

PROGETTO INTERVENTO DI SVILUPPO ORGANIZZATIVO ANFFAS-MILANO

1991-92-93

1. FINALITA'

Il Progetto che presentiamo si propone come finalità principale l'aumento delle competenze professionali dell'intera organizzazione di Milano dell'ANFFAS.

In sostanza intendiamo stimolare e supportare l'ANFFAS, inteso come sistema organizzato unitario, ad aumentare il "sapere ed il fare" collettivo.

2. OBIETTIVI

In termini di obiettivi, pensiamo che la identificazione e la scala di priorità degli stessi siano un risultato dell'aumentata competenza, e dunque gli obiettivi intermedi saranno quelli che la stessa ANFASS si porrà al termine di ogni fase.

In linea generale si tratterà di identificare e scegliere, passo per passo, quegli obiettivi che i diversi comparti della organizzazione, pur nella specifica dei loro ruoli, riterranno più significativi in vista di un aumento della efficacia e della efficienza (qualità globale).

Il riferimento alla qualità globale dell'organizzazione ANFASS non può prescindere dalla sua natura di ente non profit, erogatore di servizi immateriali. Questo significa che efficacia ed efficienza, cioè qualità, dovranno essere misurate in termini sia di prestazioni verso l'utenza sia di benessere generale dell'organizzazione e degli operatori.

3. METODOLOGIA

In termini metodologici, il Progetto si fonderà sui seguenti principi:

- articolazioni, connessioni, unità del sistema (tre aspetti di un sano e produttivo cerchio dialettico di ogni organizzazione)
- partecipazione, trasparenza e negoziazione (tre modalità di funzionamento organizzativo maturo)
- consapevolezza e competenza come ispiratrici centrali di un ruolo consulente che considera come cliente l'intero sistema
- strategie di intervento diversificato ed articolato per ruoli, mansioni, livelli e competenze professionali dei diversi sottosistemi.

4. FASI

Il Progetto si articola in diverse fasi per la durata di un triennio e prevede:

- incontri di ricerca-intervento per la diagnosi e l'avvio del Progetto
- percorsi di sensibilizzazione, aggiornamento o formazione per singoli operatori, per gruppi sub-sistemi, per la totalità dei membri attivi
- attivazione di un sistema partecipato di valutazione della qualità dei risultati e dei processi (Monitor EEQ)
- incontri periodici di consulenza col gruppo dirigente e il Consiglio
- incontri di supervisione psicopedagogica per le diverse équipes.

L'ARIPS chiede che sia costituito un Comitato ad hoc, rappresentativo della intera organizzazione, che diventi l'interlocutore periodico

della consulenza e che assuma il ruolo di committente. Tale Comitato potrebbe essere composto da 2 membri del Consiglio, 2 quadri dirigenti e 2 rappresentanti degli operatori, ed avere una delega piena da parte del Consiglio, fatti salvi i vincoli economici.

L'équipe di consulenza del Progetto sarà coordinata dai seguenti operatori dell'ARIPS, per ciascuno dei quali è a disposizione un curriculum analitico:

dott. Guido Contessa	-responsabile del Progetto, dei percorsi formativi, delle consulenze ai quadri dir.
dott.ssa Margherita Sberna	-responsabile consulenze psicopedagogiche, delle innovazioni educative, dei problemi di immagine e comunicazione organizzativa
dott.ssa Vittoria Sardella	-responsabile della ricerca-intervento, del sistema di valutazione, delle supervisioni di équipe

Le diverse fasi del progetto vedranno impegnati, a fianco dei responsabili indicati, altri operatori professionali ARIPS in numero necessario alle esigenze.

IPOTESI RELATIVE ALLA PRIMA FASE DEL PROGETTO-1991

Il Progetto può considerarsi varato mediante una prima fase centrata su due obiettivi:

- 1-ricerca-intervento sulla qualità dell'organizzazione
- 2-negoziazione di un contratto fra consulenza e sistema cliente.

La ricerca-intervento ha un duplice scopo: conoscenza dei problemi e delle risorse presenti nella organizzazione, attivazione delle motivazioni e delle potenzialità in una direzione di progettualità collettiva. La negoziazione del contratto va intesa come azione preliminare alla assunzione di un rapporto funzionale fra un sistema consulente (Arips) ed un sistema cliente (Anffas), che devono precisarsi reciprocamente i ruoli, i confini, le aspettative.

