto spirituale dell'interiorità umana. Ciascuno degli otto rami potrebbe essere usato singolarmente, ma secondo la filosofia dello yoga le posture fisiche e gli esercizi di respirazione sono necessari e complementari nella preparazione del corpo e della mente alla meditazione e all'evoluzione spirituale. Partendo dagli otto rami di Patanjali sono state delineate e sviluppate molte discipline diverse, ciascuna con le sue tecniche di prevenzione e trattamento delle malattie. Nel mondo occidentale gli aspetti dello yoga più praticati sono le posture fisiche e gli esercizi di controllo della respirazione, derivanti dall'Hatha yoga e dalla meditazione. L'Hatha yoga valorizza le capacità del corpo attraverso la costruzione di posture, movimenti (*asanas*), e tecniche di respirazione

(pranayama). Quest'ultime si concentrano sul controllo prolungato dell'inalazione, del trattenimento del respiro, e dell'espirazione (Woodyard, C., 2011).

Andrii Symonenko/Adobe Stock



MEDITAZIONE

La meditazione ti riporta all'ora - lo stato dell'essere in cui non ti preoccupi del futuro e non ti arrovelli sul passato, ma sei in grado di concentrarti sul momento e vivere senza distrazioni. La meditazione calma i pensieri egoriferiti, permettendoti di essere più presente. E' essenzialmente l'atto di concentrare tutta l'attenzione su un solo elemento per calmare la mente e diventare profondamente consapevole.

La meditazione è una pratica che coinvolge mente e corpo e ha una lunga storia di applicazione: è stata usata per accrescere gli stati di calma e rilassamento fisico, per migliorare l'equilibrio psicologico, affrontare malattie, e migliorare globalmente la salute e il benessere. Le pratiche che coinvolgono mente e corpo si focalizzano sui rapporti tra il cervello, la mente, il corpo e il comportamento (NCCIH).

Può essere allenata in modi diversi: puoi praticarla per un minuto o per diverse ore al giorno. Così come per le posizioni, anche nella meditazione non c'è fretta. Lascia che la tua mente vaghi tutte le volte che vuoi, finché continuerai a ritornare al tuo focus, allora starai meditando. Nel tempo la pratica diventerà più semplice e inizierai a notarne i benefici nella vita di tutti i giorni (Martin, C., 2015).

Ci sono tanti tipi diversi di meditazione, ma molti di questi hanno quattro elementi in comune: un luogo silenzioso con meno distrazioni possibile; una

posizione comoda e specifica (in piedi, camminando, sdraiata, seduta, o altre posizioni); un focus su cui rivolgere l'attenzione (una parola o una serie di parole scelte appositamente, un oggetto, o il ritmo del respiro); una mentalità aperta (permettere alle distrazioni di andare e venire naturalmente senza giudicarle) (NCCIH).

I Benefici della Meditazione

Benefici Fisici della Meditazione

1. Può ridurre il dolore
2. Abbassa la pressione sanguigna
3. Abbassa la frequenza cardiaca
4. Il corpo guarisce più velocemente
5. Proprietà antinfiammatorie
6. Aiuta nella digestione
7. Fortifica il sistema immunitario
8. Aiuta a prevenire l'asma
9. Allevia i sintomi premestruali o della menopausa

Benefici Cognitivi della Meditazione

14. Migliora la memoria di lavoro
15. Aumenta l'attenzione
16. Aiuta a lavorare meglio sotto stress
17. Migliora la capacità di risolvere problemi
18. Migliore capacità decisionale
19. Aiuta a imparare cose nuove
20. Migliora le abilità visuo-spaziali

Benefici Sociali della Meditazione

10. Diminuzione del senso di solitudine
11. Aiuta a essere più compassionevoli
12. Riduce l'isolamento sociale
13. Aiuta a creare relazioni sane e positive

Benefici Psicologici della Meditazione

21. Aiuta a dormire meglio
22. Riduce ansia e stress
23. Aiuta a regolare i disturbi dell'umore
24. Aumenta l'autostima
25. Può aiutare nel trattamento di dipendenze
26. Aumenta l'autoconsapevolezza
27. Aiuta a controllare la rabbia



Come meditare

LUOGO:

Trova un posto tranquillo in cui non verrai disturbato.

ORARIO:

Si consiglia di meditare di mattina o di sera quando il corpo è più rilassato, se però i tuoi impegni non te lo permettono trova un altro momento della giornata che ti è più comodo e cerca di incorporarlo nella tua routine.

POSIZIONE DEL CORPO:

Quando stai meditando devi stare comodo, ma anche rimanere sveglio. Molte persone prediligono la *Easy pose* (posizione seduta con la schiena dritta), o si siedono con la schiena contro un muro, appoggiandosi su una coperta o su un cuscino.

Tuttavia se non stai bene o se le condizioni fisiche non te lo permettono, puoi sempre coricarti.

PENSIERI:

La tua mente tenderà a vagare, è normale che sia così. Quando ti capita, lascia che succeda. Non giudicare i tuoi pensieri e non cercare di modificarli. Lasciali passare e riporta la tua attenzione sul respiro o sul focus che hai deciso per la tua meditazione.

RESPIRO:

Concentrarti sulla respirazione è un ottimo metodo per essere nel presente. Ricordati però che il respiro durante la meditazione non deve essere forzato o controllato, osservalo semplicemente così com'è.

DURATA E FREQUENZA:

Guide to Meditation

BY DAREBEE
© darebee.com

Meditation optimizes the way the brain handles information making it generally more efficient and it even contributes to an increase in gray matter in the frontal lobes where all the higher brain functions take place.

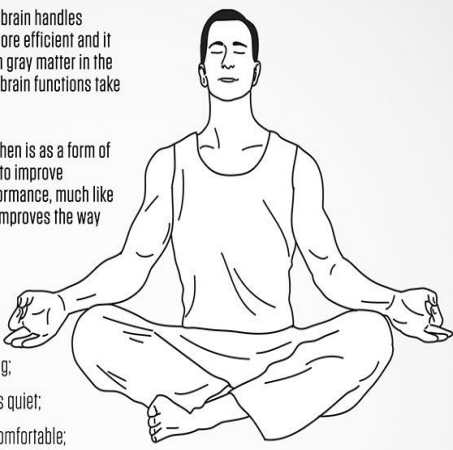
The best way to view meditation then is as a form of exercise for the brain, enabling it to improve significantly on its everyday performance, much like physical exercise optimizes and improves the way the body works.

How To

- Wear comfortable clothing;
- Sit somewhere where it is quiet;
- Sit somewhere you are comfortable;
- Make sure the environment is neither too cold nor too hot;
- Give yourself a timer (stopwatch, phone app or alarm clock);
- Don't be overly anxious about the time.

BENEFITS

- Improved memory;
- A sense of peace;
- A sense of quiet energy, like your brain has rebooted;
- Improved productivity and the ability to prioritize things;
- An improved sense of alertness;
- An overall sense of wellbeing that will also positively affect your health;
- Reduced stress levels.



Sarebbe ottimale riuscire a meditare quotidianamente. Se riuscissi a farlo 15 minuti ogni giorno, sarebbe l'ideale. Con il passare del tempo sarai in grado di sostenere meditazioni più lunghe, per ora consideralo semplicemente un impegno giornaliero anche se dura pochi minuti. I benefici della meditazione si sommano, quindi qualunque cosa tu riesca a fare ti aiuterà a ottenere dei risultati.

EXPAND YOUR MEDITATION

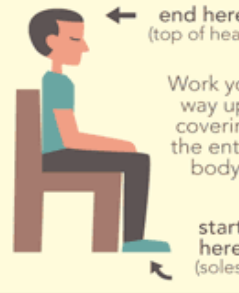
WHAT TO DO AFTER DEVELOPING THE HABIT OF FOCUSING ON YOUR BREATH

NOTICE THE SOUNDS AND SMELLS



Use other senses to be made aware of the present moment.

DO A BODY SCAN MEDITATION



end here (top of head)

Work your way up, covering the entire body.

start here (soles)

Focus attention on one body part at a time and note how it feels.

STAY WITH YOUR THOUGHTS



This is boring.

But *why* is this boring?

Well...

Ask and answer questions. Check your feelings. Examine new ideas.

DO WALKING MEDITATIONS



Feel the sensations of each step and observe your surroundings.

FIND A TEACHER



Learn from an expert in person or from his/her books.

USE GUIDED MEDITATIONS



Get guidance from a teacher's recording or mobile apps.

IN ANY GIVEN MOMENT BE MINDFUL OF YOUR ENVIRONMENT



Do not distract yourself. Instead, watch, listen, smell, taste, feel.

JOIN OTHERS



Get advice and support from joining a community online or in person. Or go on a retreat.

JUST REMEMBER TO DO IT



Find pockets of time anywhere to do anything that continues your meditation practice.



By [interactimages](#)

SPORT

L'attività sportiva moderatamente intensa è un ottimo rimedio allo stress, può migliorare il benessere generale ed è di grande sostegno per chi sta attraversando un burnout. Lo sport aiuta ad abbassare il livello di stress e a migliorare la qualità della tua vita, sia sotto il profilo psicologico che sotto quello fisico.

I benefici fisici dell'esercizio - come il miglioramento delle condizioni di salute e la cura di malattie - sono noti da tempo: è vitale per il mantenimento della stabilità mentale e riduce lo stress. Gli studi mostrano che è di grande efficacia nel contrastare la stanchezza, nel migliorare prontezza e concentrazione, e accrescere le funzioni cognitive nel loro complesso. Ciò è particolarmente utile quando la tua energia e capacità di concentrazione sono state consumate dalla tensione. L'esercizio e altre attività fisiche rilasciano le endorfine - sostanze chimiche nel cervello che fungono da antidolorifici naturali - e migliorano la qualità del sonno, che a sua volta riduce lo stress (ADAA).

Lo sport può essere una componente molto efficace del piano di stress management per molti pazienti e dovrebbe essere raccomandato a chiunque stia affrontando stress acuto, episodico o cronico.



I Benefici dello Sport

• Aiuta a rilassarsi	• Aiuta a controllare il peso
• Riduce la depressione	• Aiuta a dormire meglio la notte
• Più energia	• Fortifica i muscoli e le ossa
• Ti fa sentire meglio	• Rafforza il sistema immunitario
• Migliora l'umore	• Riduce la pressione sanguigna
• Fa ordine nella tua mente	• Alza il livello di colesterolo buono
• Velocizza il metabolismo	• Migliora la salute e la forza
• Migliora i rapporti sociali	• Migliora l'autostima

Anche solamente 30-45 minuti di esercizio tre volte alla settimana possono farti stare meglio e darti un maggior senso di controllo sulla tua vita. Gli studi dimostrano che l'attività fisica può alleviare lo stress, ridurre la depressione e migliorare le tue funzioni cognitive, oltre a rilasciare le endorfine, sostanze chimiche che innescano sensazioni positive. Nella pratica qualunque sport può aiutarci a fronteggiare stress e ansia, di seguito ti proponiamo degli ottimi modi per allenarti (Howley, E., 2020, Griffin, T., 2020, LiveStrongGym, 2019, Waehner, P., 2020):

- *Inizia a correre.* L'atto della corsa rilascia endorfine, ti sentirai bene dopo averlo fatto. Prova a porti un obiettivo, come correre una maratona di 5 o 10 chilometri. Questo ti aiuterà a essere sempre motivato e ti sentirai in grado di accettare e affrontare nuove sfide.
- *Iscriviti in piscina e nuota per un chilometro al giorno.* Immergerti nell'acqua ti farà sentire più forte e farà scivolare via tutti i pensieri stressanti, oltre a essere un'ottima attività nel caso tu soffra di problemi muscolari o articolari. Il nuoto è uno sport che attiva tutto il corpo, stimola il sistema cardiovascolare e allena le capacità di resistenza, dato che l'acqua essendo più densa dell'aria si oppone maggiormente ai movimenti. Per



alcune persone l'immersione in acqua è molto rilassante e allevia ulteriormente lo stress.



➤ *Ciclismo.* Il ciclismo ha un basso impatto sulle articolazioni e allena la gittata cardiaca.

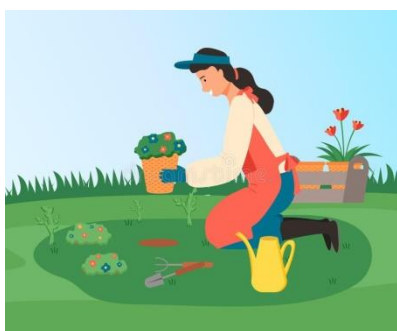
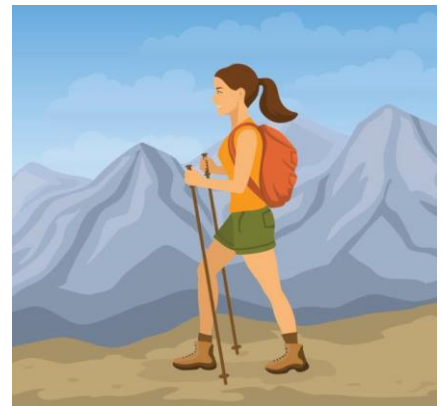
➤ *Pratica sport di squadra, come pallavolo, bowling o baseball/softball.* Potrai conoscere nuovi amici e allo stesso tempo fare allenamento. In altre parole, potrai usufruire dei benefici dello sport e della socializzazione in una volta sola.

➤ *Danza.* Ballare può essere un modo meraviglioso e divertente per alleggerire il carico di stress mentre ti impegni nell'allenamento. Può anche essere un'importante attività sociale, utile a creare un senso di gruppo, connessione e sostegno che può aiutarti a sentirti meno ansioso.

➤ *Trekking.* Ti sentirai meno stressato se passerai più tempo nella natura e all'aria aperta.

➤ *Camminata veloce.* Forse è il modo più semplice per eliminare un po' di stress. Una camminata di 10 minuti può essere sufficiente per ripristinare uno stato di calma e gestire l'ansia e la tensione, tanto quanto una camminata di 45 o più minuti.

➤ *Passeggiare nei boschi o sulla spiaggia.* Chiamato anche *forest bathing* (bagno/immersione nel bosco), uscire per passeggiare nella natura in una foresta o sul bagnasciuga può essere prodigioso nell'alleviare i sintomi di ansia e stress.



➤ *Giardinaggio.* Lavorare in giardino è un'attività fisica più intensa di quanto immagini. Devi piegarti, allungarti, scavare, sollevare e trasportare piante, terriccio o un innaffiatoio pieno d'acqua: tutte queste azioni attivano un grande numero di muscoli e fanno aumentare leggermente il tuo ritmo cardiaco, mentre abbellisci lo spazio intorno a te e calmi la tua

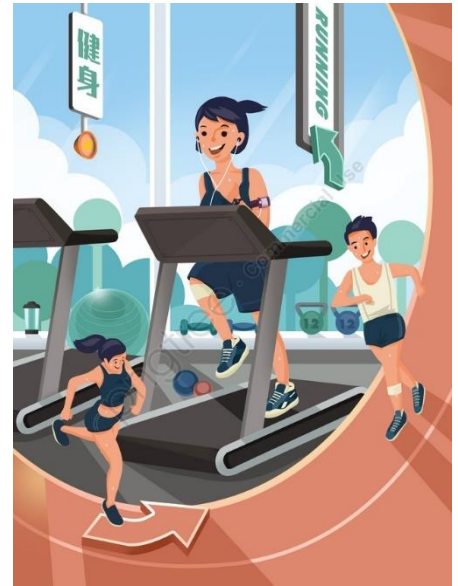
mente.

➤ *Sport cardio: corsa, nuoto, spinning, danza...* andare a correre, farsi una nuotata, ballare ogni tipo di danza o andare in bici hanno diverse qualità in comune: sono sport aerobici, in cui sono stimulate la circolazione del sangue e la capacità cardiovascolare.

➤ *HIIT (High Intensity Interval Training - allenamento a intervalli ad alta intensità).* A causa delle sue caratteristiche è un allenamento particolarmente

indicato per chi ha poco tempo per altri sport, preoccupazione che potrebbe rappresentare un ulteriore fattore di stress. In soli 20 minuti puoi portare a termine una sessione completa.

- Scegli un'attività che ti piace (corsa, camminata, etc.).
 - Fai riscaldamento per 5-10 minuti.
 - Aumenta l'intensità (aggiungi salite, discese, pendenze, resistenze e/o velocità) in modo da raggiungere il livello 7-8 in questa scala [di percezione dello sforzo](#) per 30-60 secondi.
 - Riduci l'intensità e riposa per 2 o più minuti.
 - Ripeti gli intervalli di alta-bassa intensità per 20 o più minuti.
- *Circuit training (allenamento con circuiti).* Il circuit training può aiutarti ad allenarti più velocemente: combinando gli esercizi e muovendoti rapidamente, ti tieni in forma e fai molta attività in poco tempo. In più, la varietà di esercizi tiene impegnata la mente e il corpo, rendendo gli allenamenti più divertenti.
- *Allenamento di forza.* Potresti pensare che sollevare pesi non sia un modo per ridurre lo stress, in realtà è una forma di esercizio che ti permette di sfogare la tensione accumulata.
- Scegli 8-10 esercizi (uno per ogni gruppo muscolare) dai seguenti esempi: Petto, Schiena, Spalle, Bicipiti, Tricipiti, Gambe.
 - Scegli un peso che riesci a sollevare per 10-16 ripetizioni di ogni esercizio.
 - Ripeti ogni esercizio 10-16 volte per 1-2 set, prestando molta attenzione alla forma.
 - Fai esercizi di sollevamento pesi almeno due volte alla settimana per ottenere dei buoni risultati.
- *Pugilato.* Non devi necessariamente sfidare un'altra persona sul ring, esistono diverse opzioni come il fit boxing, di cui un paio di sessioni potrebbero aiutarti a liberarti di un peso e sentirti più rilassato, o il kickboxing.
- *Kickboxing.* Il kickboxing è perfetto per sfogare la tua aggressività in un ambiente sano, sentendoti forte, potente e tenendo la situazione



sotto controllo. Inoltre brucia molte calorie e allena la resistenza.

- Chiedi a un centro sportivo locale o a uno studio di arti marziali se tengono lezioni di kickboxing.
 - Ascolta un po' di musica e crea un allenamento personalizzato combinando calci, pugni e colpi scelti da te.
- *Camminata.* Camminare ti aiuta a ridurre lo stress ed è un allenamento molto semplice. Puoi respirare aria fresca, allontanarti dai tuoi problemi e fare attività fisica, tutto nello stesso momento.
- Indossa un paio di scarpe da ginnastica comode.
 - Esci e inizia a camminare velocemente.
 - Rilassa le spalle, lascia che le braccia si muovano seguendo un ritmo naturale e respira profondamente.
 - Continua a camminare più a lungo che puoi.
 - Non dimenticarti di tornare verso casa!



Pelvic Clock; Knee Folds.

➤ *Pilates.* Il pilates è simile allo yoga perché pone il focus sul respiro, sulla connessione con il tuo corpo e sulla postura, ed è per questo una buona strategia per alleggerire il carico di stress. Inoltre rafforza il core (la zona centrale del corpo compresa tra il busto e il bacino) e il pavimento pelvico, che ti sostengono in tutte le altre attività quotidiane. Inizia con i movimenti basilari del pilates, imparare a padroneggiarli allenerà il tuo core e ti aiuterà ad affrontare gli esercizi più complessi. Prova i seguenti movimenti base del pilates: *Neutral Spine; Arms Over; Angel Arms;*

- Pelvic Clock; Knee Folds.*
- *Yoga.* Le molteplici posizioni dello yoga ci aiutano ad allungare e rilassare diversi gruppi muscolari del corpo, senza dimenticarci di controllare la respirazione. Provalo eseguendo ogni movimento elencato per 5-8 volte e alla fine rimani nella posizione del morto per qualche minuto: *Saluto al Sole; Posizione del Gatto; Posizione del Guerriero I; Posizione del Guerriero II; Posizione del Triangolo; Posizione del Morto.*
- *Stretching rilassante.* Ritagliati 5 minuti per provare questi esercizi di allungamento, rimanendo in ogni posizione per 15-30 secondi e respirando profondamente. Concentrati su ciò che stai facendo e goditi lo stretching.

- Torso Stretch - Allungamento del busto.

- Seated Hip Stretch - stretching del bacino in posizione seduta.

- Shoulder Shrug - rafforza la mobilità delle spalle portandole verso l'alto.



- Standing Lower Back Stretch - allungamento della parte bassa della schiena stando in piedi.
- Child's Pose - posizione del bambino.

- **Aerobica.** Un piano di esercizio aerobico moderato o intenso può essere di grande aiuto per combattere lo stress. Si raccomanda di svolgere 150 minuti alla settimana di attività aerobica moderata, o 75 minuti ad alta intensità. Spezza il programma in sessioni da 10-15 minuti in modo da svolgerle prima di andare a lavoro e, quando possibile, in pausa pranzo per affrontare lo stress in vari momenti della giornata (Jackson, E., 2013).

Il miglior tipo di esercizio è quello che riesci a svolgere con regolarità e che ti piace di più. Per quanto riguarda la frequenza non esiste una regola universale per capire quanta attività sia sufficiente a combattere lo stress, anche solo 10 minuti al giorno sono meglio di niente. Cerca di allenarti il più possibile per quanto i tuoi impegni te lo permettano, e in sicurezza per scongiurare il rischio di infortuni. Per avere dei valori di riferimento: il Dipartimento della Salute e dei Servizi Umani degli Stati Uniti (U.S. Department of Health and Human Services) suggerisce di praticare almeno 150 (2 ore e 30 minuti) o 300 minuti (5 ore) alla settimana di esercizio moderato. In alternativa, puoi puntare a 75 (1 ora e 15 minuti) o 150 minuti (2 ore e 30 minuti) alla settimana di attività aerobica intensa, meglio se suddivisa in diversi giorni per avere effetti ottimali (Howley, E., 2020).

Ricorda: Allenamenti a bassa-media intensità ti fanno sentire in forma e pieno di energia.

ru.freepik.com

ATTIVITÀ RILASSANTI E DI SVAGO



In generale, le attività di svago possono essere definite come attività che vengono svolte per piacere personale, volontarie e indipendenti dal lavoro.

Ogni individuo ha diversi bisogni, anche per quanto riguarda il tempo libero. Le persone scelgono le attività di svago in funzione di particolari esigenze, che possono variare a seconda dell'ambiente, del contesto, e anche delle diverse fasi della vita. Crescendo iniziamo a scegliere attività che in precedenza avremmo trascurato, o

smettiamo di apprezzare le attività che una volta erano considerate piacevoli (Shin, K., & You, S., 2013).

Quando fai ciò che ti piace la tua salute migliora, e i vantaggi sono fisici, cognitivi, emotivi e si riflettono anche sulla sfera sociale.

Impegnarti in attività di svago abbassa il tuo livello di stress e la frequenza cardiaca, migliora il tuo umore e stimola la tua psiche - ciò significa che sei meno annoiato e meno predisposto a comportamenti potenzialmente nocivi per la salute - inoltre fornisce un rimedio immediato alla tensione e altri benefici. L'attività comunque deve tenere la mente impegnata, la passività o troppe distrazioni potrebbero compromettere gli effetti positivi (Leonard, J., 2015).

I benefici delle tecniche di rilassamento ([Mayo Clinic](#), 2021)

• Abbassano la frequenza cardiaca	• Migliorano l'umore e la concentrazione
• Abbassano la pressione sanguigna	• Migliorano la qualità del sonno
• Rilassano la respirazione	• Riducono il senso di spossatezza
• Migliorano la digestione	• Riducono rabbia e frustrazione
• Mantengono regolari i livelli di zucchero nel sangue	• Migliorano le capacità di adattamento

• Riducono l'attività degli ormoni dello stress	• Aumento dell'energia
• Stimolano il flusso sanguigno verso muscoli importanti	• Senso di calma e fiducia
• Riducono la tensione muscolare e dolori cronici	• Potenziano la capacità di gestire problemi con sicurezza

Per sfruttare al massimo i loro benefici, combina le tecniche di rilassamento con altre strategie come il pensiero positivo, l'umorismo, il time management, la risoluzione di problemi, l'esercizio fisico e il contatto con famiglia e amici che ti sostengono.



Le seguenti attività possono essere rigeneranti e alleviare lo stress. Provala la prossima volta che senti il bisogno di svagarti, rilassarti e ristabilire un equilibrio nella tua vita (Ditch the Label, 2020, Harper, S., 2020, Scott, E., 2020):

- *Guarda la televisione.* Troppa televisione può intralciare le attività quotidiane, ma in piccole quantità può essere un diversivo che allevia lo stress.
- *Guarda qualcosa di divertente.* Ridere allenta la tensione fisica, riduce lo stress e rafforza il sistema immunitario.
- *Prendi un libro da colorare.* Colorare aiuta a rilassarsi, è un'attività che rende difficile concentrarsi su altro.
- *Non fare niente.* Anche se per molte persone è difficile, non fare, non pensare, non sentire niente è uno strumento di gestione dello stress molto efficace e di grande impatto. E' una pratica meditativa.
- *Mangia una banana.* Quando siamo stressati la nostra pressione sanguigna tende ad aumentare, ma il potassio presente nelle banane aiuta a regolarla. Lo stress può anche farti sentire indebolito, e le banane possono dare una spinta alle tue energie.



➤ *Prepara torte e biscotti.* L'odore dei dolci in forno in alcune persone suscita un senso di calma e benessere.

➤ *Gioca.* I giochi online sono un'opportunità per metterci in contatto con i nostri amici o con persone che apprezziamo, ma non ci permettono di interagire quanto vorremmo. I giochi di strategia

allenano la mente e stimolano la creatività, i giochi più semplici ci aiutano a staccare il cervello, mentre quelli da tavolo e di gruppo sono perfetti per una serata divertente in famiglia! L'importante è giocare, non importa se a un solitario o a un gioco di società con gli amici. Dai giochi da tavolo alle carte,

dedicarsi al divertimento in compagnia è l'antidoto migliore allo stress causato dal lavoro. Similmente a quanto visto nelle due categorie precedenti, anche giocare con familiari, amici o colleghi può ridurre lo stress, interrompere il circolo vizioso delle ruminazioni e migliorare la salute mentale. Questi benefici possono anche favorire il rafforzamento del sistema immunitario. I giochi da tavolo hanno un vantaggio aggiuntivo: fortificano le relazioni sociali.

- *Crea arte.* Che sia un disegno, un dipinto, una poesia o qualunque altra meravigliosa forma d'arte, la sua creazione può aiutarti a immergerti in uno stato di relax e a concentrarti su qualcosa di diverso dal lavoro. Allo stesso tempo la creatività è un atto di espressione di sé, e ti permette di scaricare la pressione e lo stress che tendono ad accumularsi durante il giorno.

