

Indice

Introduzione	9
<i>Capitolo primo</i>	
La pandemia e i suoi effetti sul mondo del lavoro	11
1.1 La pandemia	11
1.2 Gli interventi per gli operatori	16
<i>Capitolo secondo</i>	
Il lavoro di gruppo	21
2.1 Il Lavoro di gruppo	21
2.2 I compiti del gruppo di lavoro	23
2.3 Dinamiche interne	31
2.4 I team virtuali	36
<i>Capitolo terzo</i>	
Le Non Technical Skills	39
3.1 Le competenze trasversali	39
3.2 Le sette Non Technical Skills	44
3.3 La comunicazione	49
<i>Capitolo quarto</i>	
Le altre competenze trasversali: Soft Skills	57
4.1 Le Soft Skills per le professioni socio-sanitarie	57
4.2 Capacità di risolvere problemi – <i>Problem Solving</i>	59
4.3 Creatività	60
4.4 Gestione delle emozioni	61
4.5 Intelligenza Emotiva	63
4.6 Consapevolezza di sé – <i>Self Awareness</i>	65
4.7 Empatia	66
4.8 Gestione dei conflitti	69

<i>Capitolo quinto</i>	
Lo stress	75
5.1 Eustress, distress e resilienza	75
5.2 Stress e società	83
5.3 Stress e lavoro	85
<i>Capitolo sesto</i>	
Il burnout	93
6.1 Il burnout	93
6.2 Teorie sullo studio del burnout	95
6.3 Burnout e <i>compassion fatigue</i>	98
<i>Capitolo settimo</i>	
Il mobbing	115
7.1 Il <i>Mobbing</i> e lo <i>Straining</i>	115
7.2 Il bersaglio	117
7.3 Il bullying	127
7.4 Il bossing	127
7.5 Le molestie sessuali	129
7.6 I conflitti quotidiani	133
<i>Capitolo ottavo</i>	
Le reti sociali ed il sostegno sociale	135
8.1 La Network Analysis	137
8.2 Sistema e Rete	138
8.3 I primi usi dei concetti di rete e network	143
8.4 Dimensione di una rete e caratteristiche dei legami	145
8.5 Densità di una rete: reti a maglia stretta e reti a maglia larga	148
8.6 Compattezza di una rete e forza dei legami	149
8.7 Rete sociale formale e rete sociale informale	150
8.8 Caratteristiche della rete formale e della rete informale	151
8.9 Rete sociale come strumento di sostegno	153
<i>Capitolo nono</i>	
L'empowerment	159
9.1 L' <i>empowerment</i>	159
9.2 I diversi ambiti dell' <i>empowerment</i>	162
9.3 Organizzazione <i>empowering</i> e lavoro in <i>team</i>	166

9.4 <i>Empowerment</i> dopo la pandemia da SARS COV 2	167
<i>Capitolo decimo</i>	
Il terzo settore	169
10.1 Il quadro legislativo	173
10.2 La Cooperazione Sociale	176
10.3 Il Volontariato	181
<i>Capitolo undicesimo</i>	
Le organizzazioni dei servizi socio-sanitari	185
11.1 Area disabilità	186
11.2 Area Salute Mentale	196
11.3 Area Dipendenze Patologiche	207
11.4 Area Minori	211
11.5 Area Anziani/Soggetti fragili	230
11.6 Area Adulti	238
Bibliografia e Sitografia	253

Introduzione

Questo testo segue il precedente manuale del 2012 ed è integrato con diverse parti comprese nei miei testi: “Psicologia di Comunità” (2000) e “Elementi di psicologia del lavoro nelle organizzazioni dei servizi socio-sanitari” (2023). È rivolto a tutti coloro che stanno progettando una carriera lavorativa come educatori professionali. Nasce infatti dalla necessità di fornire, agli studenti uno strumento di consultazione che permetta di analizzare l’organizzazione e la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi e le principali aree di interesse della psicologia del lavoro inerente allo specifico professionale.

È pensato inoltre per quegli operatori dei servizi sociali, sanitari e sociosanitari, che sentono l’esigenza di fronteggiare il cambiamento del proprio ruolo, in un mondo del lavoro che vive trasformazioni importanti e che ha dovuto rimodulare i propri assetti in ragione di fattori economici, organizzativi e, con la recente pandemia, emergenziali.

Col presente lavoro si vuol fornire uno strumento che raccolga gli elementi salienti della materia in un’ottica utile a chi è interessato ai servizi sociali e sanitari e alla loro organizzazione, con un approccio aggiornato agli effetti dei nuovi trend e delle nuove sfide post pandemia da COVID 19.

- Nel Primo Capitolo verrà svolta una riflessione sulle conseguenze dell’epidemia da SARS COV 2 per i diversi servizi di cura ed assistenza, alla luce della letteratura recente e delle esperienze acquisite.
- Nel Secondo Capitolo si affronteranno le dinamiche proprie del Lavoro di Gruppo.
- Nel Terzo e Quarto Capitolo verranno affrontate le Non Technical Skills e Soft Skills; sono intese come quelle competenze non tecniche che rappresentano il capitale umano di cui gli operatori stessi sono portatori.

- Con i Capitoli Quinto, Sesto e Settimo si affrontano i fattori di rischio e le criticità che possono essere presenti nei servizi socio-sanitari ed educativi come lo Stress, il Burnout e Compassion Fatigue, il Mobbing e le Molestie Sessuali.
- Nell'Ottavo Capitolo viene analizzato il sistema delle Reti Sociali e del Sostegno Sociale, utile per poter utilizzare tutte le risorse che la comunità può offrire.
- Il Nono Capitolo riguarda l'Empowerment, cioè il processo di acquisizione di potere delle persone e delle comunità per sviluppare le proprie risorse.
- Il Decimo Capitolo considera in dettaglio il Terzo Settore, data la sua importante presenza in Italia anche nella organizzazione e gestione di servizi sociali, sanitari ed educativi.
- Infine l'Undicesimo Capitolo è dedicato alla Organizzazione dei servizi socio-sanitari ed Educativi, entrando così nello specifico dell'attuale sistema di programmazione e definizione dei servizi.

A seguire una *Bibliografia* aggiornata da cui prendere spunto per ulteriori approfondimenti.