Il programma della fase di avvio prevede le seguenti azioni:

- 1-incontro di tre ore fra équipe ARIPS e Consiglio ANFFAS per la ratifica formale dell'accordo e per l'inizio della ricerca;
- 2-nomina e delega dei sei membri del Comitato da parte del Consiglio;
- 3-incontro di sei ore fra coordinatore équipe ARIPS e Comitato, per definizione ruoli e procedure, continuazione ricerca e organizzazione fasi successive;
- 4-seminario di diagnosi organizzativa di n.8 giornate per n.6 gruppi;
- 5-analisi da parte della consulenza dei documenti dell'archivio ANFFAS relativi alla organizzazione, alla formazione precedente, ai curricula individuali ed analisi dei materiali emersi durante le prime fasi della ricerca e durante il seminario;
- 6-stesura di una relazione conclusiva della prima fase, contenente la diagnosi e le ipotesi di intervento emerse dal cliente e dal

consulente, per l'intero sistema, per i diversi sottosistemi, per i singoli operatori;

7-discussione collegiale dell'intero sistema cliente e decisioni relative alle fasi successive nel corso di un seminario di due giorni aperto a tutti, in sede idonea e in data da scegliere entro il mese di novembre.

PROGETTO INTERVENTO DI SVILUPPO ORGANIZZATIVO ANFFAS-ARIPS

1. FUNZIONE, COMPOSIZIONE, COMPITI COMITATO AD HOC

Il Comitato ad hoc, richiesto per l'attivazione dell'intervento di ricerca-formazione con l'ARIPS, ha una tripla funzione:

- a-simbolica (rappresenta l'unità organizzativa equidistante da tutti i sub-sistemi e garantisce del non uso strumentale)
- b-orientativo-consultiva (fornisce all'ente formatore indicazioni circa le scelte metodologiche e tecnico-operative)
- c-critica (vigila sulla rispondenza fra obiettivi dichiarati e azioni pratiche ed esprime valutazioni generali sull'attività)

Va ricordato che il Comitato non ha compiti decisionali significativi, in quanto:

- le decisioni generali (orientamento e budget) sono prese dal Consiglio
- le decisioni tecnico-metodologiche spettano all'ARIPS
- le decisioni sui comportamenti individuali spettano ai singoli.

Non essendovi funzioni decisionali, i membri del Comitato dovranno esprimersi a titolo personale nel corso delle riunioni, senza poter consultare membri esterni.

La composizione del Comitato ad Hoc dovrà tenere presenti i seguenti vincoli:

- a-un numero inferiore alle dieci unità (per motivi di efficienza)
- b-una larga ed effettiva fiducia dei membri presso l'intero sistema.

2. ORDINI DEL GIORNO INCONTRI COMITATO E ARIPS

- | | |
|------------|---|
| Incontro 1 | 1-presentazione e discussione dettagli Intervento
2-esplorazione problemi generali ed aree da indagare
3-composizione gruppi per seminari luglio
4-calendario e sistemazione logistica |
| Incontro 2 | 1-analisi e valutazione prima sessione Intervento
2-suggerimenti per seconda fase
3-composizione gruppi per seminari settembre
4-calendario e sistemazione logistica |
| Incontro 3 | 1-analisi e valutazione seconda sessione Intervento
2-riflessione generale sui dati emersi nelle prime fasi
3-ipotesi organizzazione giornata conclusiva |

IPOTESI AREE DI INDAGINE-FORMAZIONE ANFFAS ARIPS

1-Il lavoro dovrebbe svolgersi mediante questionari, analisi documentale e diagnosi di gruppo.

2-AREE ANALISI DOCUMENTALE

- organigramma
- storia
- contratti
- sistemi di entrata
- statistiche utenza, personale, ecc.
- curricula individuali

3-AREE QUESTIONARI

- personale motivazione(inizio e ora)/ soddisfazione/percezioni
 intersistemiche/ clima
- professionale coscienza mansione/formazione iniziale e in
 itinere/ burn out/ relazioni interprofessionali/
 relazioni utenza
- équipe funzionamento/ coordinamento/ consulenti
- intersistemica relazioni fra sub-sistemi/ procedure/ contenzioso
- clima organizzativo

PROGRAMMA 1° INCONTRO COMITATO AD HOC ANFFAS-ARIPS

ORE 9 Presentazione membri Comitato ed esplicitazione aspettative
ORE 9,30 Attività per "entrare in situazione": campagna immagine

(obiettivi della prima unità sono la costituzione del gruppo e la esplorazione della immagine interna dell'ANFFAS)

ORE 10.30 BREAK

ORE 11 Analisi dei punti "forti" dell'Organizzazione
Analisi dei punti "deboli" dell'ANFFAS Milano

(obiettivi della seconda unità sono la identificazione delle aree problematiche nella percezione del Comitato e la graduatoria delle aree focus dell'intervento)

ORE 12,30 BREAK

ORE 13,30 Analisi e discussione del Progetto
Analisi e discussione ruolo Comitato ad hoc

(obiettivo della terza unità sono la appropriazione da parte del Comitato del Progetto)

ORE 15 BREAK

ORE 15,30 Problemi logistico-organizzativi: calendario, composizione gruppi, spazi, sistemi controllo presenze, ecc.

