

**IR 2019 – 2020**

**I luoghi dell'immaginare - Laboratorio metodologico**

**IV modulo ai tempi del coronavirus**

**Garantire sostenibilità economica e sociale ai processi inclusivi**

**15 ottobre e 10 novembre 2020**

**COOP. CASCINA BIBLIOTECA**

**15 ottobre 2020**

**“ Continuare a navigare : organizzazioni capaci di reggere durante la tempesta “**

*1- La nostra realtà*

Chi siamo e dove operiamo coop sociale cascina biblioteca, gestiamo diverse realtà residenziali di vario livello, tra cui:

Css cascina biblioteca 6 posti e css La combriccola 10 posti due realtà che vivono all'interno di una cascina milanese, sono case che si trovano sullo stesso piano con una porta che le mette in comunicazione tra loro.

*2- La nostra organizzazione durante la tempesta*

Quali sono state le prove più difficili che abbiamo dovuto affrontare?

Ci sono stati diversi livelli di difficoltà:

- Operativa: Abbiamo dovuto affrontare emergenze, molte ore da coprire a causa del fatto che le persone erano tutte a casa, questo è stato per le prime due settimane il lavoro maggiore: coprire i turni, reclutare nuove persone, conciliare operatori nuovi e vecchi, supportare le equipe da distante. Ci siamo trovati a lavorare con quasi il 30% degli operatori in malattia, malattie di cui spesso non si sapeva il termine (attese di tamponi, esiti ecc), per alcune settimane non abbiamo avuto indicazioni chiare da ATS, totale mancanza di DPI nei mesi cruciali. Abbiamo dovuto inventare nuovi spazi per poter eseguire le procedure in casi di sospetti o addirittura casi conclamati. Nel caso delle css quando abbiamo iniziato a ricevere indicazioni da ats, abbiamo avuto il problema che venivamo accumulati a strutture sanitarie come le rsa e quindi per noi era molto faticoso trovare la giusta collocazione tra ciò che veniva scritto e ciò che noi potevamo oggettivamente fare, da qui anche il bisogno di spazi che non avevamo.
- Emotiva: questa è quella che più ci ha affaticato, quella più difficile, più angosciante, quella della paura. La paura che qualcuno si ammalasse, di non essere all'altezza della situazione, che qualcuno potesse morire. Abbiamo sempre lavorato bene, con coscienza e con un'idea cioè che noi fossimo la casa delle persone e che con il nostro lavoro e dedizione ciò bastasse. Ma una casa è casa sempre, questa situazione ci ha fatto capire che la casa deve essere anche un posto sicuro, sicuro sempre soprattutto quando chi la abita non è poi così giovane e ben messo,. Ad oggi siamo stati fortunati, nessuno si è ammalato, solo qualche sierologico positivo ma che poi si è risolto in breve tempo. Misurarci con questa responsabilità è stata forse la cosa più impattante per tutti noi, abbiamo scoperto i nostri limiti, la nostra fragilità, abbiamo capito che il nostro lavoro, sebbene fatto di cuore, col cuore e con le migliori preparazioni ha un limite. Forse avere avuto figure più sanitarie avrebbe reso meno pesante la paura
- Relazionale: il gruppo dei coordinatori di colpo si è trovato distante, ci siamo sentiti soli ma con l'aiuto della tecnologia ci siamo riscoperti più vicini. Nei momento di crisi serve unità,

serve una guida, noi abbiamo fatto così, la prima settimana abbiamo fatto la riunione di settore (che normalmente ha cadenza mensile) due volte al giorno. Avevamo bisogno di esserci gli uni per gli altri, di scambiarci informazioni di essere sempre allineati e di sapere tutti i cambiamenti. Dalla seconda settimana in avanti abbiamo fatto settore tutti i giorni una volta al giorno. Abbiamo condiviso tutto, dalla difficoltà di coprire i turni, alla gestione delle emergenze a dove fosse meglio fare la spesa, come fare per organizzare il tempo libero delle case con attività che avessero il senso della cosa fatta **insieme**. Abbiamo condiviso tutto. A volte se il gruppo non trovava la giusta coesione il responsabile prendeva in mano io la situazione magari in modo un po' autoritario ma in ultima analisi efficace perché quando c'è crisi si cerca una figura di riferimento che tenga la barra dritta.

Poi c'è il rapporto con gli operatori che per ovvi motivi erano in prima linea, c'era il rischio che loro vivessero un senso di abbandono, dal momento che da un giorno con l'altro non hanno più visto le figure di riferimento passare nelle case, in un momento in cui c'era più bisogno di sostegno e vicinanza. Le persone andavano motivate a venire a lavorare bisognava far sentire che c'eravamo che ci occupavamo di loro, essere presenti anche se da lontano, abbiamo puntato sul creare un senso di gruppo e di appartenenza. Quindi lo scambio sia con le call, sia con delle mail indirizzate a tutti gli operatori del settore a prescindere dal servizio in cui operavano è servito per farli sentire parte di un tutto, che anche se non era facilmente visibile però c'era, funzionava e li sosteneva. Questo è un lavoro di cura dell'altro e chi lo sceglie lo deve sapere e se lo deve ricordare in questi momenti

- Economica: abbiamo dovuto far fronte ad un aumento delle ore operative da coprire poiché le persone sono rimaste a casa dai centri diurni e dalle varie attività lavorative. Questa è una questione che ancora non si è risolta.

con le persone con disabilità, con i familiari, con gli operatori, con l'asl ...)

