

SUPSI

Quando una mascherina non protegge dallo stress da pandemia.

Un'indagine qualitativa su come la crisi sanitaria, data dall'arrivo del virus Covid-19, ha cambiato la percezione dello stress tra gli operatori sociali dell'Istituto Paolo Torriani.

Studente/essa

Anna Maestrini

Corso di laurea

Lavoro sociale

Opzione

Educazione sociale

Progetto

Tesi di Bachelor



Luogo e data di consegna

Manno, 16 luglio 2021

Ringrazio di cuore:

Mia mamma per avermi permesso di arrivare dove sono oggi e per avermi sempre sostenuta.

I miei nonni e zii che hanno sempre creduto in me, dandomi tanta forza.

Luca, che mi ha sempre teso una mano e non ha mai dubitato di me, con grande amore.

La professoressa Lepori, per avermi sempre seguita con estrema disponibilità e dedizione.

Il gruppo residenziale dell'Istituto Paolo Torriani, per avermi dato la possibilità di conoscere la ricchezza di un posto così accogliente e cordiale.

L'autrice è l'unica responsabile di quanto contenuto nel lavoro.

ABSTRACT

Quando una mascherina non protegge dallo stress da pandemia.

Un'indagine qualitativa su come la crisi sanitaria, data dall'arrivo del virus Covid-19, ha cambiato la percezione dello stress tra gli operatori sociali dell'Istituto Paolo Torriani.

Il seguente lavoro tesi ha voluto presentare i risultati emersi da un'indagine qualitativa rispetto a come l'arrivo del Covid-19 ha potuto modificare la percezione di stress tra gli operatori sociali di un gruppo residenziale dell'Istituto Paolo Torriani.

L'arrivo del Covid-19 ha portato la popolazione mondiale a dover affrontare situazioni minacciose, mutevoli e critiche, le quali hanno avuto un impatto su diverse dimensioni della vita delle persone (Pezzoli, 2020). Alcuni settori del mondo del lavoro si sono dovuti fermare, plasmandosi ad una società che è divenuta inattiva se non completamente in balia di tutto ciò che il Covid-19 ha portato nel mondo.

Gli operatori sanitari, sono stati tra le principali figure chiamate in prima linea a combattere l'emergenza data dal virus, cercando di mitigare l'impatto che questa ha avuto sulla salute delle persone (Gruppo di lavoro ISS Salute mentale ed emergenza COVID-19, 2020). Tuttavia, anche il lavoro degli operatori sociali non si è fermato ma ha dovuto stravolgere le condizioni di impiego e l'organizzazione del lavoro. Cambiamenti che hanno richiesto forti capacità di adattamento e repentine attivazioni, inducendo così gli operatori sociali a doversi confrontare con nuovi fattori di rischio psicosociali.

Nello specifico, lo scopo del seguente lavoro di tesi, è stato quello di voler mettere in luce come gli operatori sociali del gruppo residenziale dell'Istituto Paolo Torriani hanno vissuto la situazione pandemica e i rispettivi cambiamenti organizzativi applicati all'interno della struttura educativa, e se questi hanno contribuito a modificare la loro percezione di stress. L'interesse è stato quindi quello di indagare attraverso delle interviste semi-strutturate quali sono stati i fattori interni all'organizzazione del lavoro che hanno procurato in qualche modo stress agli operatori sociali dell'Istituto Paolo Torriani. Inoltre, anche quello di verificare se si sono sentiti tutelati sul posto di lavoro a seguito dell'arrivo di questa minaccia.

Interessante è stato scoprire come uno dei fattori che maggiormente ha implementato il senso di stress tra gli operatori sociali intervistati sia stato legato alla paura di non applicare al meglio il piano di protezione emanato dal cantone, il quale non appariva sempre comprensibile alle figure educative. Mentre invece, una delle risorse che ha aiutato maggiormente gli operatori sociali durante il periodo pandemico, si riscontrava all'interno dell'équipe, la quale si è dimostrata di sostegno e supporto per i singoli membri che ne fanno parte. Inoltre, esulando la situazione legata al Covid-19, un ulteriore elemento importante emerso, riguarda come questi operatori sociali siano confrontati con un sovraccarico lavorativo sempre più pregnante e che richiede loro forti capacità di attivazione.