(obiettivo della quarta unità è la decisione degli aspetti logistici del Progetto)

ORE 17 Questionario valutazione giornata

**QUESTIONARIO VALUTAZIONE GIORNATA COMITATO AD HOC

1) IN CHE MISURA SONO CHIARI GLI OBIETTIVI DEL GRUPPO?

1	2	3	4	5
non ci sono scopi evidenti	c'è confusione, incertezza di scopi	gli scopi sono mediamente chiari	scopi pre-valente chiari	scopi molto chiari

2) CHE LIVELLO DI ACCETTAZIONE E FIDUCIA SI E' CREATA NEL GRUPPO?

1	2	3	4	5
gruppo sfiduc. e chiuso	fiducia limitata	fiducia e accetazz. normali	considererev. accettaz. e fiducia	notevole accettaz. e fiducia

3) COME SONO STATE PRESE LE DECISIONI NEL GRUPPO?

1	2	3	4	5
decisioni impossibili	prese da pochi	dal voto della maggioranza	tentativi di integrare la minoranza	piena partec.e consenso

4) COME SONO STATE UTILIZZATE LE RISORSE UMANE DEL GRUPPO?

1	2	3	4	5
hanno contribuito 1/2 persone	molti hanno tentato ma sono stati scoraggiati	media utilizzaz. delle risorse	ben utilizzate/inco-raggiate	utilizzo pieno ed efficace

5) IN CHE MISURA QUESTO GRUPPO E' EFFICIENTE, CIOE' LAVORA PER IL RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO ASSEGNATO?

1	2	3	4	5
per niente	scarsamente	mediamente	in modo soddisfacente	ottimamente

6) COME VALUTI IL PROGETTO?

1	2	3	4	5
sbagliato	appena accettabile	vedremo	una buona opportunità	quello che ci voleva

** L'uso di questo strumento deve essere autorizzato dall'ARIPS

SEMINARIO DI FORMAZIONE E DIAGNOSI PER OPERATORI ANFFAS-MILANO

PROGRAMMA 1° FASE

Obiettivi: raccolta dati mediante strumenti strutturati e colloqui di gruppo; coinvolgimento partecipato circa le aree ANFFAS da migliorare; aumento consapevolezza della complessità del sistema ANFFAS e del proprio ruolo in esso; avvio processo di unificazione dei codici linguistici.

1° Giornata: IL SISTEMA ANFFAS

-ore 9	Presentazione del Seminario	Plenaria
-ore 9,30	Presentazione partecipanti	Gruppi omogenei
-ore 10,30	break	
-ore 10,45	Esercitazione: la mappa dell'ANFFAS	Gruppi omogenei
-ore 12,30	break	
-ore 13,30	Esercitazione: le aree da migliorare	Gruppi omogenei
-ore 14,45	break	
-ore 15	Esercitazione: il mio contributo	Gruppi omogenei
-ore 15,45	Primo confronto e discussione	Plenaria
-ore 16,30	break	

2° Giornata: RISORSE E DISAGI INDIVIDUALI

-ore 9	Esercitazione: intervista professionale	Gruppi omogenei
-ore 10,30	break	
-ore 10,45	Esercitazione: auto-etero-diagnosi	Gruppi omogenei
-ore 12,30	break	
-ore 13,30	Il burn-out: questionario e confronto	Intergruppi
-ore 14,45	break	
-ore 15	Esercitazione: misuriamoci la febbre	Gruppi omogenei
-ore 16,30	break	

3° Giornata: IL GRUPPO E IL LAVORO

-ore 9	Dinamiche di gruppo: quest. e confronto	Gruppi omogenei
-ore 10,30	break	
-ore 10,45	Lavoro in équipe: quest. e confronto	Gruppi omogenei
-ore 12,30	break	
-ore 13,30	Cda, genitori, consulenti, volontari e gruppo di lavoro: quest. e confronto	Gruppi omogenei
-ore 14,45	break	
-ore 15	Esercitazione: i maghi del XX secolo	Gruppi omogenei
-ore 14,45	Discussione e prime conclusioni	Plenaria
-ore 16,30	break	

SEMINARIO DI FORMAZIONE E DIAGNOSI PER OPERATORI ANFFAS-MILANO

1° Giornata - 1° unità di gruppo omogeneo:

A U T O P R E S E N T A Z I O N E

A-IL MIO LAVORO STA ALL'ANFFAS COME.....
STA A

B-NEL MIO LAVORO ASSOMIGLIO A.....
.....

