

Vademecum

Buone prassi di **work life balance**
in Cooperativa



L'Angolo
COOPERATIVA SOCIALE

Il vademecum **in cifre**

29

persone della Cooperativa coinvolte

24

ore di formazione e facilitazione

5

aree tematiche

Nutrire l'attenzione di chi lavora con me

1. Stabilire dei **momenti di pausa** durante i turni lavoro.

Per garantire una decompressione emotiva che deriva dal lavoro di cura e relazionale, specifico dei servizi della Cooperativa.

- Programmare delle pause che si possono passare da sole o in compagnia, in base a come ci si sente in quel momento. Idealmente, per chi lavora in ufficio, si potrebbero fare tre pause: metà mattina, pausa pranzo e metà pomeriggio
- Durante le pause è tassativamente vietato parlare di lavoro, in modo da poter staccare davvero

2. Condividere **buone pratiche e procedure.**

Per far sì che la presa in carico della persona utente rispetti lo standard qualitativo della Cooperativa e dipanare lo stress causato dalla confusione di gerarchie e mansioni non chiare.

- Aggiornare e condividere un organigramma chiaro dei diversi servizi, affinché sia chiaro a chi potersi rivolgere quando c'è un problema e quali sono le mansioni dei diversi ruoli
- Condividere le buone pratiche per le diverse procedure, verificando ciclicamente se possono essere migliorabili
- Individuare quali attività sono problematiche o svolte con maggior difficoltà, creando delle procedure specifiche da condividere (es. raccolta dei documenti da portare in Questura)

3. Stabilire delle **supervisioni cicliche programmate.**

Per garantire a ogni persona dipendente di poter condividere le difficoltà in equipe e affrontare insieme i momenti di sovraccarico lavorativo.

- Organizzare supervisioni cicliche (ogni mese oppure ogni mese e mezzo) per condividere le difficoltà personali che derivano dal lavoro educativo
- Organizzare riunioni d'equipe settimanali, di almeno due ore, per poter esporre i casi più difficili e individuare una linea comune di intervento, per evitare il sovraccarico di colleghi e colleghe
- Stabilire in anticipo le date delle equipe in modo che si possa arrivare all'incontro avendo bene in mente di cosa parlare
- Strutturare il tempo degli incontri affinché non siano solo un momento "sfogatoio" ma anche un momento di ricerca di soluzioni condivise, che spesso vengono trascurate per la mancanza di tempo
- Durante le supervisioni e le equipe è vietato l'uso dei cellulari o di altri device: il tempo di questi incontri richiede la massima attenzione

Comunicare in modo efficace

4. Stabilire dei protocolli da adottare in **casi di emergenza**.

Per tutelare il lavoro delle persone dipendenti e garantire una gestione standardizzata ed efficace del lavoro.

- Essere persone chiare nelle comunicazioni, soprattutto in caso di emergenze, specificando chi deve fare cosa
- Prevedere, dopo l'emergenza, un recupero fisico e mentale adeguato

5. Stabilire **canali di comunicazione** adeguati al livello di informazione.

Per far sì che ogni persona possa lavorare in maniera efficace, senza sovraccaricare di notifiche l'equipe.

- Stabilire dei canali differenziati per le informazioni, in base alla loro importanza, per far sì che non vadano persi
- Stabilire quali comunicazioni possono passare nelle chat di gruppo dei diversi servizi in base alla privacy e alla necessità di non perdersi comunicazioni rilevanti
- Ridurre l'uso intenso delle chat di gruppo, che spesso produce un sovraccarico a chi non è al lavoro
- Dismettere l'uso delle chat per l'invio di documenti sensibili, che dovranno sempre passare via mail anche per garantire un'archiviazione corretta delle informazioni

6. Spiegare **in maniera chiara, precisa e contestualizzata** cosa va fatto e in che ordine.

Per far sì che le persone dipendenti possano agire in modo tempestivo, con efficacia e senza stress

- Comunicare chiaramente, senza giudizio e in maniera gentile, cosa c'è da fare e chi è bene che lo faccia, per poter portare a termine le attività e velocizzare il lavoro dell'intero gruppo
- Prendersi del tempo per comunicare meglio, affinché le attività siano poi svolte in modo più efficace: il tempo della comunicazione è tempo di lavoro e richiede la stessa attenzione

Lavorare sulle relazioni, anche di lavoro

7. Stabilire un **programma di mentoring** o affiancamento.

Per aiutare le persone dipendenti appena inserite o chi è in un momento di sovraccarico lavorativo a gestire la difficoltà di passaggio.