- *Raggomitolati con un buon libro.* Lasciarti coinvolgere da un libro, sia questo un thriller, un giallo da leggere mentre sorreggi un tè, o un fumetto, è un'ottima strategia di stress management. E' l'opportunità per prendersi una pausa fisica ed emotiva, oltre che mentale, dal resto della giornata: un insieme di fattori che ci aiutano ad allontanarci dalle situazioni stressanti che stiamo affrontando.



- *Prepara una maschera per il viso.* Eh già, ti stiamo proprio suggerendo di mescolare mezzo avocado, un cucchiaino di miele, due cucchiaini di acqua calda e stendere tutto sul viso. Rilassati per 10 minuti per vederti e sentirti rigenerata.



- *Bevi acqua calda.* Impara dalla medicina tradizionale cinese e bevi una bella tazza di acqua calda e pulita. Purificherà il tuo sistema dalle tossine accumulate che potrebbero causare tensioni. Potresti anche aggiungere un po' di limone e vitamina C.

- *Fai uno scambio di massaggi.* Fai un massaggio a un amico o a un parente, e poi ricevine uno a tua volta. Online puoi trovare molte guide e tutorial per imparare e usufruire di questa tecnica di rilassamento.

- *Guarda un documentario sulla natura.* I documentari naturalistici possono solleticare la nostra mente con il desiderio di viaggiare ed esplorare, oltre a esaltare l'immensità di ciò che ci circonda, aiutandoci a vedere la nostra vita sotto la giusta prospettiva.

- *Alza il volume della musica e balla.* Combinare la musica e la danza contribuisce ad alimentare l'autostima, migliorare l'umore e ridurre l'ansia. Ballare può aiutarti ad esprimere le tue emozioni e pensieri che



sarebbero difficili da comunicare a parole. Inoltre il ballo è un grande riduttore di stress perché l'attività cardiovascolare stimola la produzione delle endorfine, ormoni che ti fanno sentire meglio. Il ritmo e l'atto della danza producono un intreccio di movimento e suoni che il cervello umano trova soddisfacente e appagante, infine aiutano a creare rapporti umani stabilendo connessioni personali che alleviano lo stress.

- *Sostieni qualcun altro.* Spostare l'attenzione su qualcosa di diverso da te ti può aiutare a liberarti della pressione degli stressor della tua stessa vita, e assistere qualcun altro può offrirti degli spunti per reinterpretare i tuoi problemi. Vedere l'impatto che hai nella vita di un'altra persona darà una spinta alla tua autostima, un ulteriore elemento che allevia lo stress.



- *Visita un museo o una galleria.* I centri culturali forniscono un porto sicuro di distrazioni positive, riducendo la tensione e stimolando la creatività.

➤ *Stringi una pallina antistress.* Usare una pallina antistress può alleviare la tensione stimolando la distensione dei muscoli e generando un senso di relax.



- *Mastica una gomma.* Masticare una chewing-gum per qualche minuto può aiutarti a scaricare l'ansia migliorando il tuo umore.
- *Chiama un vecchio amico.* Parlare con un vecchio amico può ridurre lo stress e ricordare con nostalgia le vostre esperienze ti farà ridere e sorridere.
- *Tieni un diario.* Sfogare tutti quei pensieri ed emozioni sulla carta può far sembrare le tue sensazioni più gestibili. La redazione di un diario, o anche solo scrivere i tuoi sentimenti, fa bene alla mente. La verbalizzazione di ciò che senti produce effetti terapeutici nel cervello, visualizzare le parole su carta attiva la regione cerebrale prefrontale e riduce la risposta dell'amigdala, che tende ad azionarsi quando il corpo è in pericolo. In altre parole, scrivere i tuoi sentimenti calma il cervello.
- *Coccola un animale da compagnia.* Accarezzare il tuo animale domestico riduce l'ansia grazie al rilascio di ossitocina nel cervello, fa diminuire la sensazione di rifiuto sociale e ti fa sentire amato.



- *Guarda animali carini su YouTube.* Guardarli può aiutare a ridurre lo stress e migliorare il tuo umore.

➤ *Lava i piatti.* Ti sorprenderai di quanto sia terapeutico. Concentrati sull'esperienza presente, rivolgiti la mente e il corpo al compito che stai svolgendo (es. concentrati sull'odore del sapone, la superficie liscia o ruvida dei piatti, la temperatura dell'acqua).

- *Organizza i tuoi spazi.* Pulisci la camera e riorganizza la scrivania. Camera ordinata, mente ordinata.
- *Bevi una tazza di tè verde.* Il tè verde è fonte di sostanze chimiche che aiutano a ridurre il senso di rabbia.
- *Fai un puzzle.* Prova a risolvere un sudoku, un cruciverba o completa un puzzle per scaricare lo stress e portare la tua mente a uno stato di relax.
- *Dormi.* Lo stress può interferire con il sonno, ma un buon sonno può combattere lo stress.
- *Prepara il tuo piatto preferito.* Nutrirsi con del buon cibo può innalzare la tua autostima, e cucinare può essere un'attività appagante e rilassante.
- *Accendi qualche candela.* Il lume di candela è noto per il suo effetto calmante e le candele profumate hanno proprietà aromaterapiche che possono influire positivamente sul benessere. Osservare la fiamma di una candela può anche essere il punto di partenza per una meditazione.



- *Canticchia la tua canzone preferita.* Cantare a bassa voce o mormorare una canzone che ti piace può abbassare sensibilmente le pulsazioni e riportarti coi piedi per terra. Inoltre ha un effetto rilassante sul viso, sul collo e sui muscoli delle spalle.

- *Svegliati con il profumo del caffè.* L'aroma del caffè riduce il livello degli ormoni dello stress.

- *Apri le finestre.* L'aria fresca non solo ha un'azione rilassante e benefica, ma permette di rifornire di ossigeno il cervello migliorando la concentrazione. Ha anche un effetto energizzante, ma privo del rischio di crisi glicemica tipico degli zuccheri.

- *Varia i tragitti.* Prova a usare la bici per andare a lavoro, oppure se vai a piedi percorri itinerari diversi.
- *Fai fare una vacanza al tuo cervello.* Sognare a occhi aperti può aiutarti a risolvere problemi stressanti e a rilassarti, oltre a stimolare la creatività.



- *Fai un bagno.* Immergerti in un bagno caldo rilasserà i tuoi muscoli, concedendoti di scioglierti sia fisicamente che mentalmente, e preparandoti per una bella nottata di sonno.

- *Sfoggia qualche libro.* Recati alla biblioteca locale e passa un po' di tempo a sfogliare con calma e pace la selezione di libri. Siediti comodo, rilassati e lasciati catturare dal libro che hai trovato. Leggere anche solo per sei minuti può ridurre di due terzi il tuo stress.

- *Fai un picnic.* Le attività all'aria aperta in compagnia di amici e famiglia possono aiutarti a ridurre lo stress fornendoti un'opportunità di vicinanza umana che può attenuare il senso di isolamento sociale.
- *Compra una pianta.* Riempire di fiori la tua stanza sicuramente la abbellirà e purificherà l'aria, ma la presenza di piante può anche rendere le persone più rilassate e meno propense a sviluppare depressione da stress.
- *Sgranocchia uno snack.* E' importante non usare il cibo come un riduttore di stress perché questa correlazione potrebbe causare disordini alimentari. Quando però desideri uno snack, prova a mangiare una carota o una manciata di mandorle, lo sforzo dei muscoli della mascella allevia lo stress.



➤ *Lavora a maglia.* Sii creativo e usa la tua coordinazione per ripetere ciclicamente dei movimenti che attenuano lo stress, il tuo cervello potrà prendersi una pausa e se i tuoi pensieri iniziano a vagare riportali al movimento. I gesti ritmici e ripetitivi del lavoro a maglia stimolano il rilascio della serotonina, un ormone associato a calma, felicità e sensazioni positive.

➤ *Trova un hobby.* Dedicarsi a un nuovo hobby è un modo divertente per fuggire ai doveri e alle richieste della vita quotidiana, ti permette di alimentare l'autostima, stringere nuove amicizie ed esprimere te stesso, riducendo lo stress.

Attività come il lavoro all'uncinetto, dipingere, la falegnameria e la modellazione di ceramica sono passatempo adatti a chiunque voglia rilassarsi e allo stesso tempo fabbricare qualcosa di artistico o pratico. In alternativa, hobby come la pittura e il disegno aumentano l'intelligenza emotiva, affinano la capacità di comunicazione e, ancora una volta, riducono lo stress.



➤ *Prendi il sole.* La vitamina D ha un ruolo importante nella salute mentale, ma durante i mesi invernali molti di noi non riescono a farne rifornimento. Non ti preoccupare, assorbi tutto il sole che puoi e, se serve, aggiungi una ricarica di vitamina D consumando cibi che ne sono ricchi, come pesce azzurro e uova.

- *Spegni tutti i dispositivi elettronici.* La tecnologia è grandiosa ma può incrementare lo stress, e gli apparecchi elettronici possono disturbare il tuo sonno contribuendo ulteriormente alla tensione. Spegnili una o due ore prima di andare a letto.

- *Shopping.* Fare shopping può attenuare lo stress, alcuni definiscono questa pratica "terapia al dettaglio".

- *Bevi più acqua.* Anche una leggera disidratazione può peggiorare il nostro umore facendo aumentare



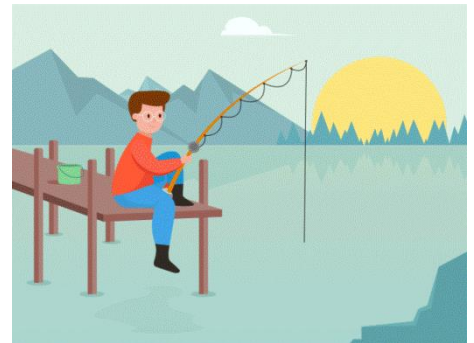
la produzione dell'ormone dello stress, il cortisolo. La disidratazione può anche impedire al tuo corpo di funzionare correttamente causando ansia e preoccupazione.

- *Fai una manicure.* Rilassati e prenditi del tempo per dedicarti alle tue mani, puoi anche essere creativo e sperimentare con la nail art!
- *Ascolta musica rilassante.* Pezzi pacati e tranquilli rallentano il nostro battito,



fanno diminuire la pressione sanguigna e inibiscono la produzione degli ormoni dello stress: ascoltare la musica per almeno mezz'ora al giorno può calmare ansia e stress.

- *Ascolta un audiolibro.* E' molto meno impegnativo rispetto alla lettura di un libro, e online trovi un'ampia scelta di podcast.
- *Pesca.* Pescare abbassa i livelli di cortisolo e questo effetto positivo può durare anche tre settimane! Mentre svolgi questa attività puoi prendere il sole, e la vitamina D che viene prodotta migliora il tuo sistema immunitario promuovendo la crescita cellulare e aiutandoti ad affrontare disturbi e malattie. Andando a pescare alleni i gruppi muscolari principali, il cuore e i polmoni, e passare del tempo all'aria aperta ti permette di contemplare l'ambiente che ti circonda migliorando la tua capacità di concentrazione. Infine è un attivatore del buon umore.





TIME MANAGEMENT

Cos'è il Time Management?

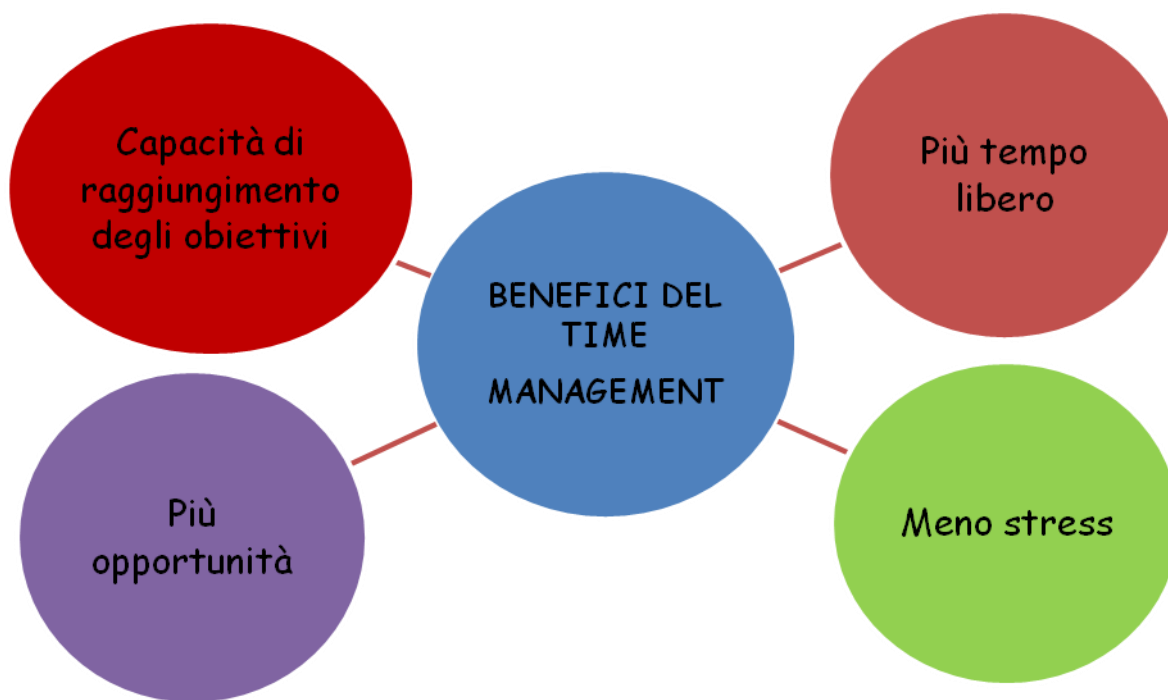
Il time management, o gestione del tempo, è una strategia che permette di lavorare più efficientemente grazie alla pianificazione del tempo disponibile e al controllo di quello richiesto da mansioni specifiche. E' quindi la capacità di programmare e organizzare le ore di una giornata, sfruttandole al massimo per raggiungere un obiettivo.

Con l'espressione time management si intende il modo in cui organizzi e pianifichi il tempo che dedicherai ad attività specifiche, e i suoi benefici sono notevoli:

- Maggiore produttività ed efficienza
- Migliore reputazione professionale
- Meno stress
- Aumento delle opportunità di progresso e avanzamento di carriera
- Aumento delle opportunità di conseguire importanti successi nella vita e nel lavoro

Una scarsa abilità di gestione del tempo può causare conseguenze molto spiacevoli:

- Scadenze non rispettate.
- Scarso rendimento.
- Lavoro di qualità scadente.
- Reputazione professionale mediocre e carriera ferma.
- Aumento dello stress (Mind Tools, 201).



12 falsi miti sul lavoro (Radev.N., 2007 di Michael LeBoeuf, 1982)

1. Più faticosi, più ottieni - dei buoni risultati non sono sempre associati alla fatica e al duro lavoro, e viceversa lavorare duramente non porta sempre al successo.
2. Essere attivi significa essere produttivi - non confondere attività e produttività, potresti facilmente perdere tempo ed energie senza essere efficiente.
3. Essere efficienti significa essere efficaci - l'efficacia deve precedere l'efficienza: per raggiungere un obiettivo, devi prima conoscerlo per sapere come comportarti.
4. Lavorare di sera - questo mito porta alla convinzione errata che i risultati siano proporzionali al tempo che dedichiamo al loro conseguimento. Lavorare fino a tardi di sera è pericoloso, ci porta a confondere i momenti dedicati al lavoro con quelli dedicati al relax, come la sera e il weekend, deteriorando la nostra salute fisica e mentale.
5. Il miglior modo per fare un lavoro è farlo da solo - questo approccio è sbagliato perché una sola persona ha delle opportunità limitate, in più il suo tempo libero diminuisce.
6. La strada più semplice è la migliore - chi punta al ribasso cercando la via più semplice vive e lavora a giorni alterni, e solitamente non è una persona di successo.
7. Essere dei grandi lavoratori è una virtù - non tutte le attività sono nobili e virtuose, lavorare può sviluppare il potenziale di alcune persone ma può rovinarne altre.

8. Il lavoro non è un piacere - se pensi che il lavoro abbia solo lati negativi, allora riuscirai a vedere solo quelli.
9. La strada migliore è una sola - la formazione ufficiale ci insegna che c'è sempre solo un modo per risolvere un problema o dare la risposta corretta, ma questo limita il ragionamento e reprime la creatività. Ci sono sempre almeno due metodi per fare qualcosa o prendere una decisione.
10. Più disciplina significa meno libertà - tendiamo a dare per scontato che libertà e disciplina siano due estremi opposti, ma la disciplina non compromette la libertà. Possiamo essere liberi e disciplinati se siamo noi a decidere le regole da imporci.
11. Giustizia e uguaglianza per tutti - ricercare la giustizia sul posto di lavoro spesso porta a un allontanamento dai doveri e a un senso di infelicità, prova invece ad apprezzare il lavoro e la vita.
12. Lavoriamo meglio sotto pressione - questa è una scusa per posticipare il lavoro. Quando lavoriamo sotto pressione e con scadenze imminenti è più facile commettere errori, e più errori facciamo più perdiamo sicurezza.



Pianificare una giornata: regole e consigli

Non pianificare troppe attività

Lascia del tempo libero tra le attività per eventi imprevisti

Annota ciò che puoi fare e ciò che ti serve

Il tuo programma deve essere flessibile

L'attività più importante deve essere svolta per prima

Alterna attività diverse durante il giorno - complicate e leggere, noiose e interessanti

Spezza i compiti lunghi e complessi in diverse sessioni

Pianifica pause e svago tra le diverse attività

Non pianificare solo per il domani, ma anche per il futuro immediato

Non avere paura di rinunciare ai tuoi piani



Questionario sul Time Management

(da Advanced Corporate Training)

Punteggio: 2 = Sempre 1 = Qualche volta 0 = Mai

- Faccio le cose in ordine di priorità_____
- Porto a termine ciò che devo fare nell'arco della giornata_____
- Finisco sempre i lavori in tempo_____
- Penso di impiegare il tempo in modo efficace_____
- Affronto compiti difficili o sgraditi senza procrastinare_____
- Mi impongo di dedicare del tempo alla pianificazione _____
- Il tempo che dedico alla pianificazione è sufficiente _____
- Preparo una lista giornaliera o settimanale di cose da fare _____
- Determino la priorità degli oggetti sulla lista in base all'importanza piuttosto che all'urgenza _____
- Riesco a rispettare le scadenze senza ridurmi all'ultimo _____
- Sono in pari coi compiti di studio e ricerca_____
- Impedisco che le interruzioni mi distraggano dai compiti più importanti e prioritari_____
- Evito di dedicare troppo tempo alle questioni irrilevanti _____
- Dedico abbastanza tempo alle attività legate al lavoro_____
- Nel programma settimanale includo il tempo per rilassarmi e stare con gli amici_____
- Ho un programma settimanale in cui annoto gli impegni fissi come gli orari di lavoro_____
- Cerco di svolgere i compiti più importanti nei momenti della giornata in cui sono più sveglio e attivo _____
- Faccio un uso costruttivo del tragitto casa-lavoro_____
- Periodicamente rivaluto le mie attività in funzione dei miei obiettivi_____
- Ho interrotto tutte le routine o attività inconcludenti e non efficienti_____
- Seleziono e raggruppo le chiamate per evitare interruzioni telefoniche_____

- Mi autovaluto basandomi sul raggiungimento degli obiettivi piuttosto che sulla quantità di lavoro_____
- Le mie azioni sono determinate dalla mia volontà, non dalle circostanze o dalle priorità di altre persone_____
- Ho un'idea chiara di ciò che voglio ottenere nel prossimo trimestre_____
- Sono soddisfatto di come uso il mio tempo_____

Risultati

Da 45 a 50: Le tue capacità di time management sono notevoli

Da 38 a 44: Hai buone capacità di time management

Da 30 a 37: Gestisci il tuo tempo abbastanza bene, ma a volte ti senti sopraffatto

Da 25 a 36: La tua carriera sarà probabilmente stressante e poco soddisfacente se non impari a gestire meglio il tuo tempo

Meno di 25: Devi lavorare sulle tue capacità di time management

TECNICHE DI TIME MANAGEMENT

Riconosci e blocca le perdite di tempo (da Lavender Coaching, 2011)

In che misura la tua giornata di lavoro è effettivamente produttiva? Molti di noi passano ore infinite a ripetere azioni che hanno già svolto, per risolvere complicazioni che non si sarebbero dovute presentare e lamentandosi di quante cose debbano fare e di quanto poco tempo abbiano per farle. Per capire come stiamo usando il nostro tempo dobbiamo essere consapevoli delle nostre azioni.

- Tieni un diario per almeno una settimana in cui annoti ciò che fai mentre sei a lavoro. Può essere noioso e ti sembrerà un'ulteriore perdita di tempo prezioso, ma per migliorare le capacità di time management dobbiamo essere coscienti di come il tempo venga consumato.
- Dopo aver completato il resoconto, analizzalo. Cerca i *time stealers*, le azioni che ti rubano tempo e riducono la tua efficacia sul posto di lavoro. Degli esempi possono essere: svolgere incarichi che avresti dovuto delegare, passare troppo tempo a rispondere e a inviare mail, conversazioni telefoniche inutili, interruzioni di altri colleghi, riunioni prolisse, occuparsi all'ultimo minuto di progetti che avrebbero dovuto essere stati completati tempo prima, cercare di fare troppe cose in una volta, correggere il lavoro di altri perché non è soddisfacente, ripetere mansioni più di una volta, assenza di skills e competenze, pianificazione disorganizzata, mancanza di sonno, incapacità di

dire "no", giornata non pianificata. Analizza il tuo report per una o due settimane.

- Dopo averlo analizzato, riconosci quali siano i *time stealers*, le perdite di tempo più frequenti che riducono la tua efficacia ed efficienza.

Kanban Board

Kanban è una parola giapponese che significa cartellone o insegna. L'idea principale della kanban board è quella di avere una tabella in cui poter visualizzare i tuoi progressi e obiettivi. Schematizzare il flusso di lavoro e i progetti ti aiuta a capire meglio il tuo metodo e ad avere una visione generale del carico di lavoro: con questo nuovo livello di trasparenza sarà più semplice riconoscere le fasi problematiche, e migliorando nella loro gestione il tuo team sarà più efficiente.

Kanban è un metodo per gestire il processo di creazione di un prodotto, con un focus sulla continuità della consegna e senza sovraccaricare il team di sviluppo. E' un processo ideato per aiutare gli individui e i team a lavorare insieme e in modo efficiente. Il flusso di lavoro viene visualizzato in una tabella chiamata kanban board - può essere una bacheca, una scheda o una lavagna digitale - suddivisa in varie colonne che rappresentano le fasi del processo, e ogni colonna contiene compiti o incarichi da svolgere (Reddy, S., 2019).

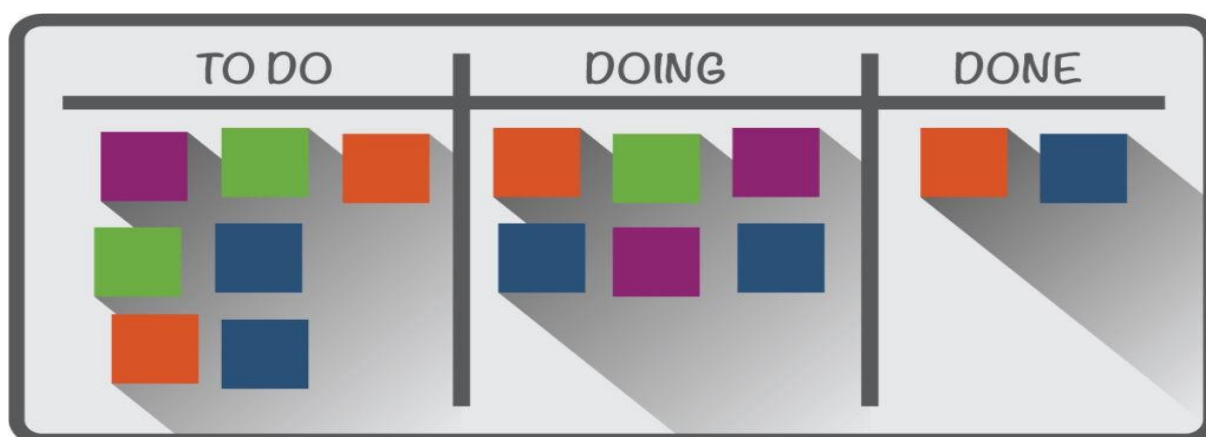
La kanban board usa *Cards* (cartellini, post-it), *Colonne*, *Swimlanes* (corsie), e *WiP Limits* per permettere al team di visualizzare e gestire con successo il flusso di lavoro. Lasciaci spiegare nel dettaglio queste componenti:

Kanban Cards - Sono la rappresentazione visiva dei compiti: ogni card contiene informazioni circa il lavoro da svolgere e le sue caratteristiche, come scadenza, assegnatario, descrizione ecc.;

Colonne Kanban - Ogni colonna della tabella rappresenta una diversa fase del flusso di lavoro. Le cards attraversano il flusso di lavoro finché non vengono completate;

Work-in-Progress Limits (limitazione dei lavori in corso) - Riducono il numero massimo di compiti associati alle diverse fasi del flusso. Limitare il work-in-progress consente di completare il lavoro più velocemente aiutando il tuo team a concentrarsi solo sul compito corrente;

Kanban Swimlanes - Sono le corsie orizzontali che puoi usare per separare diverse attività, gruppi di lavoro, classi di servizio e altro (Kanbanize.com, 2021).



Medium.com

Come costruire una Kanban Board:

- Disegna diverse colonne sulla lavagna, visualizzando le fasi in cui inserire i diversi compiti. Le colonne solitamente sono:
 - To do (da fare)
 - In Progress (in lavorazione)
 - Done (completato);
- Poi ti serviranno dei post-it: scrivi su ogni bigliettino il nome di un compito da portare a termine individualmente o come team., puoi usare diversi colori per indicare diversi tipi di lavoro. Su ogni post-it puoi scrivere dati aggiuntivi, come le ore previste per lo svolgimento del compito o altre informazioni;
- Quando hai preparato la lavagna e i post-it, inserisci questi in una delle colonne a seconda della fase in cui dovrà essere svolto il compito.

Se hai seguito tutti gli step, dovresti avere davanti a te una rappresentazione visiva di tutti i compiti e della loro collocazione nel flusso di lavoro. Basandoti sul tuo progresso sposterai a mano a mano i bigliettini nelle diverse colonne (Kos, B., 2020).