C-IL MIO GRUPPO DI LAVORO E' COME.....
.....

D-QUESTO DISEGNO MI RAPPRESENTA IN QUANTO OPERATORE:

SEMINARIO DI FORMAZIONE E DIAGNOSI PER OPERATORI ANFFAS-MILANO

1° Giornata - 2° unità di gruppo omogeneo:

DISEGNA LA MAPPA DELL' ANFFAS

SEMINARIO DI FORMAZIONE E DIAGNOSI PER OPERATORI ANFFAS-MILANO

1° Giornata - 4° unità di gruppo omogeneo:

P R O T A G O N I S M O

AREE AL CUI MIGLIORAMENTO POSSO DARE UN CONTRIBUTO		AREE AL CUI MIGLIORAMENTO NON POSSO CONTRIBUIRE
1. _____		1. _____
2. _____		2. _____
3. _____		3. _____
4. _____		4. _____
5. _____		5. _____

SEMINARIO DI FORMAZIONE E DIAGNOSI PER OPERATORI ANFFAS-MILANO

PROGRAMMA 1° FASE (Capi Area, Quadri e Staff)

Obiettivi: raccolta dati mediante strumenti strutturati e colloqui di gruppo; coinvolgimento partecipato circa le aree ANFFAS da migliorare; aumento consapevolezza della complessità del sistema ANFFAS e del proprio ruolo in esso; avvio processo di unificazione dei codici linguistici.

1° Giornata: IL SISTEMA ANFFAS E LE RISORSE INDIVIDUALI

- ore 9 presentazione seminario e presentazione partecipanti
- ore 10,30 break
- ore 10,45 esercitazione: mappa Anffas e aree da migliorare
- ore 12,30 break

- ore 13,30 esercitazione: intervista di coppia
- ore 14,45 break
- ore 15 burn-out: questionario e discussione
- ore 16,30 break

2° Giornata: IL GRUPPO E IL LAVORO

- ore 9 Dinamiche di gruppo: questionario e discussione
- ore 10,30 break
- ore 10,45 Lavoro in équipe: questionario e discussione
- ore 12,30 break

- ore 13,30 Relazioni inter-ruolo: ds e discussione
- ore 14,45 break
- ore 15 Valutazione lavoro gruppo e calendario futuro
- ore 15,45 Plenaria
- ore 16,30 break

SEMINARIO DI FORMAZIONE E DIAGNOSI PER OPERATORI ANFFAS-MILANO

2° Giornata - 5° unità di gruppo omogeneo:

SIGLA _____

INTERVISTA PROFESSIONALE

1. Titolo di studio _____

2. Aggiornamenti successivi

2.1 Tipo _____ | _____ | _____

2.2 Durata _____ | _____ | _____

2.3 Ente _____ | _____ | _____

2.4 Argomenti _____ | _____ | _____

3. Anzianità ANFFAS _____

4. Mansione ANFFAS _____

5. Lavori precedenti (compreso volontariato) _____

6. Abilità extra-lavorative _____

7. Dicembre 1999:

7.1 che lavoro farò _____

7.2 dove _____

7.3 quale sarà il mio stato d'animo _____

8. Altre domande utili a completare il curriculum

8.1 _____

8.2 _____

8.3 _____

8.4 _____

SEMINARIO DI FORMAZIONE E DIAGNOSI PER OPERATORI ANFFAS-MILANO

2° Giornata - 6° unità di gruppo omogeneo:

SIGLA _____

AUTODIAGNOSI CAPACITA' EDUCATORE ANFFAS

CAPACITA'	PUNTEGGIO										
1. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
2. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
3. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
4. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
5. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
6. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
7. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
8. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
9. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
10. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
11. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
12. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
13. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
14. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
15. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
16. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
17. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
18. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
19. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
20. _____	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

PROVA A MISURARTI LA "FEBBRE"