- Prevedere un tutoraggio costante e formalizzato tra nuove persone dipendenti e senior, associando a ogni nuova persona una figura di mentore

- Delegare il più possibile per prevenire il rischio di sovraccarico lavorativo
- Durante le equipe, prevedere un momento in cui poter dichiarare le proprie difficoltà e organizzare la delega (anche solo temporanea)

8. Creare dei **momenti di aggregazione** fuori dal lavoro.

Per potersi conoscere e ritrovare in un ambiente nuovo, diverso. E rafforzare la relazione, oltre il lavoro.

- Raccogliere dal basso delle proposte per poter organizzare attività che siano adatte alle persone che vi parteciperanno
- Stabilire insieme con che scadenza proporre queste occasioni di incontro fuori dal lavoro

9. Praticare l'**ascolto attivo**, il **non giudizio** e l'**accoglienza**.

Per coltivare relazioni sane anche nell'ambiente di lavoro. E creare un clima supportivo.

- Quando si ascolta non si parla e non si commenta per non interferire con l'altra persona
- Dedicare cura alle relazioni tra colleghe e colleghi: anche questo è tempo di lavoro

Creare un ambiente di lavoro meno stressante

10. Stabilire di **silenziare le notifiche lavorative** fuori dai turni di lavoro.

Per garantire a ogni persona dipendente di poter vivere il proprio tempo di vita personale a pieno, senza sovraccaricarlo di preoccupazioni lavorative.

- Alleggerire il carico di informazioni sulle chat di gruppo per proteggere il tempo e l'attenzione di chi non è in turno in quel momento

- Ogni volta che si stacca dal lavoro per qualche giorno, si possono silenziare le notifiche delle chat di lavoro che potranno poi essere recuperate al rientro

11. Proporre delle **attività di formazione** che riducano il sovraccarico emotivo.

Per aiutare le persone dipendenti a sostenere il carico emotivo tipico del contesto educativo.

- Raccogliere le necessità dei diversi servizi per poter organizzare un calendario di opportunità formative condivise
- Dedicare alcuni minuti in pausa pranzo o a fine turno a pratiche che riducano lo stress (yoga, meditazione, allungamento muscolare)
- Condividere, durante il tempo al lavoro, un'attività insieme al proprio gruppo: una pausa pranzo, l'ascolto della radio in ufficio (invece di isolarsi con le proprie cuffie)

12. Stabilire cosa intendiamo per **emergenza**.

Per garantire una presa in carico che sia standardizzata per ogni utente e, allo stesso tempo, non sovraccaricare emotivamente e professionalmente chi se ne occupa.

- Stabilire quali sono i criteri per cui un'attività si trasforma in emergenza e stabilire i criteri per poter condividere il carico di responsabilità in caso di emergenza
- Stare nell'emergenza: darsi il tempo di capire da cosa è originata (forse la procedura standard va rivista? Ci sono delle circostanze che non erano state previste correttamente?). Prendersi il tempo anche di capire come poterla risolvere

Avere cura degli spazi di lavoro

13. Come allestire un **ambiente di lavoro sicuro** e confortevole.

Per garantire a ogni persona dipendente di potersi dedicare ad attività che richiedono attenzione, senza interruzioni esterne e senza disagi.

- Tenere pulito e in ordine l'ufficio e i luoghi comuni
- Monitorare la rete, affinché la connessione sia sempre stabile
- Predisporre i materiali necessari all'attività da svolgere (es. faldoni con le cartelle)
- Verificare che tutti gli strumenti di lavoro necessari siano funzionanti (stampanti, computer)
- Predisporre degli accorgimenti su richiesta (es. nuove telecamere all'ingresso dopo incontri spiacevoli)

14. Come chiedere a ogni team che condivide l'ufficio di stabilire delle **regole da osservare.**

Per garantire a tutte di mantenere l'attenzione e ridurre le distrazioni sonore (chiacchiericcio, rumori).

- Suddividere il proprio turno di lavoro in tempo dedicato alle persone utenti e tempo dedicato alle attività di backoffice e comunicarlo chiaramente
- Non aver paura di dire di no: quando sollecitate, possiamo anche rispondere che non possiamo in quel momento, rimandando la richiesta in un secondo momento in cui avremo tutta l'attenzione necessaria per accoglierla
- Stabilire delle regole da osservare anche per chi si rivolge a noi (ad esempio la possibilità di diminuire il tasso di mancata presenza alle visite prenotate)

15. Come garantire una **flessibilità nell'organizzazione** del lavoro.

Per garantire a ogni persona dipendente di potersi dedicare a specifiche attività in momenti diversi e in luoghi in cui può concentrarsi meglio (casa, coworking, aule dedicate).

- Esplorare la possibilità di avere spazi di lavoro meno esposti alle distrazioni esterne (utenti che arrivano e chiedono, ad esempio) da poter utilizzare quando serve mantenere alta l'attenzione