Matrice di Eisenhower (www.eisenhower.me)

La matrice di Eisenhower, anche conosciuta come matrice Urgenza-Importanza, ti aiuta a gestire e ordinare i compiti per urgenza e importanza, dando la priorità ad alcuni e delegandone, o escludendone, altri.

"Ciò che è importante raramente è urgente e ciò che è urgente raramente è importante"

Dwight Eisenhower, 34esimo Presidente degli Stati Uniti

Eisenhower capì che una buona gestione del tempo comporta maggiore efficacia ed efficienza. In altre parole, dobbiamo dedicare il nostro tempo a questioni importanti e non solo a quelle urgenti. Per fare ciò, e per minimizzare lo stress derivante da un accumulo di scadenze, dobbiamo comprendere la differenza tra urgenza e importanza:

- Attività **importanti** producono un effetto che ci guida verso il raggiungimento degli obiettivi, sia professionali che personali.
- Attività **urgenti** richiedono attenzione immediata e sono solitamente associate al raggiungimento di obiettivi altrui. Spesso sono quelle su cui ci concentriamo maggiormente perché il loro mancato svolgimento ha conseguenze immediate.

Stabilendo una scala di priorità sulla base di urgenza e importanza possiamo suddividere le attività in quattro quadranti a cui corrispondono diverse strategie di lavoro:



① Importante e Urgente: Fallo subito

Concentrati prima su compiti importanti da svolgere subito.

② Importante e Non Urgente: Programmalo

Attività importanti ma non troppo urgenti dovrebbero essere programmate per un momento successivo.

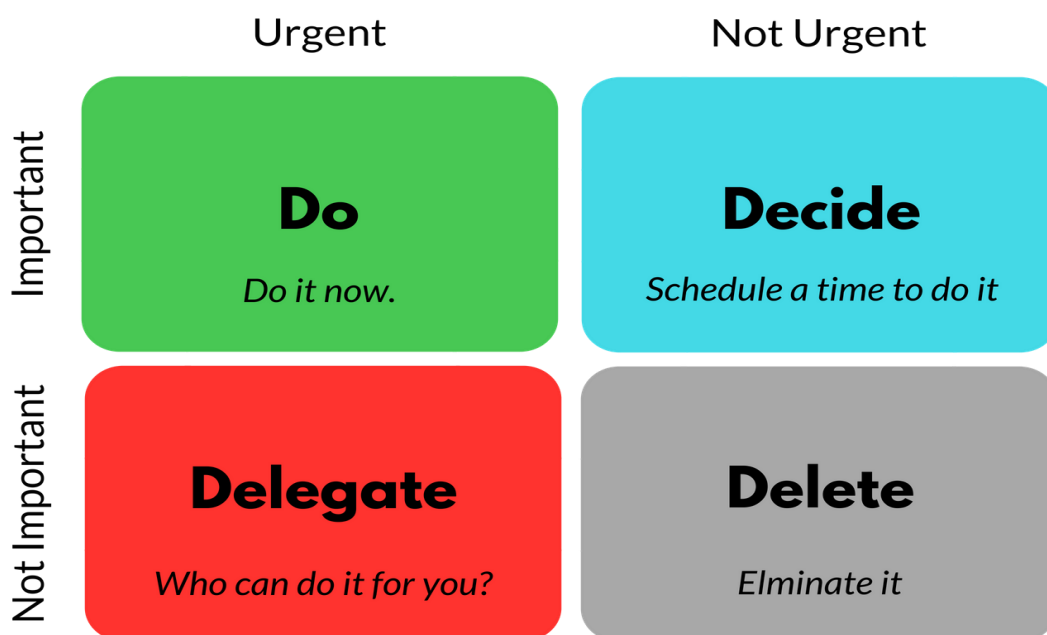
③ Non Importante ma Urgente: Delegalo

Delega agli altri ciò che è urgente ma meno importante.

④ Non Importante e Non Urgente: Non farlo

Se non è né urgente né importante, non farlo.

The Eisenhower Decision Matrix



Do first

①	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐

Schedule

②	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐

Delegate

③	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐

Don't do

④	

Get the right things done. — EISENHOWER — More on www.eisenhower.me

Come dire "No" (Walsh, R., 2008)



➤ Stai attento al "sì" automatico. Potresti esserti ridotto alle strette perché non riesci a dire "no", ma hai imparato con l'esperienza che è più semplice rifiutare ora una proposta piuttosto che cercare di tirartene fuori in futuro.

➤ Prendi tempo. A meno che tu non sia già sicuro della risposta che vuoi dare, chiedi di avere più tempo per pensarci. E' una richiesta ragionevole e onesta, ne hai veramente bisogno e vuoi del tempo in più per riflettere. Ricorda comunque che prima o poi dovrai rispondere, e gli altri potrebbero scambiare il tuo silenzio per un tacito acconsentimento. Ritardare la risposta inoltre potrebbe rendere più difficile un eventuale rifiuto, perché rimarrebbe poco tempo per trovare un sostituto.

➤ Se la risposta è "no", dici "no". Dillo con delicatezza, ma dillo. "Sono davvero lusingato che abbiate pensato a me. Vi ringrazio, ma purtroppo devo declinare l'offerta". Non aggiungere altro!

➤ Devia la conversazione. Rifiuta la proposta e proponi un'alternativa. "Grazie per aver pensato a me, ma devo rifiutare. Bill però sarebbe perfetto per questo lavoro, cosa ne pensi?"

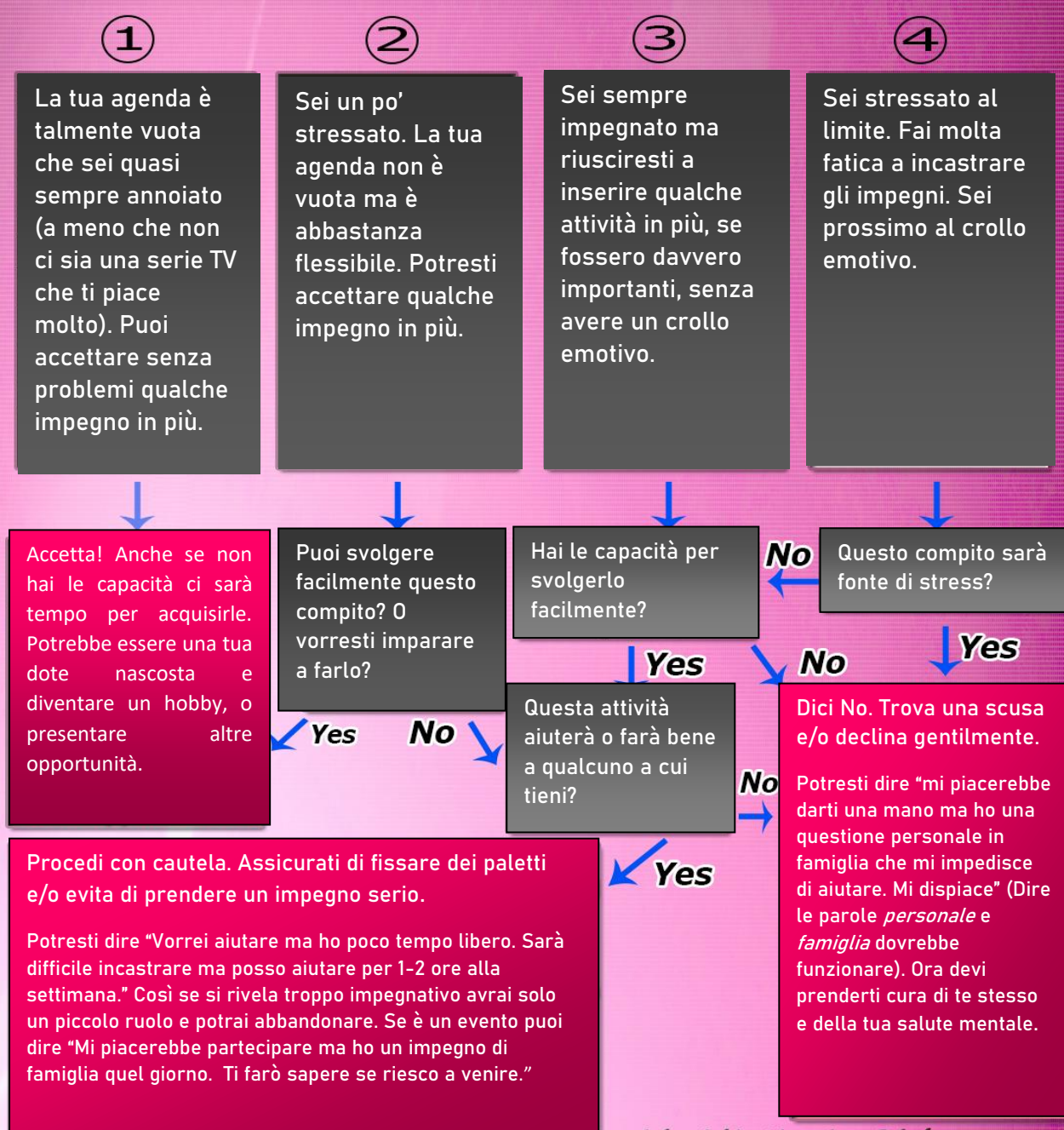
➤ Non devi per forza dare spiegazioni. Diamo spiegazioni perché vogliamo che le persone continuino ad avere una buona opinione di noi.



La tua Guida per sapere Quando e Come dire "NO"

Un compito, un'opportunità, una responsabilità, ecc. ti viene in mente o ti viene proposta. Dovresti accettare o rifiutare? Procedere o no?

...Inizia col determinare a che punto sei nella tua vita.



LiveLikeYouAreRich.com

LAVORO DI SQUADRA

Il lavoro di squadra è una componente essenziale di un servizio sociale efficace, ed è fondamentale per diversi aspetti dello svolgimento del lavoro. Il lavoro di squadra, o *teamwork*, indica quanto un gruppo di persone sia in grado di riunirsi e collaborare per raggiungere obiettivi comuni.



storemypic.com

Il lavoro di squadra è la capacità di lavorare insieme verso una idea comune. La capacità di indirizzare i traguardi personali verso obiettivi organizzativi. E' il carburante che permette a persone comuni di raggiungere risultati fuori dal comune.
Andrew Carnegie



Massimizza la Produttività dei Meeting (Walsh, R., 2008)

1. Non organizzare un meeting solo per riferire delle informazioni, usa una mail. Sintetizza i punti fondamentali per comunicarli a tutti, e allega il report completo per chi ha bisogno di più dettagli.
2. Non dovrebbero essere organizzati né essere seguiti meeting che non abbiano una scaletta e un programma, tempo di inizio e di fine inclusi.
3. I programmi migliori includono le decisioni e le conclusioni a cui ci si aspetta di pervenire. Ciò dovrebbe far capire ai partecipanti che l'obiettivo non è solo discutere, ma anche raggiungere un risultato.
4. Anche se non l'hai organizzato tu, dovresti comunque presentarti al meeting preparato a discutere il tema/i temi del giorno, e con del materiale a sostegno della tua posizione. Non sei stato invitato per fare presenza.
5. La maggior parte dei meeting, a meno che non richiedano un grande sforzo creativo, dovrebbero essere programmati per il pomeriggio. Molte persone sono più sveglie e produttive di mattina, e dovrebbero sfruttare quel momento per svolgere mansioni importanti.

6. Inizia il meeting in orario. Informa i ritardatari di quale sia l'argomento di discussione, ma non scusarti. Rispetta il tempo di chi è puntuale.
7. I risultati di ogni meeting devono essere registrati - decisioni prese, azioni richieste, individui responsabili per le azioni e le date previste per il loro completamento. I partecipanti e le parti interessate dovrebbero ricevere un riassunto dei risultati dopo il meeting.
8. Se il gruppo ha deciso di assegnare un compito a un individuo, ma c'è un disaccordo su cosa quel compito comporti, non usare il meeting come un momento per discuterne. Chiedi alle parti interessate di comunicare e inviare dei suggerimenti direttamente a chi è responsabile.
9. Non usare il meeting per introdurre nuovi temi. Concludilo in fretta e programmare un altro se necessario.
10. Il programma per un meeting incentrato sul problem-solving dovrebbe richiedere ai presenti di presentare una possibile soluzione: più i partecipanti saranno preparati, più il meeting sarà produttivo.
11. Incoraggia i presenti a condividere le proprie opinioni, anche se polemiche, purché siano pertinenti. Non ridicolizzare nessuna idea, non criticare nessun partecipante. Molte persone vogliono seguire il gruppo, ma le idee creative nascono in ambienti che promuovono la diversità e l'espressione individuale senza paura di ritorsioni.
12. Non lasciare che i partecipanti sproloquino o si allontanino dal tema. Chi conduce il meeting ha la responsabilità di mantenere la riunione sotto controllo senza deviare dall'argomento principale.
13. Se l'obiettivo del meeting è risolvere una diatriba, assicurati di avere un contatto visivo o sediti vicino ai tuoi compagni, e cerca di separare la controparte.
14. Alla fine del meeting commentane i risultati per migliorare le riunioni successive.
15. Cerca di raggiungere una quota massima di otto partecipanti per meeting.
16. Non perdere tempo per fornire materiale visivo di supporto se questo non è immediato e sintetico, se è difficile da leggere e capire, o se le stesse informazioni potrebbero essere veicolate più efficacemente da dispense cartacee.
17. Non esitare a indire un meeting quando è necessario. Se emergono delle complicazioni e servono decisioni immediate, è meglio riunire le persone e risolvere il problema velocemente.



La Matrice del Teamwork Efficace

Qual è l'obiettivo della matrice?

Questa matrice ti aiuterà a valutare l'efficacia del tuo lavoro di gruppo. Le colonne indicano sei aspetti chiave di un teamwork efficace, le righe rappresentano il livello di avanzamento verso una pratica ottimale - il livello 0 è il più basso.

Come riempire la matrice

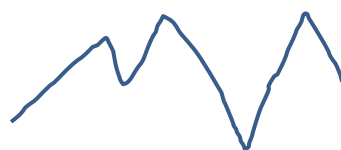
Decidi con quale colonna iniziare, poi trova il riquadro che meglio descrive le tue pratiche di teamwork e marcalo con una croce. Fai lo stesso per ogni colonna., unendo le croci otterrai un andamento dell'efficacia della squadra che ti aiuterà a valutare l'equilibrio della gestione del team e a individuare gli aspetti da migliorare.

Come interpretare gli andamenti

Gli esempi mostrano gli andamenti di una matrice bilanciata e una sbilanciata. I massimi indicano le aree in cui il lavoro di squadra è ben sviluppato, i minimi quelle in cui può ancora migliorare. Un buon equilibrio tra gli alti livelli di tutte le colonne è indice di un'ottima gestione del team.



bilanciata



sbilanciata

La matrice del team work efficace

Elementi chiave di un team work efficace⇒						
livello di avanzamento verso una pratica ottimale ↓	Identità	Visione comune	Comunicazione	Collaborazione e partecipazione	Risoluzione di problemi e negoziazione	Riflessione e autovalutazione
Livello 4	Il team padroneggia il problema e accetta una responsabilità condivisa per la sua risoluzione	Il team ha una visione condivisa, e una serie di obiettivi sviluppati in modo collaborativo e frequentemente riesaminati.	I membri del team condividono apertamente e attivamente le loro idee e conoscenze con il resto della squadra	Familiarità, onestà e fiducia reciproca guidano la competenza del team	Le diverse visioni sono accolte come fonti di energia e stimolo per la creatività nel problem-solving.	Il team valuta il ruolo dei diversi membri, il loro impatto sulla squadra e prende misure di conseguenza.

Livello 3	Il team riconosce che i propri membri hanno anche obiettivi individuali, e assegna i compiti tenendone conto	Il team ha sviluppato una visione condivisa e degli obiettivi chiari	I membri del team condividono le loro informazioni e conoscenze	Tutti i membri del team hanno la possibilità di crescere e migliorare grazie ai suggerimenti degli altri	Le cause di disaccordo vengono affrontate apertamente e risolte in modo diretto tramite negoziazione costruttiva	L'impatto sul team dei diversi ruoli e responsabilità individuali è riconosciuto con chiarezza e discusso
Livello 2	Il team si focalizza su compiti che ogni membro risolve individualmente	Tutto il team sta lavorando alla definizione di un set di obiettivi comuni	I membri del team condividono informazioni quando gli altri ne hanno bisogno	Il team richiede idee, proposte e soluzioni a tutti i suoi membri	I membri del team sono preparati a discutere le loro supposizioni e discutere le opzioni	A volte vengono discussi ruoli e responsabilità
Livello 1	L'interesse dei membri del team a questioni che esulano dalla loro area di responsabilità è limitato	I membri del team sono consapevoli dei propri obiettivi ma il gruppo non ha una visione condivisa	Gli individui sono protettivi nei confronti delle loro informazioni e le condividono con riluttanza quando gli viene richiesto specificamente	I membri del team preferiscono lavorare da soli e danno più priorità alle questioni personali che a quelle della squadra	I contenziosi sono aggirati o ignorati; il conflitto viene affrontato con superficialità	Il team riconosce i ruoli e le responsabilità degli individui ma non le discute o commenta
Livello 0	I membri del team si preoccupano solo delle proprie responsabilità	Ai membri del team mancano obiettivi comuni e una visione condivisa	Le informazioni sono condivise solo quando strettamente necessarie	Isolamento, mancanza di fiducia e problemi di gerarchia riducono partecipazione e collaborazione	Opinioni contrastanti non vengono considerati e il progresso è rallentato di conseguenza	Il team non dà importanza alla valutazione e alla discussione delle dinamiche del gruppo e della qualità del lavoro

Source: Constructing Excellence (2004b).



12 Semplici Modi per Migliorare il Lavoro di Gruppo sul Posto di Lavoro (di Hannah Price, 2019)

1. *Il ruolo dei leader.* Se il teamwork del gruppo di base non è efficace, lascia che sia il gruppo dei leader a fargli strada.
2. *Comunicare, tutti i giorni in tutti i modi.* I team vincenti comunicano spesso e bene, i loro membri sono contenti di condividere idee, discutere in gruppo, chiedere feedback e anche di essere contraddetti. Ciò non significa che vadano sempre d'accordo, ma che siano in grado di comunicare attraverso le loro differenze per convergere su una soluzione sensata, e poi continuare ad avanzare come una squadra.
3. *Fate esercizio insieme.* Se volete raggiungere i vostri obiettivi come squadra, trovate un modo per inserire nelle vostre agende settimanali/mensili delle attività di *team building*, per rafforzare lo spirito di collaborazione e la fiducia.

4. *Fissate delle regole di squadra.* Le regole non devono necessariamente reprimere il divertimento, ma servono per mantenere tutti in riga. Potete scriverle o discuterne a voce.

5. *Esplicitare gli obiettivi.* Se un team non capisce lo scopo del suo lavoro, la sua attenzione e l'entusiasmo possono scemare.

6. *Riconoscimenti e premi.* Gli impiegati apprezzati sono impiegati soddisfatti, e gli impiegati soddisfatti lavorano meglio.

Buone idee: mail rivolte all'organizzazione o al team in cui ci si complimenta con la squadra o con gli individui, ringraziamenti e riconoscimenti di persona, promozioni, bonus, giorni di ferie extra.

7. *Ufficio.* Le necessità del team dovrebbero riflettersi anche nel luogo in cui lavora.

8. *Fate una pausa.* Il consolidamento del gruppo non deve necessariamente avvenire quando state lavorando attivamente. Puoi chiedere ai tuoi compagni di uscire a prendere un caffè, o comprare qualcosa da mangiare tutti insieme prima di iniziare a lavorare: riunirsi in contesti meno formali incoraggia la comunicazione, la condivisione e l'unione tra i membri del team. Uscite per un meeting all'aperto.

9. *Concentratevi sui punti di forza.* Secondo le ricerche di Gallup, i dipendenti che sfruttano i propri punti di forza ogni giorno sono sei volte più appassionati ai loro lavori.

10. *Mostra gratitudine.* Inizia a dire quelle parole magiche! Sii grato per i grandi e piccoli contributi che i tuoi colleghi danno ogni giorno. E' importante che i tuoi ringraziamenti siano genuini e appropriati.

11. *Accetta le differenze.* I problemi nascono quando le divergenze di opinione non vengono affrontate correttamente, quando le persone si sentono ignorate, bullizzate o offese.

12. *Festeggia.* Celebrare i successi come squadra farà avvicinare le persone, incoraggerà la conversazione e alimenterà la felicità generale. Così come i riconoscimenti e la gratitudine, i festeggiamenti non devono essere esagerati, ma dovrebbero essere frequenti.

TEAM RITUALS: A CHEAT SHEET

What makes the difference between traditions and powerful bonding experiences.

A GROUP RITUAL = **AN ACTION A GROUP REGULARLY REPEATS THE SAME WAY**

THERE ARE THREE TYPES:

Synchrony	Coordination	Sacrifice
A RITUAL WHERE THE GROUP DOES THE SAME ACTION AT THE SAME TIME...	A RITUAL WHERE THE GROUP PITCHES IN TOWARD A GOAL TOGETHER...	A RITUAL WHERE GROUP MEMBERS SACRIFICE THEIR INDIVIDUALITY... <i>NOT RECOMMENDED</i>
CHANTS - CHEERS - MARCHES - HIGH FIVES - OTHER SYNCHRONIZED PHYSICAL TRADITIONS - OBSERVING HOLIDAYS TOGETHER - ETC.	GAMES - SPORTS - ACTIVITIES - COOKING TOGETHER - GROUP SHARING - EXERCIZING - CREATING THINGS TOGETHER - ETC.	UNIFORM DRESS OR GROOMING - BOWING TO A LEADER - ABSTAINING FROM THINGS - HAVING CEREMONIES AS A SHOW OF DEVOTION - ETC.
...WHICH MAKES THEM FEEL LIKE PART OF SOMETHING TOGETHER	...WHICH BUILDS COMFORT AND CONFIDENCE IN EACH OTHER	...WHICH REINFORCES THE IDEA OF PUTTING THE GROUP OVER SELF

AN INCLUSIVE TEAM RITUAL

=

A GROUP RITUAL

+

THAT DOESN'T INFRINGE ON ANYONE PERSONALLY

+

THAT YOU CAN CLAIM AS YOUR THING

THE MORE UNIQUE TO THE TEAM, THE MORE A RITUAL CREATES A SHARED SENSE OF IDENTITY AND MEANING.

www.snow.academy

SNOW ACADEMY



Rituali di squadra

Gli elementi costitutivi di un buon rituale di squadra sembrano essere i seguenti (rapidstartleadership.com):

- **Piccoli gruppi.** Essendo delle attività sociali, i rituali devono consentire a tutti i membri di partecipare; più il gruppo è grande, più diventa difficile essere direttamente coinvolti.
- **Genuinità e spontaneità.** I rituali sono più efficaci quando vengono sviluppati dall'interno rispetto a quando sono proposti dall'alto; sono qualcosa che i membri vogliono fare, non qualcosa che devono fare.
- **Sono associati a un valore.** Essendo uno strumento di leadership, i rituali più efficaci sono quelli collegati a un valore centrale (*core value*) del team, e rinforzano quel valore ogni volta che vengono svolti.
- **Seguono un copione.** Il processo migliore è semplice, chiaro e familiare a tutti - ci deve essere un segno che comunica l'inizio, ci sono delle azioni o delle frasi

che ne costituiscono la parte centrale, e deve esserci un momento conclusivo ben definito.

- **Non immediatamente utili.** Può sembrare bizzarro, ma lo scopo del rituale è spesso psicologico e sociale piuttosto che fisico. E' più importante il processo, lo svolgimento collettivo rispetto al risultato tangibile.



QUALCHE ESEMPIO DI RITUALI DI GRUPPO

Fika: il rituale svedese per rilassarti e socializzare (Boogaard, K., 2020)



In Svezia è un'abitudine quotidiana, ed è molto più di una semplice pausa caffè con i colleghi: è un'occasione per trovare del tempo per rilassarsi e interagire in modo profondo con gli altri. Ovviamente del caffè e qualche pasticcino sono consigliati, ma il focus del rituale consiste nel ritagliarsi un momento piacevole durante la

giornata. Ogni ufficio ha una propria idea di fika, quella tradizionale per esempio è fissata alle 3 di pomeriggio o come colazione preparata da diversi team il venerdì mattina alle 9. Durante la pandemia potresti aver tenuto vivo il rituale, con fika virtuali via Zoom tutti i giorni.

Accordatevi con il Chorei giapponese (Boogaard, K., 2020)

I giapponesi tutti i giorni partecipano a un meeting mattutino collettivo, chiamato *Chorei*. Al *Chorei* partecipano tutti gli impiegati dell'azienda, ed è usato per riunire la compagnia attorno a un obiettivo e a una missione comune. Solitamente non dura molto - anche solo 10 minuti sono sufficienti - ed è un'ottima occasione per i manager e i loro team di incontrarsi personalmente e aggiornarsi sull'ordine del giorno, su temi urgenti, e altre questioni importanti.

Il chorei dimostra che anche nell'era della comunicazione digitale l'incontro e le conversazioni faccia a faccia non possono essere sostituite.



Organizza un pranzo in compagnia online (Golf-Dupont, S., 2020)

Questa è una proposta del team di ingegneri che hanno sviluppato l'app Trello per Android. Una volta al mese, il gruppo organizza una videochiamata durante la pausa pranzo, a ogni membro è concessa una spesa massima di 25\$ così che tutti possano collegarsi dal loro bar o ristorante preferito, ordinare a domicilio o cucinare qualcosa a casa (perché, diciamolo, riscaldare gli avanzi dopo un po' stufa).



Ora del tè (pragmaticthinking.com)

Il cibo più di ogni altra cosa riunisce le persone, quindi perché non considerarlo un rituale di gruppo? La cerimonia inizia con il profumo di torta, biscotti e tè che si diffonde nell'ufficio. Un campanaccio suona e tutti abbandonano l'attività che stavano svolgendo, si allontanano dallo schermo del computer e si riuniscono per 10 minuti a bere una tazza di tè e mangiare dei dolcetti fatti in casa. E' un'opportunità di incontro tra i membri del team, ma anche tra membri di team diversi

che raramente passano del tempo insieme e possono, durante questa pausa, condividere le loro ispirazioni, ciò a cui stanno lavorando ed eventualmente aiuti di cui hanno bisogno. Questo rituale aiuta a promuovere la collaborazione e la connessione.

Riconoscimento e celebrazione dei traguardi (better-teams.com)

Alla fine di un progetto, alla fine del mese, o ogni volta che si supera un traguardo importante, festeggia con la squadra! Distribuisci biglietti di congratulazioni, ordina delle pizze, consegna degli attestati di merito, prepara delle T-shirt speciali, crea un ballo o un rap per celebrare - qualunque attività che sia festosa e gradita al team.