(Vi invitiamo a misurare la Vostra temperatura di burn-out. Tratto da:
AA.VV. *L'operatore cortocircuitato*, CLUP, Milano, 1987)

Pensando agli ultimi sei mesi, cerchi di indicare se Le è capitato di sentire o fare le cose descritte di seguito. Segni con una X le voci che indicano sentimenti o fatti che Le sono capitati più spesso o con più intensità:

- la mattina, andare al lavoro, è un grosso sforzo per me
- il lavoro che faccio, in fondo, è del tutto inutile
- quando penso al lavoro sento rabbia e risentimento
- il lavoro mi serve solo per sopravvivere economicamente
- non riesco a trovare niente di positivo nel lavoro che faccio
- la mia vita vera è al di fuori del lavoro; lì` mi basta riuscire a farmi i fatti miei
- durante la giornata di lavoro mi sento stanchissimo/a
- ogni giorno non vedo l'ora che arrivi il momento di andare a casa
- dopo una giornata di lavoro mi sento distrutto/a
- in verità coloro con cui ho rapporti sul lavoro non mi piacciono molto
- appena posso cerco di evitare i "contatti" con gli utenti
- penso che i miei utenti non siano tanto "belli"
- faccio molta fatica ad "ascoltare" veramente ciò che vogliono dirmi gli utenti
- mi sembra di essere sempre allo stesso punto, di non fare progressi
- in fondo, se i miei utenti non traggono vantaggi dal mio aiuto, è colpa loro
- ciò che contano, alla fine, sono soprattutto le formalità (procedure, regolamenti, schede, ecc.)
- mi addormento con difficoltà e dormo poco e male
- coi colleghi cerco di evitare ogni discussione
- sul lavoro la cosa che mi importa di più è "star bene", stare in pace, farmi i fatti miei
- penso che ci vorrebbero più misure di controllo sul comportamento dei miei utenti (più disciplina, più punizioni, più psico-farmaci, ecc.)
- soffro spesso di influenze, allergie, mal di testa, disturbi intestinali
- faccio fatica a cambiare opinione e non sopporto l'idea di dover cambiare qualcosa nel mio lavoro
- sono molti, sul lavoro, quelli che ce l'hanno con me o non mi stimano
- prendo pillole di ogni genere
- appena posso mi assento dal lavoro adducendo motivi familiari, o di salute, o altro
- in famiglia sono irritabile e litigioso/a; oppure ho problemi col partner
- che cosa sto facendo? chi me lo fa fare?
- sto sacrificando troppo il "mio" privato
- in fondo per le "tre lire" che mi danno
- certi miei utenti, certi colleghi, certi dirigenti guadagnano come o più di me senza "sbattersi" tanto
- quale carriera mi aspetta? posso andare avanti in questo posto per vent'anni?
- forse mi conviene guardarmi in giro o riprendere a studiare non si sa mai
- non riesco ad essere utile ai miei utenti
- nel mio territorio è impossibile fare un buon lavoro
- l'Istituzione non offre alcun valido appoggio, anzi

- tutta l'organizzazione in cui lavoro, non risponde alle reali esigenze degli utenti
- superiori, dirigenti e politici non hanno alcun apprezzamento per il mio lavoro
- gli utenti non hanno quasi alcun apprezzamento per ciò che faccio
- schede, relazioni, rapporti scritti mi soffocano
- sono impreparato/a per il lavoro che faccio, e si vede
- a causa del mio sesso, ho più problemi degli altri, nel mio lavoro
- non so mai cosa devo fare io e cosa devono fare gli altri (colleghi, amministratori, dirigenti, consulenti, etc.)
- nel territorio il mio prestigio è quasi zero
- i rapporti coi colleghi sono inesistenti o negativi
- verso il lavoro provo spesso noia o nausea
- l'importante è evitare problemi, sul lavoro
- i casi difficili, le riunioni, gli straordinari se li facciano gli altri
- meno impegno possibile, sia mentale che temporale
- ora mi defilo, mi dò per occupatissimo
- devo cercare di farmi dare un incarico di tutto riposo
- quanto mi manca per la pensione minima (o per la fine del servizio civile)?