Indice

1. Introduzione.....	1
2. Revisione della letteratura	2
2.1 Lo stress lavoro-correlato	2
2.2 I rischi psicosociali	4
2.3 Come il Covid-19 ha cambiato il mondo del lavoro sociale	6
2.4 Lo stress pandemico.....	7
2.5 Fattori di protezione	8
2.6 Prevenzione e strategie di coping	9
3. Descrizione del contesto di stage	11
3.1 Piani di protezione da Covid-19 attuati all'interno dell'Istituto	11
4. Approccio metodologico	13
5. Dissertazione.....	15
5.1 Presentazione degli intervistati	15
5.2 Condizioni di lavoro	16
5.3 Stress lavoro-correlato.....	17
5.4 L'impatto del Covid-19 sugli operatori sociali	19
5.5 Quale correlazione tra Covid-19 e stress	21
5.6 Strategie individuali.....	23
5.7 Protezione da parte dell'istituzione	24
5.8 Oggi?.....	25
6. Conclusioni.....	26
6.1 Risposta all'interrogativo di ricerca.....	26
6.2 Punti di forza e limiti del lavoro di tesi	28
6.3 Quali riflessioni per la figura dell'educatore sociale	29
Bibliografia	32
Sitografia	35
ALLEGATI	37

1. Introduzione

“Nella tragedia del coronavirus, l’operatore del sociale sollecita speranza ma senza negare o fraintendere la paura.” (Folgheraiter, 2020, p.10).

L’educatore sociale è colui che lavora con persone portatrici di una propria complessità e totalità, deve essere garante di interventi principalmente educativi di vita quotidiana e deve essere in grado collaborare con la propria équipe, la rete professionale formale e informale dell’utente (Maida et al., 2018). Tuttavia, l’educatore sociale è prima di tutto un essere umano, e come tale, necessita di poter beneficiare di un benessere sia fisico che psico-sociale. Ma come poter prestare servizio in maniera efficace quando nel mondo vi è in corso una pandemia mondiale causata da un virus respiratorio?

Nello specifico, il seguente lavoro di tesi ha voluto indagare in che misura, il lavoro sociale all’interno di un centro educativo minorile, si è modificato e si è sovvertito per rispondere alla minaccia introdotta dal virus Covid-19, e l’impatto che questi cambiamenti hanno avuto sui dipendenti sociali. Considerando quindi che il lavoro sociale non si è fermato come altre professioni, agli operatori sociali è stato richiesto un importante spirito di adattamento rispetto alle nuove norme emanate dal cantone e dalla confederazione per limitare il più possibile la ramificazione del virus.

Questo modo di lavorare, imprevedibile e a stravolgenti condizioni di lavoro, ha introdotto la possibilità che gli operatori sociali manifestassero stress desunto da nuovi fattori di rischio psicosociali, dal momento in cui sono stati esposti a situazioni di forte disagio e limitate possibilità di risoluzione. A complemento, si sono aggiunti sentimenti di paura, di sofferenza, di confusione rispetto a quello che stava succedendo.

Il mio interesse verso questa tematica è stato mosso dalla voglia di poter mettere in luce i vissuti dell’équipe di uno dei due gruppi residenziali dell’Istituto Paolo Torriani rispetto la situazione pandemica e le nuove condizioni di lavoro a cui sono stati sottoposti.

Il mio intento iniziale era quello di focalizzare la seguente indagine sui vissuti degli operatori sociali rispetto alla prima ondata del virus, avvenuta circa da marzo a giugno 2020. Questa scelta era stata dettata dall’intento di voler soffermarsi sul periodo contraddistinto come il più critico, che ha richiesto maggior spirito di adattamento a condizioni di vita del tutto nuove (limitazioni improvvise, chiusure forzate, distanziamento sociale, ecc.). Tuttavia, con il decorso del lavoro, in rapporto ai racconti esposti dagli operatori intervistati, è stata data una panoramica generale che non riguardasse esclusivamente il periodo legato alla prima ondata, bensì rispetto all’intero anno 2020, includendo anche vissuti speculari alla seconda ondata.

Prima di cimentarmi nel seguente lavoro di tesi con la descrizione di come il Covid-19 ha modificato la natura del lavoro all’interno dell’Istituto Paolo Torriani, ho introdotto anche una descrizione preliminare rispetto alla definizione dello stress lavoro correlato, quali sono i rischi psicosociali riscontrabili all’interno del contesto lavorativo e a cosa ci si riferisce quando si parla di fattori di protezione. Questa scelta è stata attivata con lo scopo di dare una cornice di

base che potesse introdurre la tematica legata al Covid-19 e lo stress tra gli operatori sociali. Infatti, lavorare su questa indagine, ha permesso anche di analizzare quali sono i fattori interni alla struttura che inducono maggiormente l'insorgenza di uno stress lavoro-correlato tra gli operatori sociali dell'Istituto Paolo Torriani, indipendentemente dalla situazione pandemica. A complemento, si è voluto anche indagare quali sono le strategie che sono state messe in campo per combattere queste cause di stress.

A partire da questa premessa che il lavoro di tesi mira a rispondere al seguente interrogativo:

Con l'arrivo della pandemia da Covid-19, in che modo i cambiamenti avvenuti all'interno della natura del lavoro e la sua organizzazione hanno potenzialmente modificato la percezione di stress tra gli operatori sociali dell'Istituto Paolo Torriani?

2. Revisione della letteratura

2.1 Lo stress lavoro-correlato

Il termine "stress" indica una risposta funzionale a cui l'organismo è chiamato a reagire in seguito ad uno stimolo più o meno violento (stressor) di qualsiasi natura (microbica, tossica, traumatica, ecc.) (Treccani, s.d.). Lo stress è quindi *"la risposta aspecifica dell'organismo a una richiesta di prestazioni"* (Bernstein & Halaszyn, 1999, p. 113).