Programma attività di gruppo settimanali, mensili, o trimestrali (better-teams.com)

Programma con regolarità delle occasioni per riunire il team e socializzare. Potete chiacchierare durante il pranzo oppure provare delle attività divertenti fuori dall'ufficio, come una Escape Room o TopGolf. Dai un nome spiritoso a questi eventi, come Wonderful Wednesdays o Fabulous Fridays.

Piccoli successi della settimana (jostle.me)

Organizza un meeting informale ogni venerdì per parlare dei piccoli successi della settimana appena trascorsa. Usa una lavagna e dei post-it per segnalare i traguardi e

includere tutti i dipendenti: ognuno scrive il suo piccolo trionfo, lo aggiunge alla lavagna e poi lo spiega al resto del gruppo.

Piccolo simbolo portafortuna (jostle.me)

Scegliete un piccolo talismano: una pallina, un modellino di plastica - da consegnare al membro del team che è stato più utile o che ha avuto più successo nell'ultimo mese. Tutto il team parteciperà alla decisione con un voto anonimo.

Rituali per migliorare la produttività (rapidstartleadership.com)

- Convoca degli incontri giornalieri di 10 minuti per fissare le priorità del giorno; tutti stanno in piedi e ogni persona dice ad alta voce il suo "Must Do", ovvero il compito che deve essere portato a termine entro fine giornata.
- Organizzate dei meeting fuori sede una volta al mese - un bar, un ristorante, una biblioteca; siate creativi, vestitevi in modo originale, scattate un selfie di gruppo e lavorate a una sessione di brainstorming.
- Fate una "pausa stretching" a un orario bizzarro ma significativo, per esempio 15:37; Qualcuno dà il segnale suonando una campanella, vi incontrate nella sala del personale, fate un po' di allungamento e vi raccontate come sta andando la giornata.

Rituali per celebrare i traguardi (rapidstartleadership.com)

- Il giorno successivo al raggiungimento di una scadenza importante o a un grande successo, indossa una camicia floreale e metti della musica hawaiana appena arrivi in ufficio, imbandisci solennemente il tavolo della sala conferenze con del cibo tropicale.
- Festeggiate mangiando una pizza, giocando a golf o altri tipi attività dopo aver raggiunto un obiettivo cruciale.
- Celebrate gli anniversari e i compleanni con un pranzo fuori una volta al mese; tutti diranno qualcosa di positivo al festeggiato tramite bigliettini anonimi.

Rituali per creare legami (rapidstartleadership.com)

- Svolgete insieme un servizio utile alla comunità una volta per trimestre - lavorate a un banco alimentare, adottate un parco, aiutate chi ne ha bisogno, poi andate a pranzo insieme.
- Indite una votazione per decidere un atto spontaneo di gentilezza mensile da svolgere tutti insieme, poi realizzatelo.

- Check-in/Check-out - ogni mattina come prima cosa formate un cerchio e decidete una categoria, come "animale" o "tempo". Ogni persona farà il check-in (si registrerà) come un elemento della categoria in base a come si sente in quel momento. Per esempio "oggi mi registro come ghepardo perché devo muovermi velocemente per concludere il lavoro".

Per team che lavorano nello stesso spazio (donut.com)

- Pranzi di gruppo settimanali in cui è vietato parlare di lavoro
- Festeggiate le ferie con un buffet in ufficio, per esempio dei nachos per il National Tortilla Chip Day
- Pizza di gruppo ogni venerdì
- Serata a tema curry e giochi da tavolo
- Fate attività fisica o stretching tutti insieme, per esempio riunitevi per una sessione una sessione di yoga (anche solo 5-10 minuti) o di plank a mezzogiorno.

Per team che lavorano da remoto (donut.com)

- Momenti di socialità settimanali (30 minuti) su Zoom con uno spunto di conversazione come "quali sono i tuoi piani per il weekend?"
- Lavorare insieme usando Google Hangout o Zoom
- Inviare via mail ai dipendenti da remoto dei buoni regalo da usare al bar, per delle pause caffè virtuali
- Carte di conversazione per incontri virtuali

Adatti a tutti i team (donut.com)

- Pause fika mensili, una tradizione svedese per rilassarsi bevendo un caffè e fare conversazione
- Attività collettive di volontariato

e tante altre idee ... (shanesnow.com)

- Iniziate ogni meeting con un esercizio di respirazione
- Trovate un modo di salutarvi tipico del gruppo. Battetevi il cinque o usate delle strette di mano o gesti inventati da voi.
- Una volta a trimestre scambiatevi le postazioni, per una settimana ognuno di siederà al posto di qualcun altro e conoscerà meglio i vicini di scrivania.
- Stampa e incolla sulla macchinetta del caffè un nuovo sondaggio ogni settimana, lascia che le persone partecipino alla votazione con un punteggio o scrivendo il loro nome.

- Proponi delle pause caffè a coppie casuali: all'inizio della settimana a ogni dipendente viene assegnato un collega con cui prendere un caffè il mercoledì, sarà un'occasione per chiacchierare e conoscersi meglio. Funziona anche con i team da remoto, preparati qualcosa da bere e accendi la webcam per una conversazione intensa di 30 minuti!
- Celebrate feste non tradizionali, o ancora meglio: inventate le vostre feste!

<https://www.ritualdesignlab.org/>



SUPERVISIONE

La supervisione professionale è fondamentale per un servizio sociale efficace: è vitale per il benessere degli operatori, per lo sviluppo professionale e per vigilare sulla gestione del lavoro.

La supervisione ha un impatto decisivo sul modo di lavorare del personale: influenza l'autostima, la motivazione e le capacità, il rapporto coi colleghi e le opinioni rispetto al lavoro e al datore di lavoro. Tutti questi aspetti interessano direttamente la qualità dei servizi che offriamo ai nostri utenti.

Bromberg (1982) definisce la supervisione come un rapporto tra due persone, una di queste se ne serve per migliorare il proprio lavoro, mentre l'altra ha l'obiettivo di aiutare la prima nel raggiungimento del suo scopo.

Hess (1980) la descrive come una quintessenza dell'interazione interpersonale che ha un obiettivo generale in base al quale una persona (il supervisore) va incontro a un'altra

(il supervisee, colui che viene controllato) nel tentativo di rendere il lavoro di quest'ultima più efficace.

Tony Morrison (2003) illustra la supervisione come un processo cooperativo e di facilitazione, che punta a: sviluppare l'efficacia del lavoratore; fornire al lavoratore un forum adatto e appropriato per garantire a coloro a cui deve fare riferimento che si sta comportando responsabilmente; sviluppare il lavoratore dal punto di vista professionale. La supervisione è un processo attraverso cui a un primo dipendente viene affidata la responsabilità di lavorare con un secondo, per conseguire obiettivi personali, professionali e organizzativi che complessivamente incentivino l'ottenimento dei risultati migliori per gli utenti del servizio (Morrison, T., 2005).

Anche Munson (2002) propone una definizione clinica della supervisione, definendola un processo di interazione in cui un supervisore è incaricato di agevolare e guidare la pratica del supervisionato nel campo dell'insegnamento, dell'amministrazione e dell'aiuto (Hughes, J.M., 2010).

La supervisione è una parte cruciale della pratica riflessiva e una componente fondamentale del servizio sociale. Nel corso degli anni ha fornito agli operatori sociali la possibilità di riflettere sul loro lavoro e un forum per valutare, discutere e sviluppare queste soluzioni innovative (Hughes, J.M., 2010).

Lo scopo della supervisione quindi è quello di migliorare il servizio, esercitare il dovere di prendersi cura del personale, tenere alto l'umore dello staff e sostenere il suo mantenimento. Una supervisione efficace dovrebbe produrre risultati positivi sia per chi usufruisce dei servizi, sia per il personale che li fornisce. Fondamentalmente, è una discussione e/o un'attività incentrata sul lavoro che dovrebbe fornire linee guida e feedback giornalieri, migliorando la qualità della professione grazie al pensiero critico e all'incoraggiamento.

La supervisione comprende: una relazione basata sull'aiuto, in cui il supervisionato diventa sempre più efficace nel suo lavoro; assistenza negli incarichi professionali (indicazioni, chiarire gli obiettivi, gestire il carico di lavoro); supporto emotivo (come la gestione dello stress); apprendimento e sviluppo (riflessioni e feedback del supervisore per incentivare una pratica sicura e decisa). Gli studi suggeriscono che una buona supervisione debba presentare le seguenti caratteristiche: avviene regolarmente e in un ambiente sicuro; si fonda su un rapporto di rispetto reciproco; il processo è compreso e valorizzato, e integrato nella cultura dell'organizzazione (London Child Protection Procedures).

Quali sono i vantaggi della supervisione? (Care Council for Wales, 2012)

Per l'organizzazione: • Aiuta l'operatore sociale a comprendere i valori dell'organizzazione, verso quali risultati si sta lavorando e come poter contribuire al loro raggiungimento. • Assicura agli utenti e a chi li assiste un servizio di qualità. • Permette la comprensione e l'attuazione di normative e procedure. • Migliora la comunicazione interna. • Condivisione delle responsabilità per il raggiungimento di traguardi. • Promuove la conservazione dei dipendenti. • Riduce il tasso di lamentele, i giorni di malattia e gli scioperi. • Sostiene l'operatore nel raggiungimento degli standard e degli obiettivi dell'organizzazione. • Promuove una comunicazione chiara tra l'organizzazione e l'assistente sociale. • Assicura che l'operatore abbia un carico di lavoro	Per l'assistente sociale professionista: • Aiuta l'operatore sociale a essere chiaro riguardo le proprie responsabilità e competente nel proprio ruolo. • Opportunità per riflettere, analizzare e valutare la propria pratica. • Permette di proporre, accordare e valutare obiettivi specifici, misurabili, raggiungibili, realistici e puntuali. • Fornisce feedback costruttivi. • Promuove una prassi coerente. • Riconosce e valorizza la buona prassi. • Sostiene il benessere e la salute dell'operatore sociale. • Aiuta le persone a comprendere il loro ruolo nella forza lavoro dei servizi sociali. • Rinforza dei limiti professionali chiari. • Rafforza l'autostima. • Identifica esigenze di sviluppo e apprendimento. • Identifica possibili esigenze di mentoring e tutoraggio.	Per l'utente: • Il lavoratore è conscio del proprio ruolo e dei propri doveri, e ha avuto le opportunità per discutere e migliorare la propria formazione, permettendogli di fornire un servizio di qualità. • Il lavoratore comprende e conosce a fondo il Codice Deontologico dell'Assistente Sociale.
--	---	---

gestibile e appropriato. • Promuove la buona prassi.	• Stimola e sviluppa il lavoro di squadra. • Incentiva un atteggiamento di apertura e trasparenza.	
---	---	--

Possiamo distinguere e identificare quattro diverse forme di supervisione (SSSC, 2016).

Supervisione uno-a-uno

La supervisione uno-a-uno è molto usata, e il supervisore è solitamente il manager diretto del supervisionato. Gli incontri sono predisposti ufficialmente e si svolgono in un luogo riservato e protetto.

Supervisione condivisa

La supervisione condivisa permette ai membri di un team di condividere la responsabilità di supervisori. E' condotta su base uno-a-uno, in questo caso però il supervisore non sarà il manager diretto, bensì un professionista che abbia capacità ed esperienze rilevanti ai fini del progetto o del carico di lavoro del supervisionato, a cui farà da mentore.

Supervisione di gruppo

La supervisione di gruppo è solitamente guidata da un facilitatore, attraverso un processo formale e prestabilito che è stato approvato dal supervisore e dai supervisionati. La composizione del gruppo dipende dallo scopo della supervisione. Questo tipo di supervisione è complementare, più che sostitutiva, a quella individuale, nonostante possa ridurre la necessità di impiego.

Supervisione professionale

La supervisione professionale è rivolta a operatori dei servizi sociali professionalmente qualificati, li aiuta a mantenere un'identità professionale, competenze e a soddisfare i requisiti di apprendimento e training post iscrizione.

Wonnacott descrive **quattro diversi tipi di supervisione individuale**, ciascuno coi suoi benefici e criticità (SCIE, 2013, SSSC, 2016):

Formale e pianificata come parte di un regolare percorso di supervisione. Questo dovrebbe essere il cuore del processo di supervisione, ma, se è l'unico metodo impiegato, parte del supporto emotivo e dell'assistenza pratica di cui ha bisogno il supervisionato potrebbero non essere forniti in tempi ragionevoli. Questo tipo di supervisione assicura coerenza, prevedibilità e regolarità, e tende a facilitare la formazione di una relazione positiva tra le parti coinvolte; permette la revisione

costante di problematiche professionali grazie alla documentazione delle sessioni (funzione manageriale), mantenendo il focus sulle esigenze di sviluppo. Fare affidamento esclusivamente sulle sessioni ufficiali comporta però degli svantaggi, soprattutto in presenza di sviluppi rapidi: potrebbero non essere sufficientemente reattive in situazioni imprevedibili e impegnative.

Formale, ma non pianificata e richiesta da un momento di crisi. Il vantaggio è che il supervisore sta rispondendo alle esigenze immediate del supervisionato, è un approccio reattivo e di grande importanza, per esempio nella risoluzione di inconvenienti durante una esposizione o nel prendere decisioni urgenti. E' un aspetto importante della responsabilità e del sostegno da parte del dirigente. Fare affidamento solamente su questa forma di supervisione tuttavia rende improbabile la gestione delle esigenze correnti di evoluzione professionale, e tra una sessione e l'altra potrebbe passare molto tempo.

Informale, ma pianificata per esempio decidendo di trattenersi alla fine di una sessione ufficiale per parlare di come è andata. Questo metodo potrebbe rafforzare il ruolo di supporto del supervisore e aiutare in circostanze in cui non è possibile affrontare una discussione formale, ma bisogna curarsi di annotare tutti i problemi che emergono. C'è però una tendenza a registrare con superficialità questi incontri, e potrebbero presentarsi criticità relative al supporto del supervisionato o a esigenze di sviluppo che devono essere incluse nei verbali. Inoltre se alcuni rischi e preoccupazioni non vengono annotati ufficialmente, potrebbero nascere delle incomprensioni riguardo ai ruoli, le responsabilità e le azioni.

Informale e non pianificata, spesso chiamata "supervisione di corridoio". E' immediata nella risoluzione di problemi imprevisti, ma il supervisore potrebbe agire e prendere decisioni frettolose, e il supervisionato potrebbe non sentirsi rassicurato o compreso. Inoltre è difficile registrare criticità importanti relative alle esigenze di sviluppo professionale, potrebbero andare perse con ripercussioni sui progetti e sulle decisioni da prendere in merito agli utenti dei servizi, agli accompagnatori e/o ai lavoratori. Le discussioni potrebbero violare i vincoli di confidenzialità per privilegiare l'azione immediata, trascurando le fasi di riflessione e analisi. Ciò potrebbe condurre a decisioni affrettate ed errate, con conseguenze per tutti gli investitori, e lo status della decisione potrebbe essere poco chiaro.

La supervisione può assumere molte forme e gli assistenti sociali potrebbero anche supervisionarsi e supportarsi a vicenda (peer supervision). Nel tuo gruppo o organizzazione potrebbe esserci un assistente sociale con molta esperienza che potrebbe agevolare il processo. Potresti anche contattare il tuo responsabile per discutere le disposizioni di supervisione interne alla tua organizzazione.



La supervisione informale, "improvvisata", può essere un modo efficace per sviluppare l'intuizione professionale, dato che si basa sull'aumento della consapevolezza e sul coinvolgimento pratico nei problemi del momento. Dovrebbe, in ogni caso, essere bilanciata con la supervisione formale e programmata che permette di dedicarsi alla pianificazione e alla riflessione in una sede e in un tempo appositamente designati. E' particolarmente

importante infine porre attenzione ai processi e ai rapporti di supervisione, soprattutto se le sessioni avvengono virtualmente e da remoto (online, via telefono, videoconferenze...): i presenti devono partecipare attivamente alle strategie che massimizzeranno la qualità del coinvolgimento e della comunicazione, così che l'obiettivo e gli standard della supervisione possano essere raggiunti e mantenuti, come ci si aspetterebbe in una sessione faccia a faccia (AASW, 2014).



Compito (SSSC, 2016)

Svolgi un'indagine informale sui tipi di supervisione nel tuo ufficio, pensa a quali hai sperimentato. C'è stato un approccio dominante? Se sì, perché? Pensa alla supervisione formale, informale, pianificata, non pianificata. Qual è l'impatto di ogni approccio su:

- le persone con cui lavori
- te stesso in quanto lavoratore
- il tuo supervisore
- la tua organizzazione?

Come potresti affrontare questo tema durante una supervisione e, se necessari, quali cambiamenti vorresti osservare?

Punti chiave di una supervisione efficace

(Rothwell, Ch., Kehoe, A., Farook, S., Illing, J., 2019)

1. La supervisione è fondata su rispetto e fiducia reciproci.
2. Il supervisore viene proposto al supervisionato tenendo conto di affinità personale, esigenze culturali e competenze.
3. Il supervisore e il supervisionato condividono e capiscono lo scopo delle sessioni di supervisione, che si basano su un contratto approvato.

4. La supervisione si focalizza sul supportare lo staff nella condivisione e nel potenziamento di conoscenze e capacità, per stimolare l'evoluzione professionale e migliorare l'erogazione dei servizi.
5. La supervisione è regolare e basata sulle esigenze dell'individuo (idealmente una volta alla settimana, minimo ogni 15 giorni). In caso di necessità dovrebbe essere disponibile anche una supervisione ad hoc.
6. I modelli della supervisione sono basati sulle esigenze dell'individuo, queste potrebbero includere approcci uno-a-uno, di gruppo (supervisione tra pari), interni o esterni, a distanza (con il supporto della tecnologia), o un insieme dei vari metodi.
7. Il datore di lavoro predispone il training dei supervisori, fornendo spazi e tempi riservati per incentivare le sessioni di supervisione.
8. I supervisori ricevono una formazione e un feedback.
9. La supervisione ha orari flessibili, per consentire a tutto lo staff di beneficiarne indipendentemente dagli impegni lavorativi individuali.
10. Le sessioni sono guidate da più supervisori, o da coloro che sono in grado di gestire la sovrapposizione dei ruoli di supervisore e manager.



Compito (SSSC, 2016)

Usa i seguenti suggerimenti basati sul modello di Bucknell per pensare a un problema (tuo o di qualcuno con cui lavori) relativamente ordinario, e a come mettere a fuoco il risultato possa essere di aiuto. Potresti usare questo esercizio come punto di partenza per una discussione durante la supervisione.

- Cosa vuoi ottenere o cambiare in questa situazione?
- Quali punti di forza o capacità esistenti ti potrebbero aiutare?
- Quale potrebbe essere il primo passo? Questo potrebbe includere affiancare un collega, leggere un articolo o ascoltare un podcast.
- Come potresti testare e usare sperimentalmente le tue idee? Questo potrebbe includere provare un discorso con un collega o con il tuo supervisore, o accettare un nuovo incarico.



Frequenza e durata della supervisione

(AASW, 2014)

Quelle che seguono sono delle raccomandazioni relative alla frequenza e alla durata minima della supervisione di assistenti sociali in diverse circostanze. La supervisione

potrebbe essere di tipo individuale, di gruppo/tra pari, e informale/dal vivo. Le sessioni informali dovrebbero occupare almeno metà del tempo minimo previsto.

Livello di Esperienza	Frequenza Minima	Durata
Neolaureato in Servizio Sociale con 2 anni o meno di esperienza	Ogni 15 giorni Almeno metà della supervisione deve consistere in supervisione formale uno a uno	60 minuti
Assistenti sociali in un nuovo campo professionale, che affrontano difficoltà particolari, o hanno appena ripreso a lavorare	Ogni 15 giorni	60 minuti
Operatori sociali con 2 o più anni di esperienza	Mensile* * Alcuni operatori che non lavorano a contatto diretto coi clienti potrebbero avere bisogno di una supervisione meno regolare. Si raccomanda una frequenza minima trimestrale.	60 minuti
Studenti tirocinanti di Servizio Sociale	1.5 ore di supervisione formale ogni 35 ore di tirocinio. Almeno la metà di questo tempo deve consistere in supervisione uno a uno, la supervisione informale è supplementare secondo necessità.	



Messaggio chiave:

I nuovi impiegati, gli apprendisti, i tirocinanti, i volontari e i membri dello staff la cui performance è oggetto di preoccupazione richiedono sessioni di supervisione più frequenti.



NETWORK PROFESSIONALI

La parola *network* è ampiamente usata come sinonimo di collaborazione, partnership, coalizione e unione, o più specificatamente per descrivere i rapporti tra persone, gruppi o organizzazioni. Con *social network*, o rete sociale, si intende "un insieme o un gruppo di persone unite da uno schema di interazioni o legami" (Cunningham, F.C., Ranmuthugala, G., Plumb, J., Georgiou, A., Westbrook, J., Braithwaite, J., 2012).

Un network professionale è un gruppo di persone che sono entrate in contatto tra loro per ragioni lavorative o di carriera. I membri, che sono chiamati contatti o connessioni, possono condividere informazioni come gli annunci di lavoro o anche aiutarsi l'un l'altro a risolvere problemi di natura professionale (D. R. McKay, 2019).

Per costruire un network di assistenti sociali è necessario creare, mantenere e usare abilmente i contatti lavorativi nel campo. Puoi creare una rete di connessioni durante le conferenze organizzate da associazioni professionali, o prendendo un caffè con un collega che opera nel tuo dipartimento. La maggior parte dei network inizia con una connessione dal vivo, anche se la diffusione di internet ha modificato le modalità con cui creiamo e curiamo le relazioni professionali. Se sei un neolaureato, creare dei contatti può aiutarti a trovare il tuo primo lavoro anche non hai esperienza. Per i giovani professionisti, coltivare un network di contatti può aiutarti a conoscere e seguire diversi percorsi lavorativi nel tuo campo; per gli assistenti sociali già esperti permette di condividere le proprie pratiche e conoscenze e sviluppare nuove capacità (SocialWorkLicensure.org).

Il rapido sviluppo dei social media ha cambiato profondamente il modo in cui le persone gestiscono le informazioni private e professionali. La comunicazione virtuale ha subito un'impennata grazie all'uso dei social media, come i blog, dando l'impulso per la nascita di molti nuovi social network. Questi sono caratterizzati da una

comunicazione dinamica che avviene tramite interazioni mediate da apparecchi tecnologici, in cui i partecipanti condividono informazioni e foto personali scambiandosi pensieri e sensazioni, e consentono la collaborazione formale o informale di molte persone contemporaneamente. Gli operatori sociali usano internet per consultare studi, raccogliere dati, fornire consulenze online e supporto a una varietà di gruppi, o sostenere cause di giustizia sociale. Può inoltre essere un mezzo per aiutare le organizzazioni di servizio sociale a raccogliere fondi (Halabuza, D., 2014).

Social media è un termine ampio, che si riferisce a comunicazioni e interazioni che avvengono attraverso una serie di piattaforme e canali. La prima immagine che ci viene in mente è sicuramente quella dei siti di social networking come Facebook, Twitter e LinkedIn, ma nonostante siano molto utili questi non sono gli unici strumenti di cui gli operatori possono avvalersi. Lo Scottish Social Services Council (2017) definisce i social media come le piattaforme online che "usi per relazionarti - per creare rapporti, conversare e comunicare con gli altri". Sono utilizzati per caricare dei contenuti, condividere e interagire con un gruppo di persone, e spesso sono strettamente collegati alla diffusione delle tecnologie digitali come smartphone e tablet (Jackson, R., 2019).

I social media e altre forme di tecnologie digitali sono strumenti di comunicazione diffusi ovunque nel 21esimo secolo, quindi anche nelle vite degli utenti e delle comunità di cui si occupano i servizi sociali. Gli assistenti sociali devono comprendere come questi strumenti funzionino, e imparare a usarli per creare e coltivare rapporti professionali con colleghi, associazioni, categorie vulnerabili supportate dall'organizzazione, e per diffondere le informazioni nelle comunità di interesse.

Ci sono diverse ragioni per cui gli operatori sociali potrebbero non utilizzare i social media e le tecnologie digitali per scopi lavorativi o per la costruzione di network, per esempio il gap generazionale, la mancanza di risorse e di competenze tecnologiche, l'assenza di linee guida per un utilizzo ottimale, preoccupazioni etiche e politiche o altre motivazioni, valori personali, o pregiudizi.



Tuttavia, una buona prassi etica e competente necessita di operatori, educatori e studenti che non smettano mai di imparare, che siano aggiornati e che condividano informazioni sulle ultime novità, conoscenze professionali e scoperte più recenti.

Imparando a usare i social media per sviluppare il proprio network professionale, gli assistenti sociali possono migliorare le proprie conoscenze, condividere informazioni e trovare dei collaboratori con cui lavorare ai progetti. (Hitchcock, L., 2019).

Le comunità lavorative possono offrire ai professionisti l'opportunità di comunicare con altri assistenti sociali, sia interni che esterni all'organizzazione; questa per molti è un'esperienza positiva e terapeutica. I forum possono essere considerati come degli spazi sicuri, in cui i colleghi che hanno formazioni simili possono fare da banco di prova e rete di supporto. L'utilizzo dei network sociali offre molte opportunità di pratica riflessiva personale: le applicazioni per prendere appunti o curare un blog sono strumenti utili per tenere nota delle proprie esperienze sotto forma di diari, che potrebbero essere usati come piattaforme di apprendimento. E' stato dimostrato che sono di grande aiuto a livello personale per i dipendenti, ma possono essere utili anche a chi ricopre ruoli di leadership, attraverso la possibilità di consultare anonimamente esempi di buona prassi, o opportunità di miglioramento. Inoltre, i social media permettono allo staff che lavora da remoto di essere più flessibile, permettendogli di completare i lavori d'ufficio o partecipare ai meeting anche se non possono essere fisicamente presenti, grazie ad app di condivisione dei documenti, o software di videoconferenze che possono essere installati su computer o smartphone (Jackson, R., 2019).

Una performance di qualità è associata a una rete professionale che condivide le informazioni. In un network l'influenza sulla sfera sociale è positivamente correlata alla performance professionale, il capitale sociale prevede la soddisfazione lavorativa complessiva, un clima sociale positivo protegge gli impiegati dal burnout, e i lavoratori che hanno legato coi colleghi hanno un minore turnover organizzativo.

Trovarsi in un network coinvolgente che incoraggia la comunicazione e la fiducia aiuta le persone a sentirsi serene e soddisfatte delle loro relazioni, e a interagire positivamente con gli altri accrescendo il capitale sociale. Le reti sociali che funzionano correttamente contribuiscono a un clima e a una cultura organizzativa efficaci. In questo senso, i network possono rappresentare non solo il collante delle interazioni professionali, ma anche le fondamenta sociologiche di un'organizzazione efficace (Cunningham, F.C., Ramnathugala, G., Plumb, J., Georgiou, A., Westbrook, J., Braithwaite, J., 2012).