*Ora contate le crocette, dividete il loro numero per 4 e aggiungete 36.
Il risultato di questa operazione è la vostra "febbre".*

SEMINARIO DI FORMAZIONE E DIAGNOSI PER OPERATORI ANFFAS-MILANO

3° Giornata - 9° unità di gruppo omogeneo:

F.G.L. - SCALA DI MISURAZIONE DEL FUNZIONAMENTO DEL GRUPPO DI LAVORO -

1. QUANTO SONO CHIARI GLI OBIETTIVI DEL GRUPPO? (1=per niente... 5=totalmente)

1 2 3 4 5

2. I PARTECIPANTI ESPRIMONO SENZA PROBLEMI LE LORO OPINIONI? (1=mai...5=sempre)

1 2 3 4 5

3. CHE LIVELLO DI FIDUCIA ESISTE NEL GRUPPO? (1=inesistente...5=totale)

1 2 3 4 5

4. QUANTO SENSO DI APPARTENENZA AL GRUPPO C'E'? (1=nessuno...5=totale)

1 2 3 4 5

5. QUANTO I MEMBRI SI SENTONO RESPONSABILI DI QUELLO CHE SUCCEDA NEL GRUPPO? (1=per niente... 5=totalmente)

1 2 3 4 5

6. LE DECISIONI VENGONO PRESE CON LA PARTECIPAZIONE DI TUTTI? (1=mai...5=sempre)

1 2 3 4 5

7. LE OPINIONI DI TUTTI SONO UGUALMENTE CONSIDERATE? (1=mai...5=sempre)

1 2 3 4 5

8. COME E' IL CLIMA ALL'INTERNO DEL GRUPPO? (1=pessimo...5=perfetto)

1 2 3 4 5

9. COME SONO I RAPPORTI FRA I PARTECIPANTI? (1=pessimi...5=perfetti)

1 2 3 4 5

10. QUANTO SONO CHIARI I RUOLI DI CIASCUN MEMBRO ALL'INTERNO DEL GRUPPO? (1=per niente... 5=totalmente)

1 2 3 4 5

11. COMPLETI (CON UN SOLO AGGETTIVO) LA SEGUENTE FRASE:

IL MIO GRUPPO E'.....

SEMINARIO DI FORMAZIONE E DIAGNOSI PER OPERATORI ANFFAS-MILANO

3° Giornata - 10° unità di gruppo omogeneo:

Q.G.L. - SCALA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL GRUPPO DI LAVORO -

1. COME VALUTA L'EFFICIENZA DEL SUO GRUPPO? (efficienza=rapporto fra costi, risorse, sforzi e risultati) (1=inesistente... 5=massima)
 1 2 3 4 5

2. COME VALUTA L'EFFICACIA DEL SUO GRUPPO? (efficacia=rapporto fra servizi prestati e bisogni) (1=inesistente... 5=massima)
 1 2 3 4 5

3. DIA UNA VALUTAZIONE DEL SUO GRUPPO IN RELAZIONE A:
 (1=inesistente... 5=massima)

3.1 programmazione	1	2	3	4	5
3.2 organizzazione	1	2	3	4	5
3.3 sistemi di valutazione	1	2	3	4	5
3.4 contatti con il territorio	1	2	3	4	5
3.5 contatti con altri sistemi ANFFAS	1	2	3	4	5
3.6 supervisione/discussione casi	1	2	3	4	5

4. CON QUALE FREQUENZA VENGONO UTILIZZATI I SEGUENTI STRUMENTI PER LA VERIFICA DELL'EFFICIENZA E DELL'EFFICACIA DEGLI INTERVENTI?
 (1=mai...5=sempre)

4.1 questionari	1	2	3	4	5
4.2 colloqui individuali	1	2	3	4	5
4.3 colloqui con gruppi	1	2	3	4	5
4.4 griglie di osservazione	1	2	3	4	5
4.5 analisi dei piani di lavoro	1	2	3	4	5
4.6 prove attitudinali	1	2	3	4	5
4.7 altro (spec.).....	1	2	3	4	5

5. GLI SPAZI CHE HA A DISPOSIZIONE PER LAVORARE SONO ADEGUATI AL TIPO DI INTERVENTO? (1=per niente...5=totalmente)
 1 2 3 4 5

6. LE ATTREZZATURE CHE HA A DISPOSIZIONE PER LAVORARE SONO ADEGUATE AL TIPO DI INTERVENTO? (1=per niente...5=totalmente)
 1 2 3 4 5

7. QUANTO SONO SODDISFATTE DEI RISULTATI DEL LAVORO DEL SUO GRUPPO LE SEGUENTI CATEGORIE DI PERSONE? (1=per niente...5=totalmente)

7.1 operatori del Suo gruppo	1	2	3	4	5
7.2 operatori di altri servizi ANFFAS	1	2	3	4	5
7.3 utenti	1	2	3	4	5
7.4 famiglie	1	2	3	4	5
7.5 amministratori ANFFAS	1	2	3	4	5
7.6 consulenti sanitari	1	2	3	4	5
7.7 cittadini	1	2	3	4	5

SEMINARIO DI FORMAZIONE E DIAGNOSI PER OPERATORI ANFFAS-MILANO

3° Giornata - 11° unità di gruppo omogeneo: - DS -

I seguenti aggettivi vengono presentati ciascuno con il suo opposto e su una scala di 5 punti.