Lo stress può essere di due tipi: lo stress positivo (eustress) e lo stress negativo (distress). L'eustress è uno stato di natura fisiologica naturale, essenziale per sopravvivere all'adattamento dell'ambiente ove ci si trova e raggiungere obiettivi vitali. Il distress subentra quando si verifica una costante esposizione a fattori stressanti in maniera pregnante e duratura nel tempo, causando effetti negativi a livello fisico e psichico (Ufficio dell'ispettorato del lavoro, s.d.).

Hans Selye, ricercatore e Direttore dell'Istituto di Medicina e Chirurgia sperimentali presso la McGill University di Montreal (Selye, 1973), ha evidenziato l'esistenza di tre fasi specifiche che permettono di comprendere l'evoluzione della sindrome da stress (Girard et al., 2016):

1. Reazione d'allarme (fase acuta): durante questa fase vengono attivate energie difensive e le risposte sono relative ad una tensione nervosa (innalzamento della frequenza cardiaca, della pressione arteriosa, della tensione muscolare, ecc.).
2. Resistenza (fase adattiva): l'individuo prova a mobilitare delle strategie e delle risposte efficaci per riacquistare un equilibrio omeostatico; per farlo il soggetto cerca di adattarsi alla situazione presente.
3. Esaurimento funzionale: questa fase si presenta quando lo stress perdura nel tempo e questo comporta per il soggetto a doversi confrontare con un esaurimento a cui l'organismo non riesce più a dare risposta e poterlo quindi fronteggiare.

Risulta importante quindi comprendere che la manifestazione dello stress non è altro che la prima risposta dell'organismo quando subentra un cambiamento importante all'interno dell'equilibrio tra individuo e ambiente (Girard et al., 2016).

In seguito alla fase di allarme descritta precedentemente, l'organismo cerca di affrontare la situazione stressante cercando di mantenere una resistenza alle conseguenze che questa situazione produce sul proprio equilibrio, ricercando un adattamento funzionale. Tuttavia, se il tentativo di contrastare tale situazione si prolunga nel tempo, l'organismo va in esaurimento. Questo accade perché le capacità che l'individuo dispone per fronteggiare lo stress risultano più deboli rispetto al costo della resistenza, causando un mancato adattamento. Con il verificarsi di questo esaurimento, emergono quindi gli effetti dello stress da lavoro (Girard et al., 2016).

La Commissione Europea ha definito nel 1996 lo stress lavoro-correlato “(...) *come un insieme di reazioni emotive, cognitive, comportamentali e fisiologiche ad aspetti avversi e nocivi del contenuto del lavoro, dell'organizzazione del lavoro e dell'ambiente di lavoro.*” (Avallone & Paplomatas, 2005, p. 26).

Si può affermare che vi sono quindi dei rischi da stress lavoro-correlato che sono da identificare all'interno dell'ambiente di lavoro, bisogna quindi valutarne la gravità in rapporto alla possibilità che possa produrre un danno alla salute dell'individuo. Tuttavia, è fondamentale considerare che la fonte di rischio presente nel contesto lavorativo deve essere ponderata con le capacità e le risorse che ogni individuo possiede per fronteggiare tali rischi (Girard et al., 2016).

Lo psicologo Cooper e il professore Marshall hanno elaborato un modello teorico sullo stress lavoro-correlato che ha permesso di suddividere le fonti di stress legate al lavoro in cinque categorie (Redazione, 2013):

1. Fonti intrinseche alla mansione svolta: variabili ambientali e fisiche che possono sviluppare un'incidenza negativa sulla qualità dell'ambiente (rumori forti, carenza di igiene, ecc.).
2. Ruolo nell'organizzazione: quando non vi è chiarezza sui propri compiti di lavoro e sui ruoli interni all'organizzazione.
3. Sviluppo di carriera: quando l'individuo manifesta forti aspettative rispetto la possibilità di raggiungere status socioeconomici elevati, ma queste aspettative non vengono appagate.
4. Relazioni di lavoro: difficoltà ad instaurare relazioni positive con i colleghi o con i superiori.
5. Struttura e clima organizzativo: quanto è possibile percepire un clima di lavoro sicuro, piacevole e rassicurante.

Una conseguenza psicologica per l'individuo dovuta ad un prolungamento di condizioni legate allo stress, è l'insorgenza della sindrome da burnout (Girard et al., 2016). Tuttavia, non è corretto identificare lo stress lavoro-correlato come la sindrome da burnout in quanto rappresentano due manifestazioni differenti; il burnout è una forma estrema di stress lavoro-correlato (Ibidem).