Di seguito ti proponiamo alcuni tra i più grandi **vantaggi del networking o fare rete** (Michael Page, 2021)

- *Rinforza le connessioni professionali.* Il *networking*, ovvero l'orditura di reti sociali, ha come obiettivo la condivisione, non il possesso. Punta alla costruzione della fiducia e all'aiuto reciproco nel raggiungimento degli obiettivi.
- *Ti dà nuove idee.* La tua rete di contatti può essere una fonte eccezionale di nuove idee e prospettive che ti possono aiutare nel tuo lavoro. Scambiarsi informazioni sulle sfide, sulle esperienze e sugli obiettivi è uno dei benefici

chiave del networking, perché ti permette di valutare nuove opinioni a cui altrimenti non avresti pensato.

- *Valorizza il tuo profilo e fa avanzare la tua carriera.* Essere visibili e ricevere attenzioni è un beneficio del networking che è essenziale per la costruzione di una carriera. Partecipare con regolarità a eventi sociali e professionali ti aiuterà a farti conoscere.
- *Apri la strada a nuove opportunità lavorative.* Allargare i tuoi contatti può aprire le porte a nuove opportunità di lavoro, avanzamento di carriera, crescita personale o semplicemente nuove competenze.
- *Amplia le tue conoscenze.* Il networking è un'opportunità per condividere le tue competenze di buona prassi, imparare le strategie dei tuoi pari ed essere aggiornato sugli ultimi sviluppi. Una rete ampia di contatti informati e interconnessi è un importante strumento per avere accesso a nuove e preziose informazioni.
- *Supporto e consigli per la tua carriera.* Poter ricevere i consigli di colleghi esperti è un notevole vantaggio del networking. Parlare di obiettivi comuni e di prove da superare apre la porta a dritte e indicazioni preziose. Inoltre offrire un'assistenza leale e genuina ai tuoi contatti pone le basi per un rapporto di reciprocità, e potrai ricevere aiuto quando ne avrai bisogno.
- *Alimenta l'autostima.* Esponendoti continuamente e incontrando nuove persone stai uscendo dalla tua *comfort zone*, stai sviluppando delle capacità sociali inestimabili e un'autostima che ti accompagnerà in ogni situazione. Più interagisci con gli altri, più crescerai e imparerai a stabilire connessioni durature.
- *Adotta una prospettiva diversa.* E' facile rimanere bloccato nelle questioni quotidiane della tua piccola sfera e cadere prigioniero della monotonia. Parlando con altre persone che lavorano nel tuo settore o con altri esperti di temi particolari, puoi ottenere informazioni a cui non saresti mai arrivato se non vedendo la situazione da una prospettiva diversa. Chiedere un parere ai contatti di cui ti fidi può aiutarti a vedere le cose sotto una nuova luce e a superare ostacoli che altrimenti non saresti riuscito ad aggirare.
- *Sviluppa relazioni personali durature.* Lo scopo del networking ovviamente è lo sviluppo di rapporti professionali, ma alcune delle amicizie più forti e resistenti sono nate da connessioni di lavoro.
- *Trova una risposta a ogni domanda.* Fino a quando avrai una rete di contatti solida e professionale, puoi stare sicuro che qualcuno intorno a te sarà in grado di rispondere anche alle domande più difficili.



Cinque ragioni per cui dovresti creare un network (NASW-NC)

1. *Opportunità*: ogni volta che sei con qualcuno (virtualmente o fisicamente), hai l'opportunità di conoscere nuove persone e scoprire che cosa hanno da offrire.
2. *Pubblicità*: hai pubblicato un nuovo studio? Hai iniziato un nuovo lavoro? Hai trovato una tecnica innovativa da condividere? Il tuo network può farti pubblicità condividendo e divulgando il tuo bagaglio di conoscenze professionali, e farti conoscere il lavoro altrui.
3. *Contatti e relazioni*: che tu stia cercando un nuovo lavoro, una risorsa per i tuoi clienti, o solamente qualcuno che ti semplifichi la vita, i contatti sono una parte essenziale nell'ambito dell'assistenza sociale.
4. *Trovare un terreno comune*: a tutti piace passare del tempo con persone affini. Gli interessi comuni possono aiutarci a riaccendere l'interesse per la professione e incoraggiare la crescita personale.
5. *Imparare*: In fila per la colazione a una conferenza di lavoro, o commentando un post sui social media; gli operatori sociali che partecipano attivamente al networking raccolgono informazioni e idee molto velocemente.

Rivolto agli Assistenti Sociali	
Cosa fare a un evento di Networking	Cosa <u>non</u> fare a un evento di Networking
• <i>Porsi degli obiettivi</i>: decidi cosa vuoi ottenere prima di partecipare all'evento. Avere un obiettivo ti aiuterà a gestire saggiamente il tuo tempo. • <i>Vestirsi in modo appropriato</i>: a meno che l'organizzatore dell'evento non menzioni nello specifico un dress code informale, indossa degli abiti business-casual: dei pantaloni eleganti o un completo, una gonna, una camicia discreta o qualcosa di simile. Sarebbe meglio evitare jeans, scarpe sportive o magliette a maniche corte. • <i>Preparare dei biglietti da visita</i>: agli eventi di networking incontri molte persone e i biglietti da visita ti	• <i>Distribuire copie cartacee del curriculum</i>: usa solo i biglietti da visita, su cui includerai le tue qualifiche e i traguardi più importanti. • <i>Usare un approccio dispersivo e senza criterio</i>: poche conversazioni ma significative possono essere molto più proficue rispetto a incontri numerosi ma superficiali. Prima di un evento, identifica i partecipanti con cui vorresti parlare, e cercali. • <i>Interrompere/Parlare sulla voce degli altri</i>: aspetta il momento giusto per contribuire a una conversazione, specialmente se stai parlando con un professionista più esperto. Allo stesso modo, ascolta ciò che viene detto dai

permettono di condividere velocemente i tuoi recapiti, in modo da poter proseguire la discussione o essere contattato in seguito. Porta anche una penna, così puoi scrivere informazioni aggiuntive sul retro. • <i>Essere conciso</i>: sii concentrato, parla con chiarezza e dai alle altre persone la possibilità di intervenire. • <i>Follow up</i>: per costruire un network, devi mantenere i contatti. Dopo un evento, seleziona i biglietti da visita che hai raccolto per dare la priorità a quelli che dovresti contattare in seguito. Fai riferimento a un dettaglio della vostra conversazione, o fai una domanda incoraggiando una risposta. Evita di condurre lo scambio per via telefonica, a meno che il contatto non te l'abbia richiesto.	collegli invece di intervenire con informazioni non pertinenti durante un momento di silenzio. • <i>Essere intimidito</i>: tutti coloro che partecipano agli eventi di networking lo fanno per conoscere nuove persone. Non lasciare che il timore di disturbare qualcuno ti trattienga dall'iniziare una conversazione. • <i>Trascurare il follow up</i>: se qualcuno ti dà il suo biglietto da visita, rispondi via mail o sui social media. Se si tratta di contatti importanti o di networking in ambito manageriale, invia un biglietto scritto a mano ringraziando per il tempo e l'attenzione.
---	---

Source: SocialWorkLicensure.org



Dritte di Networking per gli Utenti e per Chi è alle Prime Armi coi Social Media

(di Kimmerly-Smith, J., 2016)

- *Parti dalle connessioni esistenti.* Molti di noi hanno accumulato numeri di telefono, indirizzi mail, profili Facebook di colleghi, amici e conoscenti che frequentiamo di persona. Contatta le persone che conosci già per assicurarti di averle aggiunte sugli altri social network, mettiti in comunicazione con i tuoi amici! Quando ti sentirai soddisfatto dei membri iniziali della tua rete, potrai spostarti su altre applicazioni. Inizia una conversazione virtuale con un professionista: sii educato, e prima di presentare i tuoi obiettivi esprimi il tuo sostegno e interesse nei suoi confronti in modo genuino.
- *Capisci dove vuoi essere e a chi vuoi assomigliare.* A volte imparare a usare un network è un viaggio di auto-scoperta. Inoltre, spesso le persone condividono la propria saggezza e aiutano chi è ancora inesperto. Puoi usare la funzione di

Ricerca Avanzata per trovare opportunità di lavoro e professionisti nel tuo settore.

- *Costruisci la tua immagine.* Aggiornare il tuo profilo su Facebook o LinkedIn è come indossare un bell'abito a un colloquio: più sei ordinato e curato, migliore sarà la prima impressione. Lascia che le tue esperienze, gusti personali, attività e interessi esprimano la tua identità sui social network, e non limitarti a utilizzare solo una piattaforma. Apri un blog, scrivi recensioni, controlla frequentemente le mail. Pubblica un articolo e includi citazioni di esperti a proposito di un argomento che ti interessa.
- *Cerca interessi condivisi e cose in comune.* I gruppi sui social media sono un ottimo modo per creare dei network che si fondano su interessi in comune: potete condividere documenti, eventi, e indire votazioni con chi volete e su qualunque argomento.
- *Unisciti a network professionali.* Una volta trovato l'ambito della tua carriera, puoi trovarne una versione fatta su misura per la tua professione. Non limitarti però alla mera iscrizione - dovresti interagire attivamente con i gruppi dei tuoi network per tenere vive tutte le connessioni, vecchie e nuove.
- *La formalità va bene, ma la personalità è meglio.* La sicurezza di sé fa sempre una buona impressione sugli altri, e parte di questa sicurezza consiste nel ricordare ai membri della tua rete come mai ti conoscano. Mandare un messaggio amichevole per ricordare al tuo collega dove vi siete conosciuti, chi vi ha presentati, o quale organizzazione avete in comune. Condividere dettagli sulla tua persona può renderti interessante e facilmente identificabile.
- *Applica la regola d'oro: aiuta chi fa parte del tuo network.* Fare parte di una comunità significa supportare ed essere supportati. Condividi offerte, fiere del lavoro e altri eventi professionali coi tuoi contatti che si occupano di quel settore. Promuovi le capacità di colleghi passati e attuali, questo li valorizzerà e probabilmente ricambieranno il favore.
- *Non avere paura di fare domande.* Chiedere aiuto agli altri può sembrare spaventoso, ma il peggio che può succedere è che qualcuno ti dica "no". Inoltre, lo sviluppo professionale passa dalla collaborazione con gli altri, dalla condivisione dei punti di forza, e dal permettere che i colleghi ti aiutino coi tuoi punti deboli. Comunica ai tuoi colleghi che hai bisogno di consigli, oppure richiedi un colloquio informativo a un professionista, con educazione e gentilezza. Le modalità e i tempi della richiesta sono importanti tanto quanto il suo contenuto.
- *Usa gli strumenti virtuali per sviluppare più rapporti faccia a faccia.* L'obiettivo è essere sia rispettoso che cordiale, puoi riuscirci prendendoti del tempo per informarti sui tuoi contatti e interagendo con loro sul piano personale. Una volta sviluppato un rapporto online amichevole, puoi renderlo ancora più personale grazie a telefonate, biglietti e anche incontri

I social media hanno il potenziale per essere uno strumento rivoluzionario per gli assistenti sociali. Uno staff originale, creativo e informato, che usa i social media in modo efficace con competenza e a sostegno del lavoro, aiuterà la professione a innovarsi, evolversi e a supportare la forza lavoro, con vantaggi per gli operatori, le organizzazioni così come per gli utenti del servizio (Jackson, R., 2019).



Photo: Ihasco

COSTRUIRE LA RESILIENZA

La resilienza allontana il focus da un'eccessiva enfasi su difetti, deficit, passività, vulnerabilità, rischio e basse aspettative per spostarlo verso i lati positivi, i vantaggi, le forze, i fattori protettivi, l'azione e la capacità di vedere le avversità come occasioni di crescita. Ciò non vuole implicare che le persone resilienti non risentiranno fortemente da un punto di vista emotivo delle pressioni, dello stress e degli eventi traumatici. Potrebbero provare sensazioni profonde di frustrazione, rabbia, paura, rimorso, ansia, tristezza e disperazione, ma è appurato che le persone resilienti intervalleranno o faranno seguito alle emozioni negative con un ventaglio di emozioni positive.

Le persone resilienti possono essere toccate nel profondo da eventi negativi, ma non ne sono sopraffatte nel lungo termine. Imparano nuove abilità, comportamenti e capacità, con l'aiuto di risorse interne ed esterne, per affrontare eventi presenti e futuri. La resilienza quindi può comprendere elementi sia proattivi che reattivi, come l'anticipazione, la pianificazione, la prevenzione e azioni che richiedono l'uso di beni e risorse prima che l'evento si presenti (Collins, S., 2016).

"Resilienza: la capacità di adattamento flessibile e intraprendente agli stressor interni ed esterni" (Klohen, 1996)

Sviluppare una resilienza professionale è faticoso, ma è uno step necessario per garantire una carriera lunga e soddisfacente. E' un percorso che punta a:

- proteggere la tua salute fisica e psicologica;
- gestire lo stress in modo efficace;
- mantenere il tuo equilibrio emotivo;
- incoraggiare rapporti di sostegno sia a casa che a lavoro;
- rispettare il limite tra vita professionale e vita privata (Murphy, C., 2020).

Gli Indicatori della Resilienza negli Assistenti Sociali e il suo Rapporto con il Benessere

(L. Grant & G. Kinman, 2011, 2014)

Gli assistenti sociali che sono socialmente sicuri di sé e che hanno sviluppato una maggiore intelligenza emotiva e abilità riflessive, tendono a essere più resilienti allo stress.

- L'intelligenza emotiva è stata definita come "la capacità di automotivarsi e resistere nonostante le frustrazioni: controllare gli impulsi e posticipare la gratificazione; regolare l'umore e impedire che il distress inquina la capacità di pensiero; empatizzare e avere speranza".
- Il pensiero riflessivo ci permette di esplorare le dinamiche di pensiero razionale e irrazionale, le emozioni, i dubbi, le supposizioni, le convinzioni e il modo in cui tutto questo influenza il nostro lavoro.
- L'empatia è considerata come l'abilità di adottare la prospettiva altrui: in altre parole, la capacità di metterci nei loro panni.
- La competenza sociale consiste nelle abilità emotive, cognitive e comportamentali necessarie all'adattamento sociale. Ciò comprende abilità sociali, comunicazione sociale e comunicazione interpersonale.

Miglioramento della Resilienza e dell'Intelligenza Emotiva

(L. Grant & G. Kinman, 2011)

Sono incluse le seguenti tecniche: mindfulness; abilità di pensiero (Tecniche Cognitivo-Comportamentali); pratica riflessiva con supervisione; peer coaching per migliorare il supporto sociale e promuovere il benessere; autoconsapevolezza e piano d'azione.

- La mindfulness si riferisce alla coscienza di sé momento per momento, o all'attenzione per l'istante presente senza espressione di giudizi. Più nello

specifico, la mindfulness è stata riconosciuta come uno strumento efficace nella gestione dello stress per gli assistenti sociali. La potenziale utilità degli approcci basati sulla coscienza di sé per sostenere la formazione e il lavoro dei professionisti in ambito sociale e della salute è stata riconosciuta, poiché questi facilitano l'ascolto attivo, promuovono la consapevolezza e migliorano le capacità di riflessione critica.

- Il *peer coaching* si basa su un rapporto di collaborazione che punta a facilitare lo sviluppo delle abilità e delle prestazioni attraverso feedback, riflessioni e apprendimento autonomo. E' una tecnica particolarmente adatta a migliorare la resilienza poiché aiuta gli individui a riconoscere i propri punti di forza e le proprie debolezze, a promuovere l'autoconsapevolezza e a facilitare la riflessione sulla pratica.
- La supervisione riflessiva si focalizza sulle esperienze, i pensieri e le sensazioni direttamente collegati al lavoro. E' caratterizzata da un ascolto attivo e da quesiti ponderati da entrambe le parti. Il ruolo del supervisore è quello di aiutare il supervisionato a rispondere alle sue stesse domande, mettendo a disposizione il sostegno e le competenze necessarie per guidare la capacità decisionale. Inoltre, il supervisore offre un supporto empatico e privo di giudizio.
- La Terapia Cognitivo-Comportamentale (CBT) è sostenuta dal principio per cui il modo in cui pensiamo agli eventi ha un'influenza su come li percepiamo, e di conseguenza i nostri pensieri e convinzioni non sono assoluti ma aperti all'interpretazione. Le Tecniche Cognitivo-Comportamentali possono aiutare le persone a sviluppare strategie alternative per gestire problemi emotivi o di comportamento, mettendo alla prova e controllando il modo in cui pensano alle situazioni.
- La conoscenza di sé è un fattore chiave nella gestione dello stress, e include tutte le qualità che abbiamo visto alimentare la resilienza. Avere la percezione di ciò che facciamo (o non facciamo) per migliorare o peggiorare la nostra situazione nei momenti di stress è il primo passo per raggiungere il benessere. Una stima primaria avviene quando l'individuo fa una valutazione consapevole di un evento come un danno o una perdita, una minaccia o una sfida. Una stima secondaria ha luogo quando l'individuo si domanda "Cosa posso fare per risolvere la situazione?", valutando le risorse interne ed esterne disponibili che potrebbero attutire l'impatto delle reazioni di stress.



CONSIGLI PER PROMUOVERE IL SELF-CARE E COSTRUIRE LA RESILIENZA

(Murphy, C., 2020)

- *Costruisci un network di supporto.* Le persone resilienti tendono ad avere delle reti sociali molto solide - famiglia, amici e colleghi sono grandi fonti di supporto.

- *Gestisci il tempo efficacemente.* Dovresti sempre usare bene la tua agenda: cerca di programmare i tuoi impegni lavorativi per non sentirti sotto pressione o emotivamente esausto e pianifica anche pause adeguate. Assicurati di concederti il tempo per processare le reazioni emotive suscitate da un caso prima di passare al successivo.
- *Poniti degli obiettivi raggiungibili e agisci per raggiungerli.* Fissare degli obiettivi ti spinge a focalizzarti sul futuro invece che a rimuginare sui problemi del passato e le difficoltà del presente. Assicurati che siano raggiungibili, e accetta la presenza inevitabile degli ostacoli.
- *Sii conscio delle tue emozioni.* Rifletti con regolarità sulle emozioni che provi a lavoro. Questa pratica ti fornisce informazioni preziose sul perché ti senti in un certo modo e ti aiuta a identificare dei pattern nei tuoi comportamenti e nelle tue reazioni, assicurandoti di poter riconoscere e affrontare le emozioni e i pensieri negativi mentre si presentano.
- *Preparati per la supervisione e sfruttala al massimo.* Le sessioni di supervisione possono fungere da forum in cui discutere gli stressor che incontri nel tuo lavoro. Usale come un'opportunità di riflessione critica, autovalutazione e *problem-solving*, ascoltando (e magari accettando) i consigli del supervisore.
- *Dai la priorità all'equilibrio vita-lavoro e mantieni saldo il confine.* Fissare dei limiti tra la tua vita professionale e la tua vita privata è di fondamentale importanza, e questo include evitare categoricamente di lavorare nei momenti in cui dovresti rilassarti o recuperare le forze. Se ti accorgi di passare il tuo tempo libero stressandoti a causa del lavoro, allora stabilisci ogni giorno un momento da dedicare alle preoccupazioni, per poi ignorarle per il resto della giornata. Ricordati che una preoccupazione eccessiva è causa di stress e può portarti a soffrire due volte - la prima mentre ti preoccupi, e la seconda quando devi affrontare ciò per cui sei preoccupato (e non sempre è qualcosa che si può risolvere).
- *Trova il tempo per rilassarti.* E' importante conoscere i tuoi limiti. Se non dai la priorità ai tuoi bisogni e alle tue sensazioni, rischi di arrivare al burnout. Prova a introdurre nella tua routine settimanale delle occasioni per rilassarti, potrebbero essere hobby, passatempi, attività sociali, o cose che puoi fare a lavoro per rimanere calmo. Anche prenotare delle ferie con regolarità può esserti di aiuto, e con l'aumentare della tua esperienza ti renderai conto di quanto spesso ci sia bisogno di una pausa programmata.
- *Rifletti sulle esperienze e adattati quando è necessario.* Gli operatori resilienti imparano dalle difficoltà. Puoi riflettere su come sei riuscito a superare un'avversità e usare strategie simili quando a lavoro sorge un problema. Gli operatori resilienti tendono a considerare gli eventi stressanti come transitori e gestibili, e come opportunità di crescita e apprendimento.
- *Sii gentile con te stesso.* Non essere troppo critico con te stesso - il servizio sociale è un lavoro complesso e faticoso. Fai del tuo meglio e prenditi cura di te:

Quali sono i benefici del supporto sociale?

- riduce le conseguenze psicologiche e fisiche dello stress;
- può rafforzare il sistema immunitario;
- alimenta il senso di appartenenza, sicurezza e comunità attraverso i network sociali, sia ufficiali (come una chiesa o un circolo) sia informali (incontri con gli amici);
- può letteralmente salvarti la vita - le persone supportate da amici stretti, famiglia, membri della parrocchia, colleghi, o altri gruppi di supporto sono meno vulnerabili a problemi di salute o morte prematura (<https://phctheproject.org/the-importance-of-social-support/>).

Dal clima che si respira su un posto di lavoro dipendono i casi di stress professionale e burnout. Questi possono essere ridotti grazie al supporto sociale, anche se non ci sono ancora studi approfonditi sui tipi di sostegno di cui possono usufruire gli assistenti sociali, e su quali tipi siano collegati al burnout. Ci sono comunque prove relative all'importanza del supporto sul posto di lavoro, soprattutto da parte dei supervisori, nella gestione dello stress tra gli operatori.

Sono stati distinti diversi tipi di supporto sociale e delle sue funzioni, che possono essere informative, emotive o pratiche. Fornire un certo tipo di supporto nei rapporti lavorativi e non, come il supporto pratico e rassicurazioni di autostima, può avere un impatto positivo sulla salute e sul benessere, aiutando l'individuo ad affrontare lo stress professionale e il burnout (Woodhead, E.L., Northrop, L., Edelstein, B., 2014).



Il supporto sociale è uno dei metodi migliori per ridurre l'impatto dello stress, fungendo da paraurti. E' quindi importante identificare delle potenziali fonti di supporto sia nei network professionali che in quelli personali. Le abilità sociali che servono per costruire e mantenere i rapporti lavorativi con gli utenti, gli assistenti e altri professionisti - comunicazione efficace, autostima e determinazione - sono ugualmente necessarie per sviluppare dei network di supporto solidi tra colleghi, famiglia e amici.



Da tempo riconosciuto come un elemento determinante nel rapporto tra stress e malattia, il supporto sociale secondo studi recenti comprende componenti pratiche, informative ed emotive, e i disturbi della salute psico-fisica sono maggiormente influenzati dalla qualità del supporto piuttosto che dalla sua disponibilità. Gli individui che non sono adeguatamente supportati infatti potrebbero a loro volta non sviluppare capacità di sostegno (Winefield, H., 1984).

Il supporto sociale può essere classificato sia in base alle sue

caratteristiche, sia in base alla fonte da cui proviene (House, J.S. & Kahn, R.L., 1985; Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayan, D., & Schwartz, J., 2008).

I tipi di supporto più comuni includono:

- supporto strumentale o pratico (es. aiuto pratico, assistenza, supporto economico);
- supporto emotivo (es. conforto, affetto, incoraggiamento);
- supporto informativo (es. fornire informazioni che potrebbero aiutare l'individuo a risolvere un problema, dare consigli).

E' possibile classificare il supporto sociale anche in base alle sorgenti che lo generano, tipicamente nel contesto lavorativo queste possono essere colleghi, supervisori, e in generale l'organizzazione.

Nella letteratura queste fonti solitamente vengono definite:

- "supporto percepito del collega";
- "supporto percepito del supervisore";
- "supporto percepito dell'organizzazione";
- il supporto proveniente da fonti che esulano dal contesto lavorativo solitamente è fornito dal coniuge o dal partner, da altri membri della famiglia, amici, vicini di casa, o formalmente da professionisti (es. psicologo, medico, guida spirituale).

Il concetto di senso della comunità (SOC - Sense Of Community) è stato sviluppato per descrivere il rapporto tra gli individui e le strutture sociali utilizzando quattro elementi: adesione (i.e. il senso di appartenenza), influenza (i.e. senso di importanza), soddisfazione dei bisogni (i.e. le esigenze dell'individuo vengono riconosciute dalla comunità) e connessione emotiva (i.e. gli ideali o gli impegni che i membri condividono: passato, tempo trascorso insieme, frequentazioni comuni, ed esperienze simili).

Attraverso la descrizione di un'esperienza individuale di vita comunitaria, il *SOC* si concentra sui legami affettivi che i membri intessono tra di loro e con la comunità stessa. Questa può offrire interdipendenza e supporto reciproco attraverso l'istituzione di rapporti e la condivisione di spazi, e il senso di comunità è la risorsa che permette di affrontare i bisogni psicologici e sociali dell'individuo, come l'appartenenza e l'affetto, agendo sul benessere psicologico e promuovendo lo sviluppo della comunità. Il *SOC* è collegato a diversi indicatori del benessere psicologico, come la salute mentale, la solitudine e la soddisfazione per la propria vita (Fengyan Tang, Iris Chi, Xinqi Dong, 2017).



COME MIGLIORARE IL SUPPORTO SOCIALE SUL POSTO DI LAVORO (oshwiki.eu)

- Dal supporto sociale sul posto di lavoro possono scaturire benefici sia per gli impiegati (es. soddisfazione professionale, miglioramento del benessere) che per l'organizzazione (es. impegno, produttività, diminuzione di assenteismo e turnover). Tuttavia, le organizzazioni interessate al miglioramento e al potenziamento del supporto sociale devono essere consapevoli che questo richieda una certa sensibilità.
- Prima di adottare una qualunque misura, l'organizzazione dovrebbe assicurarsi che gli impiegati ne abbiano bisogno o la richiedano.
- L'implemento delle misure per facilitare e coltivare il supporto sociale non dovrebbe mai essere percepito come forzato, inappropriato o non necessario.
- Per poter porre le basi per una piattaforma di supporto sociale, è necessario che il clima all'interno dell'organizzazione e i rapporti personali tra i colleghi siano distesi e positivi.

Operatori

- crea dei rapporti positivi con gli altri - Come? Includi una o più persone nel tuo network sociale o rafforza le relazioni esistenti. L'apprezzamento reciproco e l'assenza di ostilità sono alcune delle caratteristiche dei legami sociali;
- ricorda il concetto di reciprocità - ricevere supporto sociale significa anche fornirlo al prossimo;
- esprimi il bisogno di aiuto - Cosa significa? Cerca o chiedi aiuto, e apprezza lo sforzo che gli altri fanno per aiutarti.