Segni con una crocetta e per ogni coppia di aggettivi, nello schema A, il punto che meglio esprime la Sua percezione dei genitori/parenti degli utenti del Suo servizio; nello schema B la Sua percezione dei Consulenti sanitari; nello schema C la percezione Sua degli Utenti; nello schema D la Sua percezione degli Educatori; nello schema E la Sua percezione dei Membri del Consiglio di Sezione dell'ANFFAS, nello schema F la Sua percezione dei Volontari, nello schema G la Sua percezione dei "CAPI" e nello schema H la Sua percezione del personale amministrativo.

Tenga presente che i punti 1 e 5 rappresentano gli aggettivi al grado massimo (ad es. se nello schema A, per la prima coppia di aggettivi, segna 1 vuol dire che, secondo Lei, i genitori sono motivatissimi, se segna 5 demotivatissimi; i punti 2 e 4 indicano un "abbastanza" e il punto 3 un "non so". Se, nella seconda coppia di aggettivi, segna 1 Lei considera i genitori totalmente nemici; se segna 5 completamente amici e così` via.

Schema A - I GENITORI SONO

motivati	1	2	3	4	5	demotivati
nemici	1	2	3	4	5	amici
frustrati	1	2	3	4	5	gratificati
competenti	1	2	3	4	5	incompetenti
indecisi	1	2	3	4	5	decisi
competitivi	1	2	3	4	5	collaborativi
potenti	1	2	3	4	5	senza potere

Schema B - I CONSULENTI SONO

motivati	1	2	3	4	5	demotivati
nemici	1	2	3	4	5	amici
frustrati	1	2	3	4	5	gratific.
competenti	1	2	3	4	5	incomp.
indecisi	1	2	3	4	5	decisi
competitivi	1	2	3	4	5	collabor.
potenti	1	2	3	4	5	senza pot.

Schema C - GLI UTENTI SONO

motivati	1	2	3	4	5	demotivati
nemici	1	2	3	4	5	amici
frustrati	1	2	3	4	5	gratificati
competenti	1	2	3	4	5	incompetenti
indecisi	1	2	3	4	5	decisi
competitivi	1	2	3	4	5	collaborativi
potenti	1	2	3	4	5	senza potere

Schema D -GLI EDUCATORI SONO

motivati	1	2	3	4	5	demotivati
nemici	1	2	3	4	5	amici
frustrati	1	2	3	4	5	gratific.
competenti	1	2	3	4	5	incomp.
indecisi	1	2	3	4	5	decisi
competitivi	1	2	3	4	5	collabor.
potenti	1	2	3	4	5	senza pot.

Schema E - I MEMBRI DEL C.D.S. SONO

motivati	1	2	3	4	5	demotivati
nemici	1	2	3	4	5	amici
frustrati	1	2	3	4	5	gratificati
competenti	1	2	3	4	5	incompetenti
indecisi	1	2	3	4	5	decisi
competitivi	1	2	3	4	5	collaborativi
potenti	1	2	3	4	5	senza potere

Schema F - I VOLONTARI SONO

motivati	1	2	3	4	5	demotivati
nemici	1	2	3	4	5	amici
frustrati	1	2	3	4	5	gratific.
competenti	1	2	3	4	5	incomp.
indecisi	1	2	3	4	5	decisi
competitivi	1	2	3	4	5	collabor.
potenti	1	2	3	4	5	senza pot.

Schema G - I "CAPI" SONO

motivati	1	2	3	4	5	demotivati
nemici	1	2	3	4	5	amici
frustrati	1	2	3	4	5	gratificati
competenti	1	2	3	4	5	incompetenti
indecisi	1	2	3	4	5	decisi
competitivi	1	2	3	4	5	collaborativi
potenti	1	2	3	4	5	senza potere

Schema H - IL PERSONALE AMMINISTRATIVO E'

motivato	1	2	3	4	5	demotivato
nemico	1	2	3	4	5	amico
frustrato	1	2	3	4	5	gratific.
competente	1	2	3	4	5	incomp.
indeciso	1	2	3	4	5	deciso
competitivo	1	2	3	4	5	collabor.
potente	1	2	3	4	5	senza pot.