Poter quindi lavorare in un contesto lavorativo che promuove il benessere e l'autostima del lavoratore, creando le condizioni di un ambiente positivo ed efficace, porta ad una riduzione della possibilità di riscontrare fattori di stress sul lavoro. Se questi aspetti vengono a mancare, possono subentrare delle ripercussioni negative sullo stato psico-fisico dell'individuo, procurandogli problemi di salute. In questo senso, risulta importante introdurre i cosiddetti rischi psico-sociali, i quali possono rappresentare un pericolo per la salute della persona e si indentificano tra quelli causati da sollecitazioni eccessive (stress, burnout, monotonia) e quelli causati da violazioni dell'integrità personale (mobbing, molestie sessuali) (SECO, 2019).

2.2 I rischi psicosociali

Con rischi psicosociali si intendono *“tutti quegli stimoli ambientali e/o sociali, che dispongono del potenziale per dar luogo a danni di tipo fisico, sociale o psicologico.”* (Girard et al., 2016, p. 49).

L'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro definisce questi rischi come *“quegli aspetti di progettazione, di organizzazione e gestione del lavoro, e i rispettivi contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni fisici o psicologici”* (Cox et al., 2000, p. 26).

Risulta importante considerare che le cause dello stress non sono da ricercare unicamente all'interno della persona, e nemmeno all'interno del contesto lavorativo, bensì all'interno della relazione tra i due (Avallone, 2011).

Cooper e Marshall hanno individuato sei principali categorie che rappresentano una tipologia di potenziali stressor ambientali (Maslach, 1976):

- I fattori intrinseci al lavoro.
- I fattori organizzativi.
- L'interfaccia tra lavoro e vita privata.
- Il ruolo nell'organizzazione.
- Lo sviluppo di carriera.
- Le relazioni con supervisori, colleghi e dipendenti.

Più nello specifico, i fattori di stress maggiormente ordinari da ricercare all'interno del contesto lavorativo e organizzativo sono (Mannucci et al., 2000):

- Sovraccarico lavorativo.
- Contraddittorietà tra le varie domande di prestazione.
- Ambiguità del ruolo e definizione dei compiti professionali (Cherniss, 1983).
- Riconoscimento inadeguato delle proprie competenze e prestazioni.
- Partecipazione delimitata ai processi decisionali.
- Insufficienza di coesione e capacità di supporto da parte del gruppo di lavoro.
- Scarsa mobilità professionale.

L'esposizione prolungata a rischi psicosociali potrebbe portare l'individuo a manifestare forme di stress, burnout, o altre forme di disagio fisico/psichico (SECO, 2019).

Risulta importante ribadire che non è possibile ridurre un singolo fattore organizzativo come una sicura causa di stress, in quanto il significato di tale fattore, dipende dalla valutazione e dalla percezione di ogni individuo nei confronti della situazione in cui vive. Questo aspetto mette bene in luce come sia importante la dimensione percettiva e soggettiva che riguarda l'individuo, e di come ognuno possa reagire in maniera differente nonostante ci si stia muovendo nel medesimo contesto (Santinello & Furlotti, 1992).

Dal 2014, la fondazione "Promozione Salute Svizzera", monitora periodicamente attraverso un indicatore specifico il livello di stress lavorativo e l'impatto che questo ha sulla salute delle persone con occupazione in Svizzera. Questo indicatore viene chiamato "Job Stress Index" e determina il valore medio tra il rapporto di carico di lavoro (pressioni temporali, sovraccarico qualitativo, incertezza legata al proprio ruolo, ecc.) e le risorse riscontrabili sul proprio posto di lavoro (margine di manovra, riconoscenza generale, integralità dei compiti, ecc.). Questo indicatore si basa su un valore che può collocarsi tra lo zero e il cento. Un valore superiore a 54 riscontrato dal Job Stress Index indica che il livello di stress si colloca in una fascia molto critica, ovvero che queste persone si trovano a dover affrontare carichi di lavoro importanti con ridotte risorse a cui potersi appoggiare (Galliker et al., 2020). Nel 2020, il Job Stress Index ha rilevato come valore 50.83, questo in rapporto ad un numero di intervistati pari a 2846 persone occupate in Svizzera con un'età compresa tra i 16 e i 65 anni. Emerge quindi che proprio nell'anno 2020 l'indice (50.839) è aumentato rispetto gli anni precedenti: per esempio, nel 2014, il valore rilevato dal Job Stress Index era pari a 50.0, mentre nel 2018 era di 50.6 (Ibidem).

Proprio nell'anno 2020, l'emergenza sanitaria scoppiata in seguito all'arrivo del Covid-19, ha fatto in modo che diversi lavoratori, ancor di più gli operatori sociosanitari, si siano trovati confrontati con situazioni di stress, paura, nervosismo, sintomi depressivi, ecc. Per questo motivo sono stati introdotti ulteriori fattori di rischio riscontrabili nell'ambiente di lavoro e la sua organizzazione, correlati alla crisi pandemica in corso (Agrusta et al., 2020).

