

## CLIMA INTERNO E BENESSERE ORGANIZZATIVO ALLA PAMAPI, SI PARTE DA LONTANO..

Il 3 dicembre 2018, nella sede del Quartiere 2, si è tenuto un piccolo convegno dal titolo 'Pamapi: nel ricordo di Padre Rima... Fra memorie e innovazioni'. Non avendo avuto l'opportunità di conoscere Padre Rima, nelle settimane precedenti ho chiesto, a chi lo aveva conosciuto, di descriverlo con 3 aggettivi. Sono rimasto colpito dalla partecipazione di tutti, convinta e talora emozionata, e poi dalla grande ricchezza di sfaccettature che emergevano, riportate nell'immagine.



Quando presento Pamapi a familiari di nuovi utenti o anche a chi non la conosce, esordisco sempre raccontando che la fortuna di poterci lavorare ha la sua origine nella buona stella con cui è nata, con un raro e prezioso mandato di fiducia dei familiari ai tecnici che da parte loro hanno sempre cercato di interpretare il proprio ruolo di servizio con tensione etica e costante voglia di migliorare.

Le poche altre cose che aggiungo, hanno a che fare con i punti di riferimento concettuali ed operativi che sentiamo fondanti:

- la cultura dell'errore e la trasparenza della comunicazione, base per lavorare serenamente e per costruire un rapporto di fiducia con familiari e servizi
- il costruito di Qualità di Vita e la sfida sempre aperta della ricerca condivisa del senso, che orienta i nostri progetti ed obiettivi
- la raccolta dei dati e la documentazione dei percorsi e delle criticità, per sostenere processi di miglioramento continuo

Ritengo che il **clima interno ed il benessere organizzativo** siano un fattore decisivo, sovraordinato a tutti i precedenti, e che il non prendersene cura metta a forte rischio la qualità del servizio.

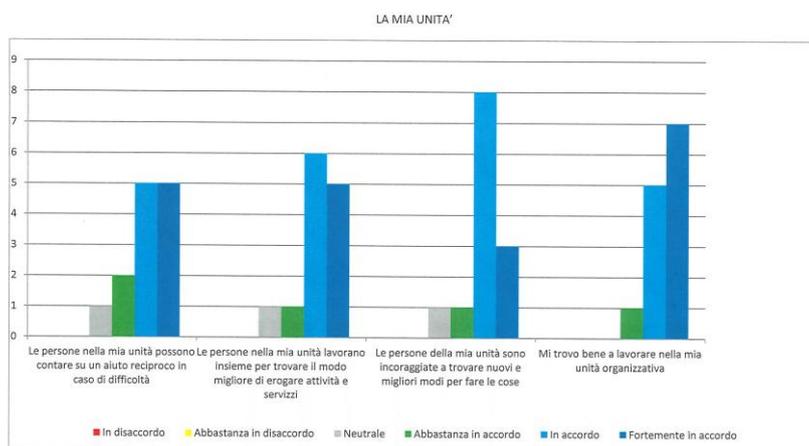
Infatti l'intera organizzazione di un servizio ha il suo centro e il suo senso solo "nel qui e nell'ora" della relazione educativa, e la qualità dell'intervento è legata al clima relazionale ed allo stato emotivo degli operatori. La cura costante del vissuto individuale e collettivo, sia rispetto al benessere psicologico individuale, che a quello legato alle interazioni coi colleghi ed anche rispetto al benessere organizzativo, ha quindi una ricaduta positiva diretta sul servizio: se gli operatori 'stanno bene alla Pamapi' esprimono al meglio il proprio potenziale umano e professionale e creano un clima emotivo sereno e positivo, del quale beneficiano i nostri utenti. Probabilmente infatti, una delle fondamentali domande inespresse di una persona con autismo e grave disabilità intellettiva, potrebbe essere quella di vivere in un ambiente in cui le persone che li aiutano stanno bene insieme.

Dal 2010 abbiamo intrapreso incontri mensili in equipe dedicati al clima interno, condotti dagli psicologi Pamapi. In ciascuna di queste occasioni viene proposta una riflessione strutturata su aspetti valoriali, motivazionali, legati ad emozioni, vissuti, dinamiche di gruppo, sempre nella prospettiva di ricondurre ad uno sguardo interno, di consapevolezza. Si sperimentano anche semplici strategie di gestione e di ristrutturazione di schemi di pensiero disfunzionali (mindfulness, ACT). Anche se ciascuno si confronta con la propria esperienza soggettiva, la dimensione del gruppo impegnato in uno stesso compito di consapevolezza è potente e talora emozionante.

La dimensione più importante sottesa ad un clima interno positivo, è quella della comunicazione, che deve potere essere sempre spontanea, leale e libera, soprattutto nel riportare le criticità, sia verso l'esterno della Pamapi che nei rapporti interni. Al di là dei momenti di equipe dedicate al clima, lo staff medico/psicologico è sempre pronto a raccogliere problemi e magari possibili soluzioni e la drssa Poli, nel ruolo di risorse umane, effettua frequenti incontri individuali, programmati ed al bisogno, con tutto il personale.

Il clima interno dipende da moltissimi fattori, sia personologici individuali che legati alle relazioni, al buon funzionamento dei processi organizzativi ed anche alle variabili di contesto: fin troppo evidente l'impatto, anche su questo, della pandemia covid-19. E' quindi una variabile complessa, ricca di interdipendenze, di cui è necessario prendersi cura in modo che ciascuno vi contribuisca in modo attivo e positivo.

Ogni anno effettuiamo almeno una indagine strutturata sul clima interno e sul benessere organizzativo per raccogliere criticità, ripensare gli interventi e verificarne nel tempo l'efficacia. I dati positivi e soprattutto il trend di miglioramento degli indicatori sono da molto tempo uno dei miei principali motivi di gratificazione professionale. Anche quest'anno, nell'indagine svolta nel maggio 2021, gli indicatori emersi sono stati fortemente positivi, e questo è però un ulteriore stimolo a continuare le azioni intraprese.



Rileggendo le 'parole chiave' raccolte su Padre Rima, mi è sembrato che ben rappresentassero le caratteristiche positive ed accoglienti che dovrebbero essere proprie di un contesto abilitativo per persone con autismo; così ho provato a fare un gioco inverso, cioè distribuirle agli operatori della Pamapi, in base alle qualità di ciascuno: mi sono accorto, con piacere, che nell'insieme dello staff, tutte le parole chiave hanno trovato nuovi interpreti, nel segno di un'eredità fruttuosa, della cui continuità siamo facilitatori.

Dr. Michele Boschetto