Supervisori

- giocano un ruolo centrale nel fornire supporto sociale sul posto di lavoro - effetti positivi sulla salute degli operatori, sulla soddisfazione professionale, sulla produttività e sul turnover;

- organizzano percorsi di formazione incentrati sul supporto sociale - ciò aumenta la loro consapevolezza delle esigenze del personale, fornendogli quindi supporto quando ne hanno bisogno o è necessario;
- devono imparare a capire quando sia necessario il supporto pratico tangibile, o quando invece sia più appropriato il supporto emotivo;
- devono essere consapevoli di rappresentare un modello comportamentale - Cosa significa? Offrendo supporto ai dipendenti, dovrebbero stimolarli a fare lo stesso tra loro.

Organizzazione

Deve coltivare un ambiente socialmente solidale - Come?

- creando strutture e soluzioni pratiche che permettano ai dipendenti di lavorare insieme in modo efficace e collaborativo;
- facilitando la comunicazione e l'interazione sociale;
- ponendo una speciale attenzione verso gruppi, team e dipartimenti in cui la cooperazione viene incentivata e premiata;
- creando una "cultura di apprezzamento reciproco"- ciò significa che le persone non devono aver paura di chiedere aiuto e non devono temere conseguenze negative;
- gestendo le informazioni con trasparenza;
- coinvolgendo attivamente i dipendenti nei processi decisionali fondamentali;
- creando buone condizioni di lavoro;
- usando onestà e ricompense come forme di supporto percepito dell'organizzazione.

Sostegno professionale per coloro che sostengono - Come?

- organizza training, riunioni e sessioni di supervisione per gli stessi supervisori - è importante riconoscere che anche loro hanno bisogno di supporto, quindi fornisciglielo;
- chiedi aiuto e ringrazia - questo è importante per gli impiegati;
- usa la "persona chiave" dell'organizzazione - sono persone che hanno ruoli centrali, solitamente aiutano, ascoltano, danno consigli e feedback in modo informale. A volte avrebbero bisogno di più riconoscimento, e il loro ruolo nell'organizzazione è spesso sottostimato. Per questo motivo necessitano di attenzioni speciali, training e supervisione e hanno bisogno di ricevere apprezzamenti e ricompense.

Attenzione: la misura di supporto sociale fornita sul posto di lavoro non è determinata da età, genere, personalità o dal livello di istruzione dei dipendenti, ma principalmente da fattori organizzativi come il controllo e il contenuto del lavoro (Sundin, L, Bildt, C., Lisspers, J., Hochwaelder, J., & Setterlind, S (2006)).



SCALA MULTIDIMENSIONALE DEL SOSTEGNO SOCIALE PERCEPITO

(Zimet GD, Dahlem NW, Zimet SG, Farley GK., 1988)

Istruzioni: Leggi con attenzione ogni affermazione e indica come ti poni rispetto a essa.

Cerchia "1" se sei Totalmente in disaccordo

Cerchia "2" se sei Fortemente in disaccordo

Cerchia "3" se sei Debolmente in disaccordo

Cerchia "4" se sei Incerto

Cerchia "5" se sei Debolmente d'accordo

Cerchia "6" se sei Fortemente d'accordo

Cerchia "7" se sei Totalmente d'accordo

1. C'è una persona speciale che mi affianca quando ne ho bisogno. 1 2 3 4 5 6 7
2. C'è una persona speciale con cui posso condividere gioie e dolori. 1 2 3 4 5 6 7
3. La mia famiglia fa di tutto per aiutarmi. 1 2 3 4 5 6 7
4. La mia famiglia mi offre l'aiuto e il supporto emotivo di cui ho bisogno. 1 2 3 4 5 6 7
5. Ho una persona speciale che è un'importante fonte di sostegno. 1 2 3 4 5 6 7
6. I miei amici fanno di tutto per aiutarmi. 1 2 3 4 5 6 7
7. Posso contare sui miei amici quando qualcosa non va. 1 2 3 4 5 6 7
8. Posso parlare dei miei problemi con la mia famiglia. 1 2 3 4 5 6 7
9. Ho amici con cui posso condividere gioie e dolori. 1 2 3 4 5 6 7
10. C'è una persona speciale nella mia vita che si preoccupa di come mi sento. 1 2 3 4 5 6 7
11. La mia famiglia è disposta ad aiutarmi a prendere decisioni. 1 2 3 4 5 6 7
12. Posso parlare dei miei problemi con i miei amici. 1 2 3 4 5 6 7

Punteggio medio

Punteggio categoria Partner: somma i punteggi delle affermazioni 1, 2, 5, e 10. Poi dividi per 4.

Punteggio categoria Famiglia: somma i punteggi delle affermazioni 3, 4, 8, e 11. Poi dividi per 4.

Punteggio categoria Amici: somma i punteggi delle affermazioni 6, 7, 9, e 12. Poi dividi per 4.

Punteggio totale: somma tutti i punteggi. Poi dividi per 12.

Per l'interpretazione dei risultati puoi usare i descrittori dei punteggi come guida. Utilizzando questo approccio, un valore medio tra 1 e 2.9 corrisponde a un livello basso di supporto; un valore medio tra 3 e 5 corrisponde a un livello moderato di supporto; un valore medio tra 5.1 e 7 corrisponde a un alto livello di supporto.



Esempi di Domande per Valutare i Questionari di Supporto Sociale

(Demaray, Michelle & Malecki, Christine, 2014)

Quali sono le persone che tengono di più a te?

- . Quanto è importante che queste persone tengano a te?
- . C'è qualcuno che vorresti tenesse di più a te?

Quali sono le persone che ti danno consigli e ti aiutano quando ne hai bisogno?

- . Quanto è importante che queste persone ti aiutino?
- . C'è qualcuno che vorresti ti aiutasse di più?

Quali sono le persone che ti dicono se hai fatto o meno un buon lavoro?

- . Quanto è importante che queste persone ti diano un feedback?
- . C'è qualcuno che vorresti ti desse più feedback?

Chi ti aiuta ad avere ciò di cui hai bisogno o ti insegna ciò che devi sapere?

- . Quanto è importante che queste persone ti diano cose o informazioni di cui hai bisogno?
- . C'è qualcuno che vorresti ti desse più informazioni?

Con quali di queste persone passi più tempo?

- . C'è qualcuno con cui vorresti passare più tempo?

Con chi ti senti maggiormente a tuo agio quando devi parlare di un tuo problema? Perché?

Pensi che nella tua vita ci siano abbastanza persone che ti aiuterebbero se ne avessi bisogno?



Crea il tuo network di supporto (APA, 2019)

Estendi il campo di ricerca. Rivolgiti a diversi rapporti per diversi tipi di supporto.

Sii proattivo. Spesso le persone si aspettano che siano gli altri a contattarle, e se questo non avviene si sentono rifiutate. Per sfruttare al massimo le tue relazioni sociali, devi fare uno sforzo.

Sfrutta la tecnologia. Fortunatamente la tecnologia rende semplice come non mai la connessione con le altre persone: scrivi una mail, invia un messaggio o fissa una videochiamata.

Segui i tuoi interessi. Unisciti a un club, iscriviti a un corso o offriti come volontario per una posizione che ti permetta di incontrare persone che condividono le tue passioni.

Cerca il supporto dei tuoi pari. Considera l'idea di iscriverti a un gruppo di supporto per conoscere delle persone che stanno affrontando sfide simili alle tue.

Migliora le tue abilità sociali. Se ti senti particolarmente ansioso nelle situazioni sociali, valuta se rivolgerti a uno psicologo specializzato in ansia sociale e training delle abilità sociali.

Chiedi aiuto. Se non hai un network solido di supporto e non sai da dove iniziare, ci sono risorse a cui puoi rivolgerti. Luoghi di culto, centri sociali e centri diurni per anziani, biblioteche e infine le succursali locali di organizzazioni nazionali potrebbero aiutarti a trovare servizi, gruppi di supporto e altri programmi nella tua comunità.



TRAINING, ISTRUZIONE E QUALIFICHE AGGIUNTIVE

Lo sviluppo professionale continuo (SPC) è un processo di sviluppo e apprendimento continuo e pianificato, che migliora la prassi, contribuisce all'apprendimento permanente e permette alla carriera di progredire. L'*SPC* è il processo "attraverso cui i professionisti conservano e sviluppano le loro conoscenze e competenze nel corso della carriera, per assicurarsi di far durare nel tempo la capacità di esercitare la professione con sicurezza, efficacia e legalità nell'ambito di obiettivi lavorativi in continuo mutamento". Lo sviluppo professionale continuo comprende tutta la formazione necessaria a un assistente sociale e valorizza l'intero spettro delle attività di apprendimento, incluse la supervisione professionale, l'istruzione tra pari, programmi di training e placement e qualifiche di livello superiore. Ciò permette flessibilità e possibilità di scelta, in modo da poter soddisfare in maniera ottimale i bisogni individuali di apprendimento (BASW, 2012).

Al di là dei doveri professionali, dobbiamo considerare anche l'esigenza continua di crescita personale e consapevolezza che supportino gli operatori sociali nell'affrontare incarichi complessi e faticosi. Gli alti livelli di empatia, indispensabili per affermarsi nel settore, aggravati dalle esigenze emotive di utenti multiproblematici assistiti dagli operatori sociali, possono causare disturbi come la compassion fatigue. Spesso questo "trauma secondario" o "burnout" si esprime ulteriormente con empatia per il distress personale, per i problemi di persone che si trovano nel network professionale o personale dell'operatore, e per i mali della società e del mondo. E' necessario che l'assistente sociale impari a gestire la propria reattività nei confronti di esperienze lavorative stressanti, e a usare l'empatia con più giudizio. Queste capacità fanno parte dell'apprendimento permanente, oltre che delle

competenze lavorative frequentemente richieste nei piani di sviluppo professionale delle organizzazioni (Mueller, C., King, M.D., 2018).

L'apprendimento permanente consente agli operatori sociali di aggiornare costantemente le proprie competenze e conoscenze in modo da offrire un servizio efficace e pertinente, e riflette la necessità di trasformazione continua richiesta dai cambiamenti sociali, economici e politici.

Il servizio sociale è una professione dinamica che esige di tenersi aggiornati sulle evoluzioni del settore, applicando gli ultimi studi, comprendendo una nuova norma e le sue implicazioni, rimanendo in possesso della tua licenza o delle tue credenziali professionali, o impegnandoti in training aggiuntivi per andare incontro ai bisogni della popolazione.

L'apprendimento permanente in campo sociale è vantaggioso sia sul piano professionale che su quello personale, e può essere descritto in sintesi come una ricerca continua, volontaria e automotivata della conoscenza per entrambi i tipi di apprendimento, continuo e costante, per gli assistenti sociali.



I suoi benefici sono numerosi:

- migliore comprensione del mondo;
- offerte di opportunità di lavoro e carriera migliori e più numerose;
- migliore qualità di vita;
- aumento di sicurezza e autostima;
- tiene attivo il cervello;
- conserva e migliora il servizio professionale;
- acquisizione di nuove conoscenze;
- affinamento delle abilità;
- mette in dubbio le convinzioni;
- rafforza la professionalità;
- divertimento;
- apertura al cambiamento quando si presenta;
- spinge al cambiamento nella vita dell'individuo (Mueller, C., King, M.D., 2018).

Perché c'è bisogno di training, educazione e qualifiche aggiuntive? Principalmente per:

- esigenza di sviluppo professionale;
- soddisfare i requisiti per l'abilitazione professionale;
- migliorare le candidature per l'impiego;

- esigenza di automiglioramento;
- avere il controllo della tua carriera .

Lo Sviluppo Professionale Continuo dovrebbe supportare gli assistenti sociali e permettergli di:

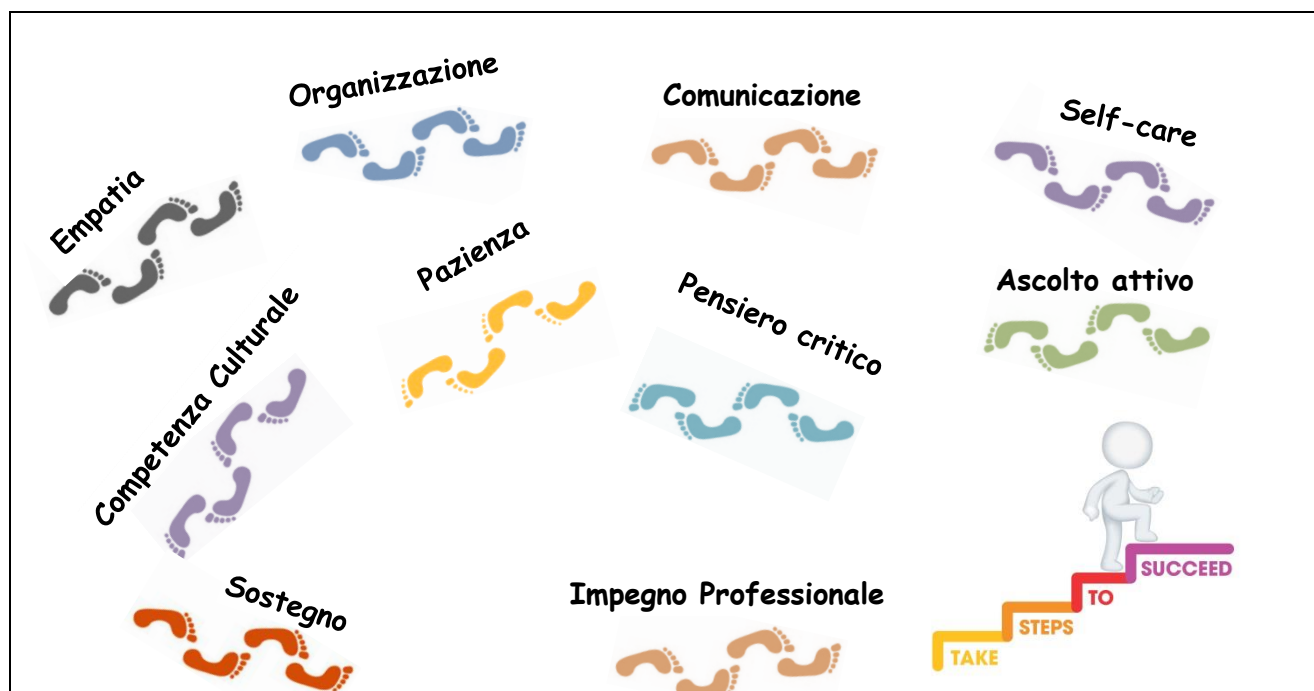
- sviluppare nel corso delle loro carriere un'identità professionale, capacità e sicurezza per esprimere giudizi sensati, prendere decisioni e preparare interventi guidati da una prassi basata sull'evidenza;
- aggiornare, ampliare ed approfondire conoscenze, capacità e pensiero analitico per affrontare un lavoro di complessità e specialismo crescenti;
- essere aggiornati sugli studi pertinenti, imparando da altri professionisti e utenti;
- lavorare attenendosi al Codice Deontologico del Servizio Sociale e rispettando i diritti degli utenti del servizio;
- prendersi la responsabilità della propria crescita e dello sviluppo altrui;
- dare valore all'istruzione e rivalutare la propria concezione di attività utile;
- riflettere sull'apprendimento considerando la sua utilità per l'evoluzione professionale e per gli utenti del servizio;
- usare la pratica riflessiva per impegnarsi in nuove abilità e competenze, così che l'apprendimento sia sempre collegato all'applicazione e la teoria alla pratica;
- comprendere quali modalità di apprendimento siano più efficaci e avere un piano di sviluppo personale che rifletta questa consapevolezza;
- pianificare la propria carriera e continuare a fare parte della forza lavoro (BASW, 2012).

Strumenti e Programmi di Training, Istruzione e Qualifiche

- **Laurea Triennale** in Servizio Sociale - competenze e capacità basilari per poter lavorare con gruppi vulnerabili rispettando gli standard etici e legali di servizio sociale, studi gestionali, teoria del comportamento umano, psicologia, sociologia ecc.;
- Diploma di **master** per il servizio sociale (MSW) o di un programma accreditato - offre più opportunità professionali nella pratica diretta; apre la strada per diventare un assistente sociale abilitato (LCSW);
- apprendimento e training sul campo con professionisti attraverso **tirocini e laboratori**;
- **dottorato di ricerca** in Servizio Sociale;
- **corsi online**;
- **webinar**;

- risorse online;
- conferenze;
- peer-review tra assistenti sociali;
- pubblicazioni;
- attività di automiglioramento.

Il servizio sociale è una professione dinamica e impegnativa. **Qualità e capacità** imprescindibili per tutti gli assistenti sociali:



Competenze Acquisite dagli Assistenti Sociali durante la loro Formazione (Field Education Manual, 2020-2021, Azusa Pacific University)

Competenza 1: comportamento etico e professionale.

Competenza 2: interessamento e impegno per la diversità nella pratica professionale.

Competenza 3: promozione dei diritti umani e della giustizia sociale, economica ed ambientale.

Competenza 4: interessamento a una pratica supportata dallo studio teorico, e a uno studio della teoria supportato dall'esperienza.

Competenza 5: interessamento alla policy practice.

Competenza 6: interessamento a individui, famiglie, gruppi, organizzazioni e comunità.

Competenza 7: valutazione di individui, famiglie, gruppi, organizzazioni e comunità.

Competenza 8: interventi su individui, famiglie, gruppi, organizzazioni e comunità.

Competenza 9: valutazione della prassi con individui, famiglie, gruppi, organizzazioni e comunità.

Competenza 10: dimostrazione dell'integrazione etica di fede e spiritualità nella pratica professionale (MSW)/analizzare criticamente come il credo e i valori cristiani possano essere integrati eticamente nella pratica professionale (BSW)



Source: Dreamstime.com



E-learning

Il principale vantaggio dei corsi online è che rendono i programmi di istruzione al servizio sociale più accessibili agli studenti che si trovano in aree rurali o in aree in cui non sono presenti strutture scolastiche dedicate al servizio sociale.

Gli assistenti sociali nelle aree rurali possono prendere parte a diverse attività di apprendimento via web:

possono partecipare alle lezioni online, guardare video, e organizzare colloqui con utenti virtuali. I corsi possono avere elementi sincroni e asincroni, ciò significa che gli studenti dovranno essere online a orari specifici per alcune attività, ma potranno partecipare ad altre in differita gestendo il proprio tempo in autonomia, e alleneranno le loro abilità nei centri tradizionali. Le scuole che propongono corsi via web possono usare diversi strumenti per erogare le lezioni, come video online, discussioni via webcam e chatroom.

Il ruolo della tecnologia sta acquisendo importanza crescente nell'ambito del servizio sociale, sia per quanto riguarda l'istruzione che per le modalità di lavoro. Applicare la tecnologia al campo dell'educazione potrebbe permettere il collocamento di operatori sociali in aree isolate risultando in una interazione più semplice e in un controllo maggiore su di esse. Grazie a questi programmi supportati dalla tecnologia sono disponibili nuove opportunità per i collocamenti in zone rurali, anche se sono presenti degli ostacoli, come connessioni internet lente e inadeguate, che dovranno necessariamente essere affrontati con l'espandersi di queste modalità. I molti modi in cui i format elettronici o virtuali potrebbero migliorare e rafforzare i servizi sociali nelle aree rurali necessitano e meritano ulteriori esaminazioni, dal momento che la tecnologia e il tele-lavoro continuano a progredire. (Wright, R.L., Harmon, K.W., 2019).

La tecnologia digitale ha rivoluzionato l'istruzione ai servizi sociali. Le innovazioni tecnologiche, come le videoconferenze, le chat online in tempo reale, i podcast in differita e i webinar permettono agli operatori sociali di raggiungere studenti le cui circostanze personali e localizzazioni geografiche rendono difficile la frequenza regolare di un istituto scolastico.





VOLONTARIATO

Il **volontariato** è l'insieme delle attività sociali, ambientali e di beneficenza che i membri di una comunità svolgono su base spontanea e senza remunerazione. La sua essenza e la sua natura, infatti, consistono nell'esigenza che l'essere umano ha di aiutare gli altri e di difendere le cause sociali. L'obiettivo è quindi quello di offrire il proprio contributo per il bene comune (wiki.optimy.com).

La presenza di volontari al servizio delle comunità locali e la segnalazione alle risorse umane hanno aiutato a raggiungere i seguenti traguardi (Metelev, AP, Beletskaya, ES, Kozak, EM, 2018):

- creare le condizioni adatte affinché i cittadini di un gruppo specifico (dai più giovani ai più anziani, da chi lavora in casa a chi è dipendente di una azienda) possano impegnarsi nel volontariato per contribuire allo sviluppo della propria comunità;
- aumentare la stabilità, la sostenibilità e l'efficienza delle organizzazioni che assumono i volontari e il riconoscimento dell'importanza del volontariato (ONG, istituzioni sociali), grazie all'ampliamento del bacino delle risorse e alla varietà dei servizi offerti;
- estendere la responsabilità sociale d'impresa aiutando le aziende a organizzare dei programmi di volontariato;
- alimentare ulteriormente le risorse al servizio degli assistenti sociali, aumentando le opportunità per una pratica efficace e riducendo il rischio di burnout.

Il volontariato, essendo uno dei pilastri su cui si regge la società civile, incarna l'aspirazione delle persone alla bontà, alla pace, alla giustizia e alla sicurezza. Il volontariato sta diventando uno strumento importante per risolvere problemi sociali nel campo dell'istruzione, della salute, della cultura, del supporto sociale per diversi gruppi della popolazione, della cultura del corpo e dello sport, della protezione ambientale e altro. Il volontariato è un'espressione di cittadinanza attiva. (Metelev, A.P., Beletskaya, E.S., Kozak, E.M., 2018).



Chiunque può diventare un volontario se ha la giusta motivazione. Gli **incentivi principali** che spingono le persone a dedicarsi al volontariato sono (MEDRF, 2016):

- realizzazione del potenziale personale;
- riconoscimento da parte della comunità, senso di utilità sociale;
- espressione di sé e autodeterminazione;
- acquisizione di abilità sociali e

pratiche utili, come: capacità informatiche; esperienza nell'interazione interpersonale; capacità di assistenza; skills di comunicazione; interazione con diversi gruppi sociali; disciplina; leadership; tutela e affermazione dei diritti e degli interessi di un individuo o di un gruppo; delega dell'autorità; approccio creativo; spirito di iniziativa;

- opportunità di comunicazione e interazione amichevole con persone affini;
- acquisizione di esperienza per una leadership responsabile e per la gestione delle interazioni sociali;
- opportunità di esprimersi attraverso diversi modelli di interazione, acquisizione di abilità necessarie per la vita, per un'amministrazione responsabile e per la realizzazione delle attività;
- time management;
- adempimento ai doveri sociali e/o religiosi.

La "tecnologia" del volontariato

(Belanovsky, Yu., 2020)

1. Una buona azione specifica viene richiesta.
2. Questa buona azione deve avere un senso ed essere utile.



3. Chiunque può essere un volontario. Il volontario ha diverse ore di tempo libero e un sogno: queste sono le sue risorse, e sono preziose.
4. Il significato della buona azione deve essere chiaro al volontario e in linea con i suoi ideali e il suo sogno.
5. E' necessario un manager volontario che si faccia carico di buona parte della responsabilità, sia della fase di preparazione che del lavoro in sé.
6. Il lavoro dovrebbe essere organizzato in modo che il volontario comprenda chiaramente il suo compito e abbia tutto il necessario per svolgerlo correttamente.
7. Il volontariato deve essere efficace.
8. Alla fine del lavoro il volontario deve poterne vedere i risultati ed essere in grado di rapportarli al suo sogno.
9. Il volontario ha bisogno di feedback, gratitudine e sostegno.



Principi fondamentali del volontariato sociale

(Aleksseevskaya, L., 2020)

1. E' un lavoro su base volontaria. Nessuno ha il diritto di forzare un volontario ad agire contro voglia o a fare qualcosa con cui non è d'accordo.
2. Le responsabilità del volontario sono limitate. Il volontario offre aiuto, ma non può salvare il mondo. Il volontario non è Superman.
3. Il volontario non aiuta quando non è richiesto.
4. Il volontario può permettersi di chiedere aiuto, anche lui è un essere umano.
5. Il volontario prova felicità, gratitudine, fa nuove amicizie - questo è normale. Il volontario riceve e dà, dà e riceve.

6. Il volontariato è un settore con entrata e uscita libera. In ogni momento il volontario può rendersi conto che il suo periodo di lavoro è giunto al termine e ringraziare per l'opportunità.

Esistono **due modalità alternative per lavorare con i volontari** (MEDRF, 2016):

1. *Una partnership con una organizzazione no-profit che organizzi interamente il lavoro dei volontari e sia responsabile delle loro azioni, fornisca le risorse e il supporto metodologico ed esplicativo per le diverse attività.*

I vantaggi di questo metodo sono i seguenti:

- l'istituzione non deve stanziare personale e risorse per lavorare con i volontari;
- l'istituzione è esonerata dal compito di effettuare una grande quantità di lavoro organizzativo per attirare, selezionare, formare e organizzare il lavoro dei volontari. Queste fasi sono svolte al suo posto da una o più organizzazioni no-profit (ONP);
- l'istituzione può dividere o eliminare completamente i costi aggiuntivi necessari all'organizzazione del lavoro dei volontari;
- le organizzazioni non governative (ONG) sono responsabili per le azioni dei volontari;
- l'istituzione in molti casi ha l'opportunità di attrarre fondi di beneficenza e altre risorse da organizzazioni partner non governative;
- l'istituzione guadagna un socio affidabile - una ONG la cui esperienza e risorse possono migliorare significativamente la qualità della vita dei suoi utenti.

Gli svantaggi di questo metodo sono i seguenti:

- l'istituzione deve trovare una ONG con esperienza e risorse adeguate all'organizzazione del lavoro dei volontari;
- l'istituzione non ha un controllo indipendente sui volontari della ONG e deve formulare i loro incarichi insieme alla ONG organizzatrice.

2. *Organizzazione del lavoro dei volontari tramite le risorse e il personale dell'istituzione sociale.*

I vantaggi di questo metodo:

- l'istituzione crea una comunità di volontari a cui può direttamente assegnare i compiti;
- l'istituzione non ha bisogno di stabilire un rapporto con un socio appartenente a una ONG.