I fattori di rischio individuati successivamente all'arrivo del virus da Covid-19 sono stati (Kessler & Guggenbühl, 2021, p. 15):

- Paura del virus.
- Situazione finanziaria precaria.
- Incertezze relative al posto di lavoro.
- Problemi a conciliare famiglia e lavoro durante il lockdown.
- Assenza di fattori di protezione come la percezione del sostegno, praticare hobby, la flessibilità mentale, fiducia nelle istituzioni, ecc.

2.3 Come il Covid-19 ha cambiato il mondo del lavoro sociale

Il Covid-19 è una malattia infettiva respiratoria causata dal virus SARS-CoV-2, il cui acronimo indica "sindrome respiratoria acuta grave da coronavirus" che può colpire sia persone che animali in maniera più o meno grave (Dipartimento della sanità e socialità, 2021). Il primo focolaio registrato a causa dell'infezione da Covid-19 è avvenuto a Wuhan, in Cina, nell'ottobre 2019. Da lì a poco, il virus ha preso piede in tutto il mondo portando così l'Organizzazione Mondiale della Sanità a dichiarare ufficialmente che in corso vi era una pandemia mondiale (Di Tecco et al., 2020).

L'impatto sanitario, sociale ed economico che ha avuto questa emergenza sanitaria ha portato le persone a dover cambiare radicalmente il proprio stile di vita, sia sul fronte personale che professionale. I cambiamenti drastici sono avvenuti a livello organizzativo, relazionale, ambientale e psicologico. Gran parte delle professioni sono state chiamate ad attivare il telelavoro per evitare il contatto diretto tra dipendenti durante i turni lavorativi, introducendo così un nuovo metodo di comunicazione e lavoro: lo "smart working" (Atlante, 2020).

Tuttavia, altri dipendenti nei vari ambiti professionali hanno continuato ad operare presso le proprie strutture e nel contesto di lavoro abitudinario, ma a nuove e imprevedibili condizioni (Ahrendt, et al., 2020). Tra le varie professioni, le più colpite sono state quelle sanitarie e sociali, ove gli operatori sono stati chiamati in prima linea a combattere e prevenire la diffusione di questo virus, tutelando il più possibile utenti e pazienti (Ibidem).

I cambiamenti avvenuti nelle aree sociosanitarie in seguito all'emergenza da Covid-19 hanno messo gli operatori in una situazione totalmente nuova e inaspettata, trovandosi vincolati a reagire nell'immediato e sentendosi esposti a fattori di rischio per la propria sicurezza.

I Cambiamenti maggiormente osservati all'interno del contesto lavorativo sono stati (Di Tecco et al., 2020):

- L'introduzione di un orario di lavoro molto più prolungato.
- Una forte flessibilità e reperibilità in caso di urgenza e mancanza di personale.
- Aumento di richieste di servizi straordinari che esulano dal proprio ruolo professionale.
- Carenza di dispositivi e fattori protettivi a livello individuale.
- Cambiamenti organizzativi e procedurali dovuti ad un riadattamento per poter fronteggiare tale emergenza.

A queste varianti che hanno contribuito a modificare la natura del lavoro, si sono aggiunti ulteriori sentimenti di disagio tra gli operatori sociosanitari, come ad esempio sentimenti di vulnerabilità, perdita di controllo, la preoccupazione per la propria salute e quella dei propri cari e l'elevata responsabilità (AXA Assicurazioni SA, 2020).

La psicologa e psicoterapeuta Angela Andolfo Filippini, intervistata nell'ambito di questo lavoro di tesi (vedi allegato 2), ha confermato che un'ulteriore difficoltà riscontrata all'interno del settore sociale è stata anche la complessità che un ambiente educativo riesca ad aderire a pieno alle misure restrittive per limitare la vicinanza fisica con l'utente e attivare i piani di protezione previsti contro il virus. Questo perché non sempre nei seguenti contesti si riesce a

mantenere con costanza un controllo rispetto a tutte le procedure di igiene e di distanziamento sociale. In queste situazioni di difficoltà ad applicare a regola il piano di protezione, l'operatore sociale è oggettivamente più esposto ai rischi correlati al virus. Bisogna anche considerare che alcuni operatori sociali già all'interno della propria personalità possono presentare delle caratteristiche di natura "fobica" (come, ad esempio, paura delle malattie) che sono state amplificate dall'arrivo del Covid-19 ma che li ha portati a dover comunque confrontarsi con questa dimensione di paura sul posto di lavoro (vedi allegato 2).

I cambiamenti verificati nel mondo del lavoro con l'arrivo del Covid-19 hanno avuto inevitabilmente un importante impatto sulla percezione dello stress tra i lavoratori. Infatti, secondo un sondaggio condotto in Svizzera da un gruppo assicurativo di AXA, il 24% degli intervistati su 1'039 soggetti, si dichiara completamente d'accordo all'interrogativo se ritengono che durante il Covid-19 lo stress sul lavoro è aumentato rispetto a prima del suo arrivo (AXA Assicurazioni SA, 2020).