Cosa ha permesso di mantenere a galla l'organizzazione? Fondamentale è stato da subito la presenza di operatori dei servizi diurni che si sono dati disponibili per coprire i nuovi turni delle case. Ovviamente però anche questo è stato faticoso. Così ci siamo trovati a raccontare il nostro lavoro ai colleghi dei diurni o di altri settori della cooperativa che neanche sapevano dei nostri servizi, allo stesso tempo abbiamo portato nelle case una ventata di novità, di cambiamento che non avremmo mai immaginato, abbiamo scoperto delle potenzialità che altrimenti sarebbero restate sepolte fino a chissà quando. Per risolvere anche delle situazioni di emergenza abbiamo attuato quegli scambi tra le case, sia tra operatori che tra persone, che tentavamo di fare da almeno un anno. Inoltre si è realizzato quel senso di appartenenza all'area e non al servizio che non siamo riusciti a fare con percorsi di formazione ad hoc. Non solo ci siamo riusciti all'interno dell'area ma l'abbiamo portato anche fuori coinvolgendo altre aree.

In cosa sono cresciuti di più gli operatori? L'emergenza ha fatto sì che l'apprendimento da parte di tutti sia stato più intenso, senza quasi rendercene conto abbiamo attivato potenzialità, capacità inesplorate, anche la fantasia è stata un elemento importante per risolvere momenti di difficoltà. In lockdown i soliti schemi di lavoro sono cambiati, gli operatori dei diurni sono diventati residenziali, hanno fatto le docce, hanno messo a letto le persone, gli operatori residenziali sono diventati diurni mettendo tutti qualcosa di loro, per "inventare" le giornate in una nuova quotidianità.

### Il presente e il futuro della nostra organizzazione

Come facciamo, oggi, a tenere aperte possibilità di azione inclusiva? Sforzandoci di mantenere alta la soglia di attenzione verso la situazione esterna che ancora non è rassicurante, mantenendo quelle modalità di lavoro nuove, mantenendo lo sguardo sulle persone e mantenendo i rapporti con il territorio così come li abbiamo sempre intesi ovviamente con tutti gli accorgimenti che le condizioni attuali richiedono. Con un dialogo costante tra servizi

Come sta cambiando e come cambierà la nostra organizzazione? serviranno sempre più strumenti di lavoro innovativi, dobbiamo mantenere dei momenti di condivisione plenaria, sarà difficile se

non si potrà fare in presenza ma sarà un nostro impegno capire come portarli avanti per garantire quel senso di appartenenza che serve per lavorare meglio sentendosi meno soli e sentendosi sempre stimolati dal confronto reciproco.

Com'è il clima organizzativo? La naturale tensione tra conservazione e cambiamento si è accentuata? In quarantena un'ora vale 3 di un periodo normale, per questo credo che abbiamo imparato tante cose in particolare sulla solitudine e i suoi rischi. Se non ci si parla ci si perde, la fatica se condivisa è meno pesante e il futuro meno grigio. Le idee nascono dal confronto, le soluzioni dalla condivisione dei problemi e dal racconto di chi magari ci è già passato. Questo è quello che dobbiamo portare avanti, abbiamo avuto (e abbiamo ancora) il covid, è stato un problema ma lo abbiamo affrontato, nel frattempo siamo cambiati ci siamo evoluti. Abbiamo tante volte parlato di innovazione, di servizi innovativi, penso che questo periodo abbia imposto a tutti i livelli l'innovazione quindi dobbiamo continuare perché *peggio del covid c'è il non aver approfittato del covid!*

**10 novembre 2020**

**“ La rete non garantisce la retta ma può dare la rotta : perché il legame con il territorio è vitale e insostituibile”**

*1- La nostra realtà*

Chi siamo e dove operiamo

*2- Il lavoro di rete durante la fase critica*

Con quale rete abbiamo mantenuto una interazione

Quali aiuti e scambi sono avvenuti e perché sono stati importanti per la nostra organizzazione

Come è stata gestita la relazione con gli interlocutori esterni

*3- Il lavoro di rete nel presente e nel futuro*

Cosa / come sta cambiando la rete con la quale interagiamo

Cosa immaginiamo per il futuro e vogliamo comunicare

Com'è il patrimonio relazionale nella vostra organizzazione? Quale movimento ha generato e quali riflessioni per la sua valorizzazione?

Quali riflessioni generative sul tema dell'appartenenza e della vicinanza con gli stakeholders?