Svantaggi di questo metodo:

- l'istituzione deve stanziare del personale per lavorare con i volontari;
- l'istituzione deve stanziare risorse aggiuntive per consentire la collaborazione con i volontari (costi di vitto e alloggio, spese di trasferta ecc.);

- l'istituzione deve svolgere una grande quantità di lavoro non essenziale per organizzare l'attività dei volontari selezionandoli, formandoli e guidandoli in modo indipendente;
- l'istituzione ha l'intera responsabilità per le attività dei volontari;
- l'istituzione non può attrarre risorse aggiuntive da ONG socie.



COME TROVARE OPPORTUNITA' DI VOLONTARIATO ADATTE A TE (moneycrashers.com)

- **Cerca opportunità attraverso il tuo datore di lavoro**
 - Nel caso in cui il tuo datore di lavoro proponga qualche programma di volontariato, scegli come partecipare (potrebbe essere un programma formale che organizza giornate di volontariato come opportunità di team-building fuori sede; oppure potrebbe essere più flessibile, per permettere agli impiegati di essere comunque pagati durante le attività di volontariato al servizio di organizzazioni scelte da loro);
 - usa le partnership di volontariato della compagnia;
 - parla con il dipartimento delle risorse umane della compagnia e chiedi informazioni su come cercare opportunità di volontariato.
- **Cerca opportunità nelle organizzazioni con cui hai già collaborato**
 - Probabilmente fai parte di organizzazioni che fanno affidamento sul volontariato;
 - potresti passare del tempo nel centro ricreativo della tua comunità;
 - offrire il tuo tempo a queste organizzazioni potrebbe darti lo stimolo per diventare ufficialmente un volontario.
- **Identifica i tuoi valori**
 - Pensa a ciò che ti spinge a essere un volontario; le motivazioni possono essere diverse, così come le organizzazioni che hanno bisogno del tuo aiuto;
 - fai una lista dei valori a cui ti affidi, o dei temi che ti stanno più a cuore, e poi cerca le organizzazioni i cui obiettivi si avvicinano alle tue inclinazioni;
 - fai una lista delle organizzazioni che hanno valori simili ai tuoi;
 - mettiti in contatto con queste organizzazioni e valuta come e in che misura i loro valori corrispondano ai tuoi.



Per esempio se la tua motivazione primaria è quella di creare relazioni sociali con persone simili a te, potresti rivolgerti a organizzazioni come i gruppi scolastici che richiedono un'interazione con gli altri genitori, o ai comitati delle associazioni del vicinato che implicano molti contatti con i vicini, o progetti collaborativi come "Habitat for Humanity" o pulizia ambientale.

Se sei motivato ad aiutare i meno fortunati, potresti puntare su organizzazioni che lavorano con gruppi in situazioni abitative precarie, con persone con disabilità, con immigrati, o con categorie storicamente emarginate e penalizzate.

➤ **Identifica i bisogni più impellenti nella tua comunità o nel mondo**

- In accordo con i tuoi valori, dai priorità alle urgenze di cui sai che la tua comunità, il tuo paese o il tuo pianeta ha bisogno. Le tue considerazioni potrebbero scaturire dalle notizie di attualità, da altre persone, dai social media, ecc.

➤ **Fai buon uso delle tue capacità**

- Allinea la tua attività di volontariato alle competenze che hai già. Queste, insieme ai tuoi interessi, determinano la qualità del tuo operato.
- Tieni a mente che non devi limitare la tua ricerca a organizzazioni le cui funzioni principali siano adatte alle tue competenze. Molte organizzazioni no-profit hanno bisogno di skills e servizi che anche le organizzazioni orientate al profitto richiedono ai loro dipendenti stipendiati.

➤ **Tieni a mente le opportunità di stringere contatti e acquisire competenze**

Il volontariato è un'opportunità per acquisire nuove abilità e creare nuovi contatti.

- Usa le competenze che vorresti migliorare.
- Stringi buoni contatti e rapporti con le organizzazioni che offrono attività di volontariato.
- Il volontariato è un'opportunità per iniziare una carriera e fare esperienze che ti saranno utili per svolgere un lavoro retribuito - usa i giusti contatti e organizzazioni per iniziare una carriera lavorativa e avere delle referenze per un impiego remunerato.

➤ **Cerca di coinvolgere tutta la famiglia**

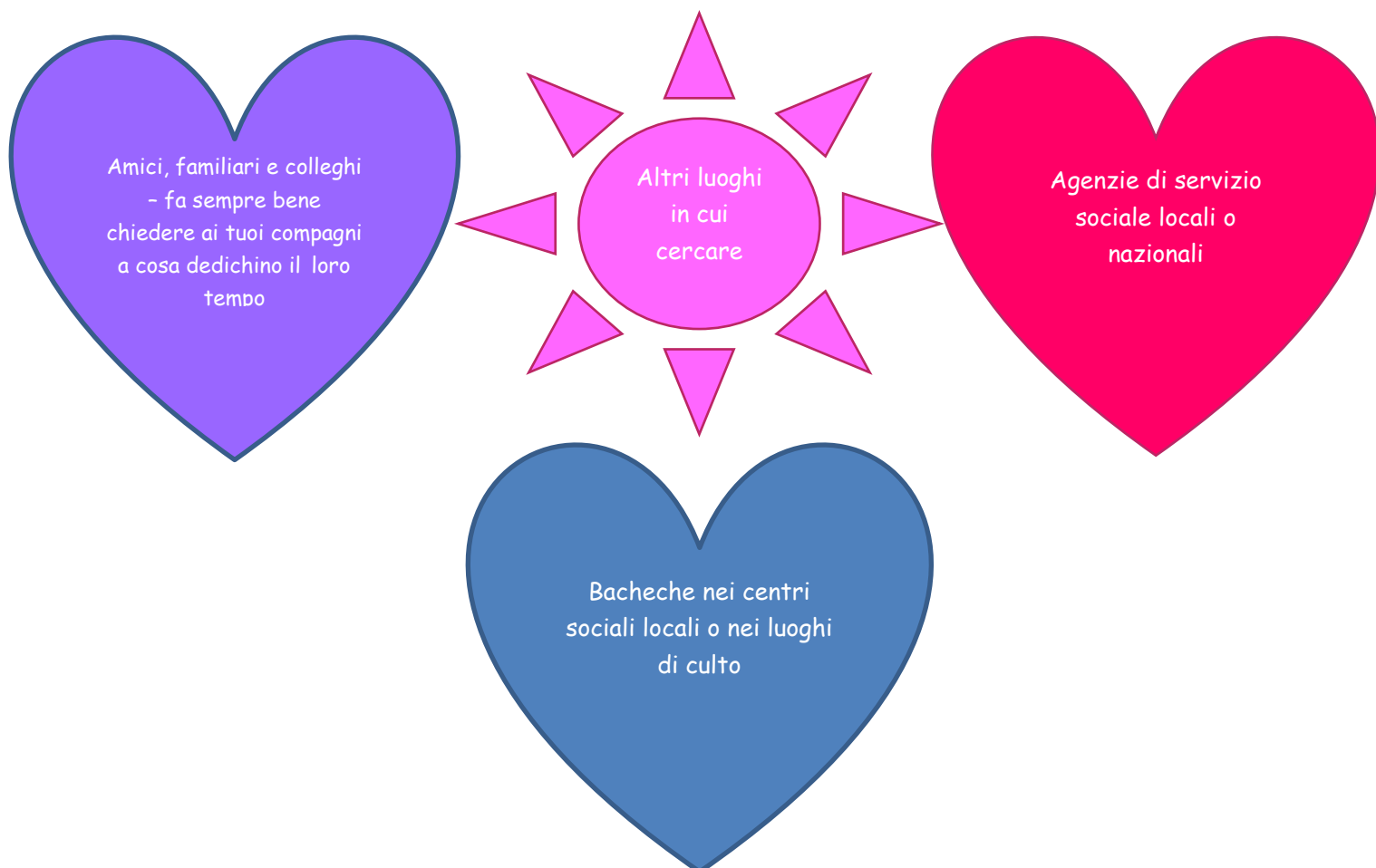
- Sfrutta l'esperienza dei tuoi genitori, se hanno svolto attività di volontariato.
- Impara dal lavoro nella comunità, così otterrai più conoscenze e competenze da dedicare all'altruismo.
- I lavori socialmente utili sono un ottimo modo per sottolineare le iniquità e le ingiustizie che permeano la società moderna. Sono anche un'opportunità per passare più tempo con la tua famiglia.
- Cerca attività di volontariato che accettino persone di ogni età e abilità, e fissa un orario in cui tutta la famiglia possa partecipare.

➤ **Utilizza fonti affidabili**

- Consulta fonti affidabili, sia online che nel mondo reale, per trovare opportunità di lavoro socialmente utile trasparenti e adatte a te.
- I siti web dedicati nello specifico al volontariato possono essere un'ottima fonte per trovare organizzazioni in cerca di volontari.
- Anche il sito web della tua città potrebbe avere una sezione dedicata ai futuri volontari.

➤ **Controlla attentamente i potenziali enti benefici**

- Fidarsi di organizzazioni in cerca di volontari è importante - fai tutte le ricerche del caso prima di proporti;
- Una volta trovata un'organizzazione sicura che si allinei alla tua disponibilità, ai tuoi valori, ai tuoi talenti e obiettivi, contatta un suo intermediario per pianificare un programma di volontariato che si adegui alla tua vita e ai tuoi impegni.
- Se stai cercando un impegno ricorrente - ad esempio ogni settimana o ogni due - pensa attentamente a quanto tempo puoi realmente permetterti di offrire. E' meglio partire da un monte ore ridotto o da attività meno frequenti e aumentare progressivamente l'impegno, piuttosto che avere una mole di lavoro insostenibile sin da subito.





Cinque Azioni per Organizzare i Volontari (Belanovsky, Yu., 2020)

La *prima azione* consiste nello scegliere l'idea giusta. L'idea attorno a cui ruota il volontariato deve essere universale, emozionante e allo stesso tempo comprensibile e fattibile. Deve attrarre più persone/cittadini possibile.

La *seconda azione* consiste nella scelta di un leader e nella sua preparazione. I volontari si organizzano spontaneamente intorno a una persona che è coinvolta nel processo e che per tutta la sua durata li solleva dal peso della responsabilità. Il leader deve essere competente e avere risorse e autorità.

La *terza azione* è l'organizzazione del lavoro dei volontari. Il lavoro deve essere organizzato, i ruoli e le responsabilità comprensibili, e le risorse disponibili.

La *quarta azione* consiste nel fornire ai volontari formazione e supporto.

La *quinta azione* consiste nell'organizzazione di un ambiente comunicativo.



SOCIAL NETWORK

I NETWORK SOCIALI NELLA COMUNITA'

Le tre dimensioni del capitale sociale (Fultz, E., M. Tracy, 2004)

La Banca Mondiale (2000) ha sviluppato una struttura concettuale per distinguere le diverse dimensioni del capitale sociale. La struttura suggerisce che ci siano tre

aspetti fondamentali del capitale sociale: capitale sociale di *bonding* (coesione interna), di *bridging* (a ponte, di collegamento) e di *linking* (connessione).

1. Il capitale sociale di bonding si riferisce ai legami forti che uniscono membri di una famiglia, vicini di casa, amici stretti e soci di lavoro.
2. Il capitale sociale di bridging si riferisce alle reti di persone che sono accomunate da uno status economico o da potere politico simili.
3. Il capitale sociale di linking è una terza dimensione che in passato è stata ampiamente ignorata. Questa si riferisce ai legami verticali che intercorrono tra i gruppi vulnerabili e le persone che ricoprono ruoli importanti nelle organizzazioni ufficiali (inclusione sociale). E' una dimensione decisiva per lo sviluppo di un approccio sostenibile al capitale sociale, poiché affronta il tema dell'esclusione di determinate categorie (a causa di discriminazione dichiarata o per mancanza di risorse) dalle sedi ufficiali in cui vengono prese le decisioni più importanti in materia di sussidi.

Con capitale sociale ci si riferisce a:

- ✓ rapporti e cooperazione tra le persone;
- ✓ organizzazioni esistenti nella comunità che offrono l'opportunità di interessarsi, comunicare e solidarizzare con le persone in difficoltà;
- ✓ il valore collettivo di tutti i network sociali e la tendenza a rispettare delle regole comuni;
- ✓ l'idea fondamentale del capitale sociale è che la famiglia di una persona, i suoi amici e i suoi colleghi siano una risorsa importante a cui quella può rivolgersi in situazioni di crisi o per esigenze personali, e lo stesso vale per i gruppi. (Woolcock and Narayan, 2000);
- ✓ Bordieu definisce il capitale sociale come una rete di relazioni interpersonali - il *networking* può essere considerato un approccio fondamentale per l'azione professionale e come il processo attraverso cui vengono costruite le connessioni tra persone e gruppi.



Strategie Progettate per Costruire il Capitale Sociale

(Fultz, E., M. Tracy, 2004)

- Decentralizzare l'autorità del governo locale.
- Diffondere servizi sociali alternativi, come l'assistenza all'infanzia, formazione professionale, sviluppo delle capacità, strategie per affrontare la vita quotidiana, programmi di supporto individuale e familiare, ecc.
- Facilitare lo sviluppo delle ONG che erogano servizi direttamente alle categorie bisognose.

- Creare partnership tra amministrazione statale e locale, tra agenzie pubbliche e private, tra aziende e sindacati, nei gruppi femminili e altre categorie di interesse.
- Offrire opportunità ai volontari.
- Coinvolgere gli utenti come volontari (famiglia, genitori, clienti, ecc.).
- Collaborare con organizzazioni civiche locali (Rotary Club, ecc.).
- Usare il supporto di iniziative internazionali (UE, UNESCO, ILO, ecc.).

I termini "comunità sociale" e "social network" esistono da tempi ben più antichi rispetto a quelli odierni di Facebook. Il primo uso dell'espressione "social network" ha preceduto l'invenzione di internet di più di un secolo (Khoros Staff, 2018).

"Vivevamo nelle fattorie, poi abbiamo vissuto nelle città, e ora vivremo su Internet!"
(*'The Social Network'*, Dir David Fincher, 2010)

Il fenomeno dei social network è ormai fermamente radicato nella società internazionale. Siti come Facebook, Twitter, 4Square, MySpace e LinkedIn hanno centinaia di milioni di utenti in tutto il mondo, e hanno trasformato le modalità di comunicazione e socializzazione tra le persone. Sarebbe irrealistico consigliare agli assistenti sociali di non iscriversi a piattaforme di social network nella loro vita privata; tuttavia è importante che gli operatori considerino le implicazioni etiche che potrebbero scaturire dall'utilizzo di questi strumenti.



Perché utilizzare i social network?

I social network sono uno strumento per mettere in contatto gli individui con altre persone o con altre organizzazioni professionali per condividere informazioni, idee e messaggi. Possono inoltre accrescere l'autostima e il senso di approvazione.

Perché i social network sono importanti?

I social network sono importanti perché permettono di sviluppare rapporti con persone con cui altrimenti non ci sarebbe stata la possibilità di mettersi in contatto.

Dimensioni della Struttura dei Social Network

- **Densità** del network - numero di relazioni esistenti rispetto al numero di tutte quelle possibili.
Attenzione: i network densi sono utili più ai fini di controllo e monitoraggio piuttosto che per avere informazioni, dato che queste tendono a essere molto ridondanti (Burt, 2000).
- **Centralizzazione** del network - nelle reti connesse, un'elevata centralizzazione corrisponde ad un'elevata varianza dei gradi dei punti (Snijders, 1981).
- **Clustering e segmentazione** - una questione strettamente connessa al clustering e alla segmentazione è l'individuazione di cluster densi nel network.

I punti di discussione sono: (a) l'influenza della struttura del network sulla diffusione di (nuovi) comportamenti culturali all'interno della rete e (b) l'influenza di eventi esterni, soprattutto programmi sociali, sulla diffusione di (nuovi) comportamenti culturali interni alla rete e sulla sua struttura. (Baerveldt and Snijders, 1994)



La capacità di creare un network è una delle abilità più importanti ed è richiesta in quasi tutti i settori di attività. Il termine "network" ha origine nel campo delle scienze tecniche ed è stato ulteriormente diffuso dalle moderne tecnologie di informazione e comunicazione.

Network - un sistema di connessioni sociali tra entità e organizzazioni.

I network sono dotati di strutture specifiche, chiamate *link* (o collegamenti), dedicate all'interazione e alla cooperazione tra attori individuali, nate e sviluppate sulla base di interessi comuni, attraverso una o più interdipendenze specifiche. Un network è una struttura sociale composta da individui e organizzazioni, chiamati nodi, che sono connessi da una o più interdipendenze specifiche (Gotea, 2010). Il network è un legame morale di fiducia (Fukuyama, 2001). L'utilizzo del network è una spia della capacità di sviluppo di una comunità (Arpinte and Cace, 2008).

Il social network è un sistema sociale in cui un gruppo finito di organizzazioni (es. fornitori, distributori, istituzioni finanziarie, università, governi) si connettono tra loro in modo diretto o indiretto attraverso vari tipi di rapporti sociali (es. alleanza strategica, incastro, relazione personale, affiliazione), lo schema strutturale dei quali bloccherà o faciliterà i comportamenti dei membri delle organizzazioni attraverso vari meccanismi (es. flusso di informazioni, condivisione delle conoscenze, risorse complementari) (Lauman, Galaskiewicz and Marsden's, 1978).





BASI DEI SOCIAL NETWORK NELLA COMUNITA'

- Il primo utilizzo accertato della nozione di "social network" risale al 1845, nella accezione di una rete di individui (come amici, conoscenze e colleghi) connessi da relazioni interpersonali.
- Comprendono i gruppi di persone che conosci o che hai già incontrato; ciascuno di noi è parte di un gruppo di amici, parenti, colleghi e conoscenze con cui parliamo e che vediamo regolarmente.
- Proprio per questo ogni persona ne ha uno, e ciascun network è originale e unico.
- Le persone nel gruppo comunicano tra loro sulla base di un'educazione simile, lavoro e interessi comuni, e ogni partecipante funge da ponte e collegamento per le altre persone che possono essere incluse nel network in quanto amici o conoscenze.
- Nei network sociali la partecipazione ha un ruolo centrale - le persone con interessi comuni possono interagire tra loro e costruire rapporti di fiducia con altri membri della comunità.
- Secondo Matt Goddar, sono costruiti da persone che hanno opinioni simili, che ricercano e offrono consigli con lo scopo di giungere a soluzioni migliori. I ricercatori che si occupano di social media sostengono che le persone che hanno più influenza online sono quelle che danno più consigli, queste sono chiamate *opinion leader*. I social network impiegano mezzi tradizionali di connessione, come le conversazioni faccia a faccia, ma anche approcci innovativi, come i blog, la condivisione di video, il social *bookmarking* (segnalibri, elenchi di contenuti di interesse creati dagli utenti), ecc., che sono chiamati social media.
- Possono essere un fattore chiave nella determinazione del benessere di una comunità; possono creare sistemi di supporto sociale che tamponano i danni alla salute causati dagli stressor.

Perché unirsi a un network?

Ci sono molte ragioni per cui le persone prendono parte alle reti sociali, abbiamo selezionato per te le 6 motivazioni più comuni secondo MEC:

- E' un modo semplice per informarsi;
- vengono creati nuovi rapporti professionali e quelli già esistenti vengono rafforzati;
- la fiducia degli altri nei tuoi confronti aumenta perché vedono il tuo impegno e la tua evoluzione nel settore, in questo modo fai conoscere chi sei, ciò che fai e come lo fai;
- è facile accedere a eventi sociali sia all'interno che all'esterno del settore a cui sei interessato;

- il web ruota attorno a rapporti di fiducia profondi e reali - qualcosa che è molto difficile da costruire fuori da internet;
- non dimentichiamoci che è divertente - è sempre bello essere parte di una comunità che condivide il tuo percorso.



CONSIGLI PER "FARE RETE" (NETWORKING) NEL SERVIZIO SOCIALE

Il networking, ovvero la costruzione di una rete di contatti, è una capacità e come tale richiede pratica. Cogli ogni opportunità per migliorare e approfondire il tuo network, sia professionale che sociale.

- **Fai domande:** fai conversazione; potresti imparare qualcosa di nuovo e acquisire informazioni di valore per il tuo follow-up.
- **Abbandona la tua comfort zone e presentati.** Se lo trovi difficile, prova a partecipare agli eventi di networking con un amico o un collega, così potete presentarvi insieme.
- **Stabilisci un legame con un collega assistente sociale.**
- **Abbi le idee chiare riguardo a ciò che vuoi ottenere** e dai la priorità a eventi, attività e persone che ti permetteranno di fare nuove conoscenze e parlare dei tuoi successi.

COINVOLGIMENTO E INGAGGIO DELLA COMUNITÀ

Alcuni compiti e attività non possono essere svolti con il solo contributo dei professionisti, ma sono necessari la cooperazione e il supporto di organizzazioni affiliate o di gruppi nella comunità. La collaborazione di enti amministrativi locali, leader religiosi, gruppi di donne, associazioni giovanili, imprenditori o gruppi aziendali, gruppi ambientalisti o agenzie governative può fornire risorse, abilità e conoscenze aggiuntive di fondamentale importanza per rendere il self-care sostenibile ed efficace. (WHO, 2013).

Community Engagement (coinvolgimento della comunità) è un termine generale comprendente un ampio spettro di attività che incoraggiano e permettono agli individui e alla comunità di essere coinvolti, al livello che desiderano, in ciò che accade nella loro zona. Queste attività spaziano dal fornire informazioni alla comunità, al lavorare in collaborazione con quest'ultima allo sviluppo di servizi dedicati alle realtà locali. (West Lothian Community Engagement Practitioners Network, 2015).

Le **comunità** solitamente consistono in persone che provengono da percorsi di vita molto diversi e che apparentemente non hanno niente in comune. I membri di una

comunità si riuniscono grazie a un interesse che condividono, come un hobby, una professione, un luogo o una causa



(COMMUNITIES ARE
THE BEST WAY TO REACH



(COMMUNITIES ARE AN ESSENTIAL PART
OF A MODERN HEALTH SYSTEM



(COMMUNITIES ARE THE
TORCHBEARERS OF HUMAN RIGHTS



COMMUNITIES
make the difference

(COMMUNITIES HAVE THE
TRUST OF THE PEOPLE
THEY SERVE



INVESTING IN COMMUNITIES
IS VALUE FOR MONEY



(COMMUNITIES ARE LEADERS IN INNOVATION



Forme di Coinvolgimento della Comunità

(Strategia di engagement a opera di The Guildford Community, 2011)

Informare

Raccogliere informazioni per tenerti aggiornato su ciò che sta succedendo, per aiutarti a comprendere una questione, un servizio o un piano d'azione, le diverse opzioni e la possibile soluzione.

- Poster, cartoline, volantini, striscioni, pubblicità e pubblicazioni.
- Giornali locali e conferenze stampa, pubblicazioni, interviste televisive o radiofoniche.
- Newsletter, lettere, dépliant o riassunti.
- Banchi informazioni, open day, spettacoli itineranti, mostre.
- Incontri pubblici e specifici, presentazioni, conferenze informative.
- Aggiornamenti del sito web.
- Mail, avvisi via SMS, Twitter, iscrizioni alla pagina web, Facebook, MySpace, podcast.

Consultare

Chiedere un feedback, consigli o opinioni su un tema particolare - spiegare cosa può e cosa invece non può essere cambiato, spesso proponendo diverse opzioni e prestando attenzione ai commenti.

- Questionari e sondaggi, moduli di feedback, votazioni.
- Sondaggi e consultazioni online.
- Colloqui faccia a faccia, telefonici o sotto forma di video.
- Comitati dei cittadini, dei residenti, degli utenti e gruppi interni alla comunità.
- Gruppi di discussione, focus group, forum, forum online.
- Consultazione scritta via email o via lettera.
- Eventi di consultazione, workshop, spettacoli itineranti, world café, mostre, eventi generali, festival, spettacoli, video cube.
- Consultazione online, gruppi di discussione e blog.
- Meeting pubblici, di vicinato o specifici.
- Documenti e informazioni disponibili e consultabili in uffici, edifici pubblici e online.
- Consultazione verbale con i rappresentanti della comunità.

Coinvolgere

Lavorare insieme durante tutto il processo per assicurare che gli interessi e gli obiettivi siano compresi e tenuti in considerazione, incoraggiare le persone a proporre idee, opzioni, iniziative e azioni.

- Settimane di attività dedicate.
- Votazioni e referendum.

- Incontri di discussione mirati, pubblici o specifici, con le parti interessate.
- Workshop pubblici o con gli investitori per identificare i problemi e definire le opzioni.
- Pianificazione di eventi.
- Eventi di public visioning, concorsi di idee e manifestazioni interattive.
- Consensus conference - interpellare gli esperti prima di dare indicazioni.
- Forum di discussioni online.
- Sessioni di revisione.
- Valutazione partecipativa.
- Giurie di cittadini.
- Progetti guidati dalla comunità (es. piani parrocchiali o del vicinato), piani di azione della comunità.
- Sviluppo della comunità e costruzione delle capacità.
- Pianificazione partecipativa delle spese.
- Fornire opportunità per servizi di management gestiti dalla comunità..
- Commenti e critiche.
- Interazione con membri del Parlamento, dipendenti, membri del consiglio di partenariato strategico locale, consigli comunali, provinciali, parrocchiali.



ESEMPI DI ORGANIZZAZIONI E GRUPPI CHE SI IMPEGNANO PER LA COMUNITÀ (OMS, 2013)

Enti amministrativi locali (Giunta e Consiglio Comunale)

Questi rappresentano in ogni comunità il livello di amministrazione più periferico, di seguito sono riportate alcune attività che potrebbero intraprendere:

- Attività sociali e legate alla sanità, come educazione alla salute, esercizio fisico di gruppo e vaccinazioni potrebbero essere organizzate negli ambulatori della comunità.
- Servizi di riferimento: l'ente amministrativo locale, in collaborazione con un centro sociale, può predisporre un sistema di riferimento multidirezionale tra la comunità, il centro sanitario e anche i professionisti privati locali.
- Centro Informazioni: oltre al centro sociale di comunità, l'ente amministrativo locale può decretare un luogo da utilizzare come Centro Informazioni, in cui sia possibile conservare materiale educativo, poster, newsletter, riviste e giornali.
- Registrazione e redazione dei registri della popolazione: nascite, decessi, matrimoni, migrazioni.
- Sorveglianza delle malattie e delle calamità: le autorità locali possono istituire un sistema per tenere traccia di eventuali calamità il cui rischio incombe sulla comunità, o eventuali anomalie legate alla salute.

- Creare consapevolezza nella comunità riguardo ai suoi diritti e ai servizi sociali e sanitari disponibili.