2.4 Lo stress pandemico

La situazione di emergenza sanitaria ha portato l'Organizzazione Mondiale della Sanità ad introdurre una nuova condizione specifica denominata "stress da pandemia" (Organizzazione Mondiale della Sanità, 2020). Questa nuova condizione clinica riguarda una tipologia di stress individuale e comunitario, subacuto, perseverante, sconvolgente che può evolvere in maniera repentina e del tutto inaspettata. Questa nuova condizione di stress da pandemia si sviluppa attraverso diverse fasi, a partire da uno stress acuto, per poi sfociare in uno stress cronico. Lo stress cronico si manifesta in seguito allo sforzo di adattamento come individuo ad un rischio mortale di contagio che tale malattia comporta, e dall'attitudine a saper fronteggiare attraverso uno sforzo psicosociale ed economico per resistere alle limitazioni del lockdown (Biondi & Iannitelli, 2020).

Sono state individuate almeno tre tra le fonti di stressor correlate al Covid-19:

1. **Pandemia:** la condizione di pandemia rappresenta una fonte di stressor poiché implica una minaccia non tangibile nel concreto, ma comunque diffusa per quanto riguarda la possibilità di contrarre l'infezione del virus e le conseguenze spesso mortali che comporta (Ursano et al., 2007).
2. **Infodemia:** indica l'eccedenza di informazioni fornite dai media, che spesso incrementano sentimenti di ansia e angoscia (Dong & Zheng, 2020).
3. **Lockdown:** un insieme di misure attuate dal Governo per limitare la diffusione del virus come la chiusura momentanea di tutte le attività pubbliche e commerciali, o imponendo alle persone un regime di distanziamento sociale. Con l'istituzione di questi nuovi provvedimenti l'intera popolazione mondiale ha dovuto fare i conti con una frattura sulla continuità e normalità che fino a poco tempo prima contraddistingueva il loro stile di vita (Galea et al., 2020).

Le risposte contro lo stress da pandemia sono pressoché le medesime che si riscontrano in seguito all'insorgenza di uno stress "comune", ma hanno peculiarità e specificità:

- La prima fase, che dura da uno a sei mesi circa, si contraddistingue per la presenza di sentimenti di incredulità data dall'imprevedibilità di questo nuovo fenomeno, portando l'individuo a sminuire, minimizzare e sottovalutare tale accaduto. Successivamente però, tale dubbio si tramuta in sentimenti di angoscia e paura poiché si acquisisce consapevolezza di quanto questo fenomeno sia portatore di forti problematiche sul piano sanitario, economico e sociale (Wang et al., 2020).
- La seconda fase presenta una durata che varia dai sei ai ventiquattro mesi, ed è caratterizzata dalla manifestazione di sentimenti di sofferenza e dolore per le perdite subite a livello umano (perdita dei propri cari) e a livello economico. In questa fase l'individuo deve riuscire ad attuare una risposta di accettazione di quanto subito e accaduto per poter predisporre di una risposta di adattamento efficace al superamento della crisi sul piano fisico e psichico (Biondi & Iannitelli, 2020).

2.5 Fattori di protezione

Quando ci si riferisce ai fattori di protezione si intendono *“risorse o condizioni specifiche (individuali, familiari, scolastiche, comunitarie sociali) in grado di contrastare o ridurre l'impatto dei fattori di rischio o detto diversamente sono quei fattori che concorrono a sostenere e promuovere la compatibilità dell'individuo con l'ambiente.”* (Russo, 2019).

I fattori di protezione possono riguardare la persona (fattori personali) o l'ambiente in cui l'individuo cresce (fattori ambientali) (Valenti, 2012). Alcuni fattori protettivi possono essere relativi alle capacità individuali della persona (come ad esempio l'autoefficacia, la resilienza, le strategie di coping), la disposizione di una rete sociale sufficientemente "sana" volta al sostegno, e la possibilità che questa rete possa offrire aiuto al soggetto (Russo, 2019). Infatti, come esposto dalla Signora Angela Andolfo Filippini, l'individuo è colui che più di tutti detiene una responsabilità importante verso la propria tutela, attraverso la conoscenza di sé stesso e la capacità di saper adottare degli stili di vita che siano affini al proprio benessere e bisogni (vedi allegato 2).

Per quanto riguardano i fattori ambientali, la Segreteria di Stato dell'Economia (SECO) evidenzia alcune caratteristiche riscontrabili al lavoro che permettono di aiutare i lavoratori a fronteggiare alcune variabili organizzative che possono essere fonte di stress. Questi fattori protettivi possono essere rappresentati come delle risorse, le quali se completamente assenti sul posto di lavoro, possono portare l'individuo a sviluppare uno stress cronico e le rispettive conseguenze (SECO, 2010).

Questi fattori protettivi possono essere:

- Libertà di manovra e di gestione del proprio tempo: con libertà di manovra si intende la possibilità di contribuire come lavoratore alle scelte importanti che riguardano

l'organizzazione e i lavoratori stessi. La gestione del proprio tempo invece si riferisce alla possibilità di poter modificare e scegliere il ritmo e la velocità di lavoro e poter decidere quando fare delle pause.