3° Giornata - 12° unità di gruppo omogeneo

MAGHI DEL XX SECOLO

Un gruppo di 14 esperti, in possesso di capacità straordinarie, si è dichiarato disposto ad aiutare i componenti di questo gruppo. Le doti soprannaturali di questi esperti si rivelano efficaci anche nei casi più difficili.

Scegli, prima di tutto, 4 maghi il cui aiuto è secondo te più prezioso di quello degli altri e segnali con una crocetta. Fatto ciò, scegli altri 4 maghi il cui contributo, secondo la tua opinione, non è di grande importanza e contrassegnali con un cerchietto. I maghi sono:

1. **Dr Prometeo DE SISTEMIS**, esperto in formazione professionale e lavoro. Egli può creare per te la Professionalità che desideri, con le conoscenze, abilità e competenze necessarie

2. **Prof. Salvatore DE GENIS**, esperto in intelligenze superiori alla media. Può "allenare" il tuo cervello e farti arrivare ad un quoziente di intelligenza di 150. Per tutta la vita potrai disporre di questa energia intellettuale.

3. **VENERE ed EROS**, esperti in relazioni e felicità sessuali. Ti garantiscono che sarai partner ed amante perfetto/a, che sarai in grado di godere e procurare intensi piaceri sessuali.

4. **Dr Tai SAN SON**, esperto orientale specializzato in vitalità e forza. Egli può farti godere di perfetta salute e fornirti di uno "scudo protettivo" contro malattie e disgrazie.

5. **Avv. L.A. MAFIA**, specialista in questioni istituzionali. Essa ti può garantire che non sarai più seccato dalle autorità. E' in grado di proteggerti da ogni tipo di controllo e limitazione da parte di capi, governo, ...

6. **M. DE AMICIS**, esperto in relazioni interpersonali. Ti assicura che avrai gli amici che desideri. E' in grado di facilitarti l'approccio con gli altri e a far sì che gli altri vadano d'accordo con te.

7. **Cav. Franco MONETA**, specialista in arricchimento patrimoniale. Ti assicura un alto reddito, proprietà e benessere finanziario. Per tutta la vita non avrai problemi economici.

8. **Gen. Napoleone INTREPIDO**, esperto in potere. Ti insegna l'arte di guidare gli altri e come arrivare "in alto". Chi opera con te ti ascolterà e ti rispetterà.

9. **Prof. LA CABALA**, esperto in questioni del futuro e prognosi. Risponderà a tutte le tue domande e ti insegnerà l'arte della predizione.

10. **Anna GIOIA**, esperta dell'animo umano. Essa è in grado di darti fiducia in te stesso, di conoscerti. Saprai chi sei e di cosa sei capace.

11. **Sua Em. C. MORALE**, specialista in conduzione di vita responsabile. Con il suo aiuto saprai quello che è più giusto fare per te e per gli altri e ti dimostrerà come avere una condotta esemplare.

12. **Abdul EL-ASTIC**, specialista in cambiamento. Ti aiuta ad adattarti in maniera indolore e senza traumi ai cambiamenti che ti coinvolgono.

13. **Dario e Dina LAMPA**, esperti in creatività. Con il loro aiuto sarai in grado di trovare soluzioni innovative ed originali ai problemi che ti riguardano.

14. **Dr Psico FARMA**, esperto in equilibrio psichico. Con il suo aiuto non avrai mai problemi di disagio psicologico e godrai di un perfetto e perenne equilibrio emotivo.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA GIORNATA

DATA.....

GRUPPO.....

Ti invitiamo ad esprimere una valutazione complessiva sulla giornata che si è appena conclusa, rispondendo alle seguenti domande:

1. LA GIORNATA E' STATA (1=pessima...5=perfetta)

1 2 3 4 5

2. IN CHE MISURA TI SEI IMPEGNATO/A PER LA RIUSCITA DELLA GIORNATA?
(1=per niente...5=totalmente)

1 2 3 4 5

3. IN CHE MISURA IL GRUPPO SI E' IMPEGNATO PER LA RIUSCITA DELLA GIORNATA?
(1=per niente...5=totalmente)

1 2 3 4 5

4. COME TI SEMBRA IL "CLIMA" CHE SI E' CREATO NEL GRUPPO?
(1=pessimo...5=perfetto)

1 2 3 4 5

5. DAI UN VOTO AL CONDUTTORE (1=pessimo...10=perfetto)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10