Guide religiose

E' importante considerare che una buona modalità per avvicinarsi a una comunità potrebbe essere quella religiosa e spirituale, attraverso insegnamenti, norme e influenze. I programmi di istruzione e informazione sono spesso più efficaci se le organizzazioni e le guide religiose collaborano sostenendo la comunità ed educandola sui benefici delle attività proposte. Se le guide sono adeguatamente sensibilizzate e istruite sui bisogni del gruppo target, possono diventare alleati importanti per aiutare a raggiungere gli obiettivi.

Gruppi di autoaiuto

Con gruppo di autoaiuto della comunità si intende un insieme di persone che hanno passioni o caratteristiche in comune, e si riuniscono volontariamente per svolgere attività che servono i loro interessi. I gruppi di autoaiuto possono:

- Fare pressione sull'ente amministrativo locale affinché risponda alle richieste della popolazione.
- Aiutare nella dimostrazione di buone prassi.
- Fare pressione sui commercianti affinché forniscano prodotti più economici ad alcuni clienti vulnerabili.
- Organizzare campagne sociali.

Associazioni giovanili

Un'associazione giovanile solitamente consiste in un gruppo di giovani che si riunisce e si dedica ad attività come sport, musica, video e passa il tempo discutendo di vari temi. I gruppi giovanili possono essere importanti mezzi di educazione fra pari. Possono essere di grande aiuto nella promozione di comportamenti prosociali, dell'attività sportiva e un incentivo a prendere le distanze da tabacco, alcol e sostanze.





Consigli Utili

(West Lothian Community Engagement Practitioners Network, 2015)

Chi dovrebbe partecipare?

Chi decidi di includere dipende fortemente da ciò a cui ti stai dedicando. Per far fruttare al massimo le tue attività di coinvolgimento della comunità, ti conviene utilizzare una gamma di tecniche e metodi che ti permettano di ottenere la partecipazione più ampia possibile. I network locali e le organizzazioni di supporto dovrebbero essere coinvolte nell'identificazione degli stakeholder della comunità, dei loro particolari interessi ed esigenze e del modo migliore per interagirvi. Le questioni da considerare includono:

- Che impatto avranno i temi e le proposte sugli interessi degli stakeholder?
- Chi rappresenta questi gruppi?
- Esistono già dei network o delle forme di comunicazione nella comunità?
- Ci sono delle lacune nelle informazioni che potrebbero essere colmate attraverso la conoscenza locale?



Ci sono molti gruppi, organizzazioni e individui che rappresentano un ampio ventaglio di interessi. Questi potrebbero includere:

- Residenti locali o gruppi che vivono nella zona.

- Comunità di interesse.
- Gruppi religiosi.
- Gruppi di volontari.
- Gruppi di cittadini.
- Utenti dei servizi.
- Gruppi virtuali o via web.

Quanto tempo e quante risorse sono disponibili?

Per la maggior parte delle forme di *community engagement* saranno richiesti i seguenti tipi di risorse:

- Input dello staff, dei volontari e di altri stakeholder interessati.
- Informazioni di base attraverso documenti esplicativi sul tema o proposte di piani d'azione.
- Comunicazione e promozione.
- Pubblicazione e stampa del materiale.
- Fornire risorse a gruppi locali e a gruppi di volontari affinché possano supportare le persone nella comprensione e nella risposta a informazioni e proposte; convocare meeting; essere coinvolti in conversazioni e dibattiti; partecipare a meeting ed eventi.



COME COSTRUIRE E UTILIZZARE I NETWORK SOCIALI ALL'INTERNO DELLE COMUNITA'

- Comunica con le persone - semplificagli il lavoro; la comunicazione è la base di tutto ciò che fai, quindi le persone dovrebbero poter parlare con te con molta facilità;
- scegli una modalità di comunicazione diretta e semplice - il modo in cui comunichi è essenziale;
- più dai, più ricevi - la prossima volta che dovrai chiedere un favore, preparati in anticipo aiutando gli altri membri del tuo network. Rifletti su cosa puoi offrire ai tuoi colleghi e ai tuoi contatti, piuttosto che limitarti a pensare a ciò che loro possono fare per te. Quando più avanti avrai bisogno di aiuto, il tuo network risponderà con entusiasmo.
- coinvolgi la tua comunità nelle **tue** passioni - Come? - per esempio attraverso dei contenuti generati dall'utente, se si tratta di social media;
- usa i social media per interagire con le persone - crea e cura i canali di comunicazione, condividi le tue risorse e coordina attività collaborative;

- comprendi i network sociali di una comunità - impara a conoscere le caratteristiche della comunità;
- usa i network sociali a tuo vantaggio per condividere e discutere potenziali posizioni e strategie;
- sviluppa la capacità di azione collettiva;
- mobilita i tuoi partner verso le azioni che porteranno al miglioramento del benessere della comunità, e tale mobilitazione deve essere sostenuta da leadership, comunicazione e motivazione.

I principali obiettivi dei network per la comunità



- *Capitale sociale emotivamente vincolante* - le connessioni vengono create per aumentare la fiducia tra le persone che si conoscono attraverso i loro gruppi principali (parenti, vicini di casa). L'obiettivo è garantire la coesione dei gruppi e supportarli. È tipico delle piccole comunità.
- *Capitale sociale come collante* - ha lo scopo di creare legami tra entità, organizzazioni o istituzioni, e altre persone sconosciute esterne alla comunità, con le quali però possono condividere interessi comuni o sono disposte a condividere opportunità economiche. Comprende un numero maggiore e più diversificato di gruppi di persone, oltrepassando il limite dell'affinità identitaria.

- Il *capitale sociale vincolante* interseca strati con diversi poteri sociali, economici o politici. Esamina le relazioni tra i gruppi nel caso di uno squilibrio nelle loro posizioni di potere.
- *Fiducia* - un fattore importante per lo sviluppo di legami sostenibili e reciproci tra i membri della rete.



Questi sei principi guida sono la base per una pratica ottimale di coinvolgimento della comunità (Community Engagement Guide, 2018):

1. *Dimostra integrità, affidabilità e trasparenza.* I processi decisionali influenzati dalla comunità e di coinvolgimento devono essere comunicati chiaramente sin dall'inizio.
2. *Mostra rispetto.* Dai valore a tutti i contributi e al tempo offerto. Fornisci feedback puntuali.
3. *Sii inclusivo.* Assicurati che la gamma di stakeholder coinvolti sia rappresentativa e diversificata. Offri diverse opportunità accessibili di coinvolgimento, per garantire a chiunque potrebbe essere influenzato o interessato al risultato la possibilità di partecipare.
4. *Educa.* Le informazioni fornite dovrebbero essere chiare, coerenti e veicolate con un linguaggio comune ove possibile. Istruisci sempre la comunità riguardo ai contesti legislativi, strategici e locali rilevanti per permettere ai membri di prendere decisioni con cognizione e consapevolezza.
5. *Lavorate insieme.* L'obiettivo è agire *con* la comunità, piuttosto che *per* la comunità. Coltiva i rapporti con i partner e la comunità sviluppando una comprensione approfondita di obblighi, responsabilità e benefici reciproci.
6. *Pianifica con attenzione.* Impegnati per selezionare uno scopo del progetto e delle attività di coinvolgimento che si allineino ai tuoi obiettivi. Fai in modo che la partecipazione al progetto e all'idea sia semplice e conveniente per la comunità.

In conclusione, un network sociale per avere successo deve offrire ai suoi membri una qualche forma di condivisione per interagire e costruire i loro rapporti. Senza le comunità, i network sociali non sono altro che rubriche telefoniche e liste di contatti sopravvalutate. (Lithium Community - "From Weak Ties to Strong Ties: Community vs. Social Networks 3")

RICORDA:

* IL SELF-CARE È UNO DEGLI ELEMENTI PIÙ IMPORTANTI PER ESSERE IN SALUTE

* IL SELF-CARE CONSENTE ALLE PERSONE DI PRENDERE IN MANO LA PROPRIA SALUTE E IL PROPRIO BENESSERE, INCENTIVANDOLE A MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLA PROPRIA VITA.

* LA CURA DEL TUO BENESSERE È UNA QUESTIONE SERIA - SARAI IN GRADO DI SOSTENERE E ASSISTERE MEGLIO GLI ALTRI SE LO STAI GIÀ FACENDO PER TE STESSO.

* L'EMPOWERMENT È IL MODO MIGLIORE PER AIUTARE LE PERSONE A SVILUPPARE STRATEGIE PER LA CURA DI SÉ CHE PERDURINO NEL TEMPO.

* EMPOWERMENT SIGNIFICA CREARE SICUREZZA E CAPACITÀ ATTRAVERSO LE GIUSTE INFORMAZIONI, LE GIUSTE ABILITÀ E IL GIUSTO SUPPORTO.

FONTI

Ackerman, C.E. (2020) 22 Mindfulness Exercises, Techniques & Activities for Adults. PositivePsychology.com, <https://positivepsychology.com/mindfulness-exercises-techniques-activities/>

An Action Plan for Self-Care. GOOD PRACTICE Spring/Summer 2009, APA PRACTICE ORGANIZATION, <https://www.apaservices.org/practice/good-practice/2009-spring.pdf>

A Guide to Practicing Self-Care with Mindfulness. MINDFUL STAFF, DECEMBER 18, 2020, <https://www.mindful.org/a-guide-to-practicing-self-care-with-mindfulness/>

Baer, R.A. (2003) Mindfulness Training as a Clinical Intervention: A Conceptual and Empirical Review. AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION D12 pp. 125-143, DOI: 10.1093/clipsy/bpg015

Baerveldt, C., & Snijders, T. A. B. (1994). Influences on and from the segmentation of networks: Hypotheses and tests. Social Networks, 16, 213-232.

Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D., & Schwartz, J. (2008). Sources of Social Support and Burnout, Job-Satisfaction, and Productivity', Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 7, No. 1, American Psychological Association, Washington, D.C., 2008, pp. 84-93.

BASW Continuing Professional Development (CPD), The Policy, Ethics and Human Rights Committee, February 2012

Boogaard, K. 6 inspiring teamwork rituals from around the globe, published July 31, 2020 in Teamwork, <https://www.atlassian.com/blog/teamwork/teamwork-rituals-from-around-the-globe>

Brown, A., (2021) 62 Stress Management Techniques, Strategies & Activities, PositivePsychology.com, <https://positivepsychology.com/stress-management-techniques-tips-burn-out/>

Budeva, S. (2011). Emotional burnout syndrome among helping professionals / in particular social workers / - causes and consequences, Collection of articles "Social Research", University Press of the University of Veliko Tarnovo "St. St. Cyril and Methodius ", pp.117-134, ISBN 978-954-524-771-2

Budeva, S. (2014) Between Heaven and Hell. On Addictions and the Role of Helping Professionals, Second Edition, Ed. "Faber", Veliko Tarnovo, 392 pages, ISBN: 978-954-400-808-6

Budeva, S. (2016) Professional deformations in social work: Burnout and Secondary traumatic stress. Forum of Studies of Society, International Conference on Social

Sciences and Humanities, 31.03.2016, Craiova, Romania, p.35-47, Editura Pro Universitaria, Bucharest, Romania, ISBN 978-606-26-0710-4

Burnout an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. WHO, Departmental news, 2019, <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

Burt, Ronald, S (2000) Research in Organizational Behavior, Volume 22, pages 345-423. Copyright © 2000 by Elsevier Science Inc.; <https://www.behr.ufl.edu/sites/default/files/The%20Network%20Structure%20of%20Social%20Capital.pdf>

Collins, S. (2016). Social Workers and Resilience Revisited, in Practice. Social work in action, ISSN: 0950-3153 (Print) 1742-4909 (Online) Journal homepage: <http://www.tandfonline.com/loi/cpra20>, DOI: 10.1080/09503153.2016.1229763

Cunningham, F.C., Ranmuthugala, G., Plumb, J., Georgiou, A., Westbrook, J., Braithwaite, J. (2012). Health professional networks as a vector for improving healthcare quality and safety: a systematic review, BMJ Qual Saf 2012;21:239e249, doi:10.1136/bmjqs-2011-000187

Dellasanta, J. (2017) 3 mindfulness exercises for depression and anxiety. The Transition House Blog. <https://blog.thetransitionhouse.org/3-mindfulness-exercises-for-depression-and-anxiety>

Demaray, Michelle & Malecki, Christine. (2014). Best Practices in Assessing and Promoting Social Support.

Effective Time Management Strategies. (2011) Lavender Coaching, www.lavendercoaching.com

Effective supervision in a variety of settings. SCIE Guide 50. Published: May 2013. Updated: January 2017

Eisenhower's Urgent/Important Principle, Mind Tools, 2020, https://www.mindtools.com/pages/article/newHTE_91.htm

Engaging communities toolkit. A practical guide to community engagement. Developed by West Lothian Community Engagement Practitioners Network. 1st Edition, April 2015

Essential Skills and Traits for Social Workers, University at Buffalo, School of Social Work, <http://socialwork.buffalo.edu/admissions/is-social-work-right-career-for-me/list-of-essential-skills-in-social-work.html>

Fengyan Tang, Iris Chi, Xinqi Dong (2017). The Relationship of Social Engagement and Social Support with Sense of Community, The Journals of Gerontology: Series A, Volume 72, Issue suppl_1, July 2017, Pages S102-S107, <https://doi.org/10.1093/gerona/glw187>

Francis Fukuyama, F (2001) Social capital, civil society and development, Third World Quarterly 22(1) Follow journal, DOI: 10.1080/01436590020022547

Fultz, E., M. Tracy: Good Practices in Social Services Delivery in South Eastern Europe, Budapest, International Labor Office, 2004
Goddard, M. Social networking VS. Social media.
http://www.r2integrated.com/pdf/Social_Networking_vs_Social_Media.pdf

Golf-Dupont, S. The best virtual team building activities, according to full-time remote workers, published October 30, 2020 in Teamwork

Grant, L., Kinman, G. (2014). Emotional Resilience in the Helping Professions and how it can be Enhanced, Health and Social Care Education, 3:1, 23-34, DOI: 10.11120/hsce.2014.00040

Griffin, T. How to Reduce Stress, Last Updated: December 19, 2020, <https://www.wikihow.com/Reduce-Stress>

Halabuza, D. (2014) Guidelines for Social Workers' Use of Social Networking Websites. Journal of Social Work Values and Ethics, Volume 11, Number 1 (2014), Association of Social Work Boards (ASWB)

Harper, S. Lunch Break Leisure: 10 Activities to Relieve Stress, Innovative Leadership Institute, March 20, 2020, <https://www.innovativeleadershipinstitute.com/lunch-break-leisure-10-activities-to-relieve-stress/>

Hitchcock, L. (2019) What is a Professional Collaboration Network (PCN) & why do you need one?, Posted on Dec 17, 2019, <https://laureliversonhitchcock.org/2019/12/17/what-is-a-professional-collaboration-network-and-why-do-you-need-one/>

Holmes, T. H., Rahe, R. H. 1967, Journal of Psychosomatic research, 11(2), 213-221.

House, J.S. & Kahn, R.L. (1985). Measures and concepts of social support', in Cohen, S. & Syme, S.L. (Eds.), 'Social support and health', Academic Press, New York, 1985, pp. 83-108.

Howley, E. 12 Best Exercises to Ease Stress and Anxiety. June 19, 2020, <https://health.usnews.com/health-care/patient-advice/articles/best-exercises-to-ease-stress-and-anxiety>

Hughes, J.M. (2010) The Role of Supervision in Social Work: A critical analysis. Critical Social Thinking: Policy and Practice, Vol. 2, 2010

Introducing the Eisenhower Matrix, Eisenhower, <https://www.eisenhower.me/eisenhower-matrix/>

Jackson, E. Stress relief. The Role of Exercise in Stress Management. ACSM's Health & Fitness Journal: **May/June 2013 - Volume 17 - Issue 3 - p 14-19**, doi: 10.1249/FIT.0b013e31828cb1c9

Jackson, R. (2019). Social media and social service workers. Insights 46 - Social media and social service workers, Published on 21 Feb 2019, <https://www.iriss.org.uk/sites/default/files/2019-02/insights-46.pdf>

Kinman, G. and Grant, L. (2011) Exploring stress resilience in trainee social workers: the role of emotional and social competencies. British Journal of Social Work 41 (2), 261-275.

Kimmerly-Smith, J. (2016). 10 Ways to Use Social Media to Build Your Professional Network, Posted on August 18, 2016, <https://www.inklyo.com/use-social-media-to-build-professional-network/>

Kos, B. (2020) The Ultimate List: 58 Time Management Techniques & Our Top 10 Picks (with mindmap), CPICA, 2020, <https://www.spica.com/blog/time-management-techniques>

Laumann, E., Galaskiewicz, J., & Marsden, P. (1978). Community structures as inter-organizational linkages. In R. Turner, J. Coleman, & R. Fox (Eds.), Annual Review of Sociology (Vol. 4, pp. 455-484), Palo Alto: Annual Reviews.

Leonard, J. Relax: Benefits of Leisure Go Beyond the Moment, University of California, Merced, March 19, 2015, <https://news.ucmerced.edu/news/2015/relax-benefits-leisure-go-beyond-moment>

Lloyd, C., King, R., Chenoweth, L. (2002) Social work, stress and burnout: A review. Journal of Mental Health, 2002, 11, 3, 255-265, ISSN 0963-8237print /ISSN 1360-0567online/2002/030255-11,DOI: 10.1080/09638230020023642

London Child Protection Procedures, 4.24 Staff Supervision, Performance Management, Training and Development, https://southwark.proceduresonline.com/chapters/pr_staff_supv.htm?printMe.x=16&printMe.y=9

Louise Grant & Gail Kinman (2011): Enhancing Wellbeing in Social Work Students: Building Resilience in the Next Generation, Social Work Education, DOI:10.1080/02615479.2011.590931

Manage stress: Strengthen your support network, APA, Date created: October 8, 2019, <https://www.apa.org/topics/stress/manage-social-support>

Markway, B. (2014). Seven Types of Self-Care Activities for Coping with Stress. Psychology Today, <https://www.psychologytoday.com/intl/blog/shyness-is-nice/201403/seven-types-self-care-activities-coping-stress>

Martin, C. (2015) Yoga for beginners. Althea Press, Berkeley, California, ISBN: Print 978-1-62315-646-6 | eBook 978-1-62315-647-3

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco, Calif: Jossey-Bass.

Meditation: In Depth. National Center for Complementary and Integrative Health. <https://www.nccih.nih.gov/health/meditation-in-depth>

Metelev A.P., Beletskaya E.S., Kozak E.M. A model for a regional volunteer resource center, M.: Publishing house "Pero", 2018, 167 p., ISBN 978-5-00122-538-6

Methodological materials on the attraction and organization of volunteers and volunteer organizations by state and municipal institutions. Ministry of Economic Development of the Russian Federation, November 29, 2016, <https://edu.dobro.ru/upload/uf/a7e/a7ed987cd7b121ee80d85a2a4bead801.pdf>

Moore, C. (2020) What Is Mindfulness? Definition + Benefits (Incl. Psychology). PositivePsychology.com, <https://positivepsychology.com/what-is-mindfulness/>

Murphy, C. (2020). Resilience and Self-Care, in Developing Skills and Knowledge for social Work practice, Part 1, Chapter 9, pp. 95-106

Novotney, A. (2009). Yoga as a practice tool. American Psychological Association, Monitor on Psychology, November 2009, Vol 40, No. 10, <https://www.apa.org/monitor/2009/11/yoga>

Physical Activity Reduces Stress, Anxiety & Depression Association of America, <https://adaa.org/understanding-anxiety/related-illnesses/other-related-conditions/stress/physical-activity-reduces-st>

Price, H. 12 easy ways to improve workplace teamwork, <https://blog.jostle.me/blog/12-easy-ways-to-improve-workplace-teamwork>

Professional Networking, NASW-NC, <https://www.naswnc.org/page/A13>

Professional Networking in Social Work, SocialWorkLicensure.org, <https://socialworklicensure.org/resources/social-work-organizations/>

Promoting quality in care homes for older people, My Home Life, Issue17, www.myhomelife.org.uk

Reddy, S. (2019) Kanban Methodology and Kanban Boards in Project Management. Medium. <https://medium.com/@sudarhtc/kanban-methodology-and-kanban-boards-in-project-management-957a6058181>

Relaxation techniques: Try these steps to reduce stress, Mayo Clinic, Feb. 26, 2021, <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/relaxation-technique/art-20045368>

Report TW-229, Department of Mathematics, University of Groningen, 1981.
<https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/social-network-structure>

Rothwell, Ch., Kehoe, A., Farook, S., Illing, J. (2019) The characteristics of effective clinical and peer supervision in the workplace: a rapid evidence review, Final report November 2019

Scott, E. Use Leisure Time to Cope With Stress, October 22, 2020, <https://www.verywellmind.com/time-to-take-a-break-3144575>

Self care for health: a handbook for community health workers & volunteers. (2013) World Health Organization, Regional Office for South-East Asia. ISBN 978-92-9022-443-3,
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/205887/B5084.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Shin, K., & You, S. (2013). Leisure Type, Leisure Satisfaction and Adolescents' Psychological Wellbeing. *Journal of Pacific Rim Psychology*, 7(2), 53-62. doi:10.1017/prp.2013.6

Skovholt, T. M., Michelle T. (2016). The resilient practitioner: burnout and compassion fatigue prevention and self-care strategies for the helping professions. — Third edition. Routledge, ISBN: 978-1-315-73744-7 (ebk)

Social Support at Work, https://oshwiki.eu/wiki/Social_Support_at_Work

Social volunteering. Theory and practice. - M.: 1000 bestsellers, 2020, 504 p. ISBN:978-5-00144-350-6, <https://volonter-school.ru/wp-content/uploads/2020/11/Sotsialnoe-volonterstvo-teoriya-i-praktika.pdf>

Staff, K (2018) How Social Communities and Social Networks Differ, <https://khoros.com/blog/how-social-communities-social-networks-differ>

Supervising and Appraising Well A Guide to Effective Supervision and Appraisal for those working in Social Care. (2012) Care Council for Wales, ISBN: 978-1-906528-37-9

Supervision Learning Resource (2016). Scottish Social Services Council, <https://www.stepintoleadership.info/assets/pdf/SSSC-Supervision-learning-resource-Sept-16.pdf>

Supervision Standards (2014). Australian Association of Social Workers, <https://www.aasw.asn.au/document/item/6027>

Supporting and developing resilience in social work. (2017) The Open University, <http://www.open.edu/openlearn/health-sports-psychology/supporting-and-developing-resilience-social-work/content-section-0>

Team Rituals: 35 Pretty Good Ideas to Strengthen Your Culture, <https://www.rapidstartleadership.com/team-rituals/>

Team rituals: How to create trust and alignment through inclusive traditions, <https://www.shanesnow.com/teamwork/rituals>

The best sports to reduce stress or anxiety. LiveStrongGym Team, May 17, 2019, <https://www.livestronggym.com/post/the-best-sports-to-reduce-stress-or-anxiety>

The Guildford Community engagement strategy, Guildford Borough, 14 July 2011, [http://www.guildford.gov.uk/media/10373/Guildford-Community-](http://www.guildford.gov.uk/media/10373/Guildford-Community-Engagement-Strategy-2011/pdf/Guildford_Community_Engagement_Strategy_2011.pdf)

[Engagement-Strategy-2011/pdf/Guildford_Community_Engagement_Strategy_2011.pdf](http://www.guildford.gov.uk/media/10373/Guildford-Community-Engagement-Strategy-2011/pdf/Guildford_Community_Engagement_Strategy_2011.pdf)

The main types of stress (2020) Let's Talk Science. <https://letstalkscience.ca/educational-resources/backgrounders/stress-and-brain>

Thorn, Sh. E. (2011) Stress reduction for helping professionals: a mini yoga intervention (a pilot study). Theses, Dissertations, and Projects. 1022. <https://scholarworks.smith.edu/theses/1022>

Top 12 benefits of professional networking and how to get started, Michael Page, 05/01/2021, <https://www.michaelpage.com.au/advice/career-advice/career-progression/benefits-networking>

Toppinen-Tanner, S. (2011). Process of burnout: structure, antecedents, and consequences. People and Work, Research Reports 93, Press Tampereen

Turnkey social volunteering. We change the world together. - Moscow: Omega-L, 2018, 420 p., ISBN 978-5-906907-11-0, https://volonter-school.ru/wp-content/uploads/2017/09/Socialnoe_volonterstvo_pod_klyuch.pdf

Vizcarro, M. (2014). Chapter I: Good Practice Standards for Sustainable Development in Social Work. In Social work and sustainable wellbeing: key examples of good practices. Madrid 2014, ISBN: 978-84-697-1339-6

Waehner, P. Workouts for Stress Relief. December 27, 2020, <https://www.verywellfit.com/workouts-for-stress-relief-1231003>

Walsh, R. (2008) Time Management. Proven Techniques for Making Every Minute Count. Second Edition. F+W Publications, Inc. ISBN 13: 978-1-44050-113-5 (EPUB)

What is Kanban Board? Kanbanize, 2021, <https://kanbanize.com/kanban-resources/getting-started/what-is-kanban-board>

What is self-care? International Self-Care Foundation, <https://isfglobal.org/what-is-self-care/>

What Is Time Management? Mind Tools, 2016, https://www.mindtools.com/pages/article/newHTE_00.htm

Winefield, H. (1984). The Nature and Elicitation of Social Support: Some Implications for the Helping Professions. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*, 12(4), 318-330. doi:10.1017/S0141347300011381

Woodhead, E.L., Northrop, L., Edelstein, B. (2014) Stress, Social Support and Burnout among Long-Term Care Nursing Staff. *Journal of Applied Gerontology*, 1-22, DOI: 10.1177/0733464814542465

Wright, R.L., Harmon, K.W. (2019). Challenges and Recommendations for Rural Field Education: A Review of the Social Work Literature, Volume 9.2, Fall 2019, *Field Scholar*, October 2019, fieldeducator.simmons.edu

Yliopistopaino Oy - Juvenes Print, Tampere, ISBN 978-952-261-042-3 (paperback), 978-952-261-043-0 (PDF)

Zimet GD, Dahlem NW, Zimet SG, Farley GK. (1988). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment* 1988;52:30-41.

7 of the best team rituals to get you thinking outside of the box, <https://pragmaticthinking.com/blog/best-team-rituals/>

8 Workplace Rituals that Boost Employee Engagement, <https://better-teams.com/8-workplace-rituals/>

10 Ways to Volunteer Your Time and Give Back to the Community, <https://www.moneycrashers.com/ways-volunteer-give-back-community/>

20 Easy-to-Steal Ideas for Team Rituals, <https://www.donut.com/blog/20-easy-to-steal-ideas-team-rituals/>

101 Ultimate ways to chill out and reduce stress. Ditch the Label, September 22, 2020, <https://www.ditchthelabel.org/101-ultimate-ways-chill-reduce-stress>