- Atteggiamento dei dirigenti nei confronti degli operatori: se il dirigente o il superiore si pone a disposizione del collaboratore, mostrandosi rispettoso e riconoscente nei suoi confronti, la possibilità che i lavoratori si sentano maggiormente a loro agio aumenta notevolmente.
- Motivazione: quanto l'organizzazione e le condizioni di lavoro offrono la possibilità di sentirsi soddisfatti, appagati, motivati e gratificati da questo.
- Arrivare a fine mese con un salario mensile: indica il rapporto tra il reddito totale mensile che l'individuo guadagna, e la qualità di vita che si riesce a condurre con tale salario (Ibidem).

Come esposto dalla Signora Angela Andolfo Filippini, risulta molto importante che l'organizzazione del lavoro possa garantire al lavoratore una protezione anche in condizioni di emergenza come quella vissuta con il Covid-19. L'intervistata esprime quanto sia fondamentale che la tutela del lavoratore passi prima di tutto attraverso una buona ed efficace comunicazione all'interno dell'ambiente lavorativo e i rispettivi dipendenti. Altri strumenti funzionali che possono aiutare e sostenere il lavoratore e la rispettiva équipe sono le supervisioni, dove è possibile garantire un ampio spazio di dialogo e confronto all'interno del gruppo di lavoro, con, ma anche senza la presenza del supervisore. Inoltre, la gestione dello stress è possibile qualora al lavoratore vengano garantite tutte quelle misure di compensazione dalla pratica lavorativa, come ad esempio un adeguato e puntuale riposo, la possibilità di avvalersi di tempo libero, una ripresa adeguata di energie, ecc. Quindi tutto quello che concorre a garantire margine di tempo da passare nella propria dimensione personale (vedi allegato 2).

2.6 Prevenzione e strategie di coping

Quando si parla di stress lavoro-correlato e della sindrome da burnout, è possibile far riferimento a tre tipologie di prevenzione (Ufficio dell'ispettorato del lavoro, s.d.):

La prevenzione primaria: agisce a monte rispetto la possibilità che il burnout possa acquisire terreno all'interno di un contesto lavorativo specifico. Questo tipo di prevenzione deve quindi essere mobilitata dai direttori o dai quadri dirigenti, attraverso lo sviluppo di un'attenzione mirata alla salute e alla sicurezza lavorativa. Questa prevenzione mira ad organizzare il lavoro (turni, mansioni, ecc.), valutandone l'effettiva pertinenza con le prestazioni dei dipendenti.

La prevenzione secondaria: agisce direttamente sui lavoratori, sensibilizzandoli sul riconoscimento dei rischi psicosociali sul lavoro e nello specifico l'individuazione dei rischi legati allo stress e al burnout. Questo tipo di intervento preventivo ha l'obiettivo quindi di rendere maggiormente consapevoli i lavoratori della loro dimensione personale e come

portatori di emozioni, bisogni e aspettative di riconoscimento dalla struttura per cui presta servizio.

La prevenzione terziaria: è traducibile anche in “strategie di coping”. Il coping rappresenta un processo che si costituisce dall’insieme di sforzi, tentativi cognitivi, emotivi comportamentali attuati dall’individuo per monitorare e limitare la criticità di un evento percepito come stressante. Il termine “coping” è stato coniato negli anni ‘60 grazie allo psicologo Lazarus e deriva dal verbo inglese “to cope” che si traduce in “fronteggiare” (Bonanni, 2013).

Esistono due funzioni fondamentali relative alle strategie di coping (Aiello et al., 2012):

1. Coping centrato sul problema: cercare di ridurre il più possibile le conseguenze nocive che potrebbero subentrare in seguito alla manifestazione di un evento stressante.
2. Coping centrato sulle emozioni: indica la capacità di contenere e governare le proprie emozioni negative.

Secondo Lazarus, il sostegno sociale può essere considerato una variabile trasversale alle strategie di coping, il quale gioca un ruolo importante e incidente per la persona (Ibidem).

Per poter svolgere un’analisi attenta e precisa rispetto la valutazione dello stress lavoro-correlato, è importante includere anche un’analisi delle strategie di coping, poiché queste tecniche di coping possono essere considerate come delle moderatrici tra cause ed effetti dello stress (Cooper & Payne, 1989). Le strategie di coping rivestono un ruolo importante anche all’interno della gestione dello stress pandemico da Covid-19, contribuendo ad introdurre cambiamenti positivi nell’individuo e contemplare la possibilità di avvalersi di nuove prospettive personali e di una crescita individuale (Kleim & Ehlers, 2009).

Risulta di cruciale importanza ricorrere alle strategie di coping soprattutto quando ci si trova all’interno della fase due descritta nel capitolo 2.4: è importante attingere a queste tecniche di coping, svilupparle e potenziarle. Occorre quindi sviluppare dei pensieri e dei comportamenti funzionali per fronteggiare questo stress da pandemia mantenendo soprattutto un supporto sociale ed economico sia a livello di rete sociale informale sia a livello di supporto sociale di comunità, sviluppando e promuovendo una resilienza individuale e collettiva (Biondi & Iannitelli, 2020). Infatti, come dimostrato da uno studio svolto sul personale medico impegnato nella cura dei malati da Covid-19, è emerso come questi abbiano tratto del beneficio dalla possibilità di attingere alla propria rete sociale di supporto al fine di ridurre i livelli di ansia e stress correlati alla pandemia da Covid-19 (Ibidem).

3. Descrizione del contesto di stage

Iscritta nel registro di commercio dal 23 settembre 1932, la Fondazione Paolo Torriani per minorenni si trova a Mendrisio.

La fondazione Paolo Torriani, attualmente gestisce due strutture educative di tipo residenziale, ed una terza che consiste in un servizio ambulatoriale/residenziale. Questi tre spazi sono:

- L'Istituto per minorenni Paolo Torriani che si suddivide a sua volta in due gruppi residenziali.
- Il Centro di Pronto Accoglienza e Osservazione (PAO).
- La Cellula Socioeducativa d'Urgenza per minorenni. (CSUM).

La seguente tesi si focalizzerà all'interno dell'Istituto Paolo Torriani, nello specifico facendo riferimento ad uno dei due gruppi residenziali che accoglie i ragazzi. Questo gruppo accoglie un massimo di 9 adolescenti, di entrambi i sessi, a partire dai 12/13 anni fino ad un massimo di 20 anni.

L'attivazione di un collocamento di un minore presso il gruppo residenziale avviene a seguito di segnalazioni avanzate da figure competenti per la protezione del minore davanti a situazioni familiari che compromettono un sano sviluppo bio-psico-fisico del giovane. Non vengono accolti adolescenti che presentano dei disturbi psichici e/o comportamentali, perché la presa a carico educativa che offre l'Istituto Torriani non può rispondere adeguatamente ai bisogni che necessitano questi ragazzi. I ragazzi presenti all'interno del gruppo residenziale necessitano di essere tutelati e accompagnati dall'équipe educativa per un lasso di tempo determinato, al fine di poter gestire al meglio la propria situazione familiare momentaneamente critica e compromessa da disturbi specifici. Lo scopo è quello di intraprendere un percorso di crescita che possa rispondere ai bisogni specifici che manifesta il giovane e raggiungere così un equilibrio di benessere.

L'équipe educativa del gruppo residenziale è composta da un capo équipe che si occupa di gestire e coordinare il gruppo di lavoro, con percentuale lavorativa pari al 100% di cui 90% a livello educativo e 10% a livello amministrativo, e sei educatori (quattro educatrici femmine, e due educatori maschi). L'équipe suddivide la propria organizzazione lavorativa in turni che permette loro di coprire il gruppo residenziale ventiquattro ore su ventiquattro, per tutto l'anno. All'équipe di lavoro viene garantita una supervisione con professionista dalle otto alle dieci volte all'anno (Fondazione Paolo Torriani per minorenni, 2018).

3.1 Piani di protezione da Covid-19 attuati all'interno dell'Istituto

Come tutto il resto del mondo, anche la realtà dell'Istituto Paolo Torriani ha dovuto fronteggiare la situazione data dall'arrivo del Covid-19, e modificare per gran parte la propria concezione e modalità di funzionamento. L'Istituto Paolo Torriani ha così messo in campo dei piani di protezione volti a garantire la sicurezza e la tutela dei ragazzi e degli operatori.

L'Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG), si è occupato di emanare un piano di protezione contro il Covid-19 per i centri educativi per minorenni (CEM) presenti sul suolo ticinese, dopo esser stato sottoposto ed avallato dall'Ufficio del medico cantonale (UMC) (Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani, 2020). Questo documento veniva sottoposto a cambiamenti e adattamenti in rapporto all'andamento della situazione pandemica e sulla base delle disposizioni previste dalle autorità cantonali e federali.

Come ribadito dal capo équipe a cui è stata sottoposta l'intervista, questo documento rappresenta per l'Istituto Paolo Torriani uno strumento a cui attenersi meticolosamente con lo scopo di tutelare la salute del personale e dei ragazzi presenti in struttura (vedi allegato 3).

Questo documento presenta alcune misure obbligatorie, che ogni struttura educativa minorile ha dovuto aderirvi, e alcune misure che invece vengono fortemente consigliate ma che non hanno un senso di obbligatorietà. Il direttore dell'Istituto Paolo Torriani riceve di volta in volta un piano di protezione dall'UFaG, e successivamente si occupa di visionarlo e condividerlo con gli educatori della struttura.

Le misure principali adottate dall'Istituto Paolo Torriani a partire dal primo lockdown fino ad oggi sono pressoché le seguenti:

- Lavaggio accurato e frequente delle mani da parte dei ragazzi e degli operatori.
- Distanziamento sociale tra ragazzi e operatori, e tra ragazzi ed esterni.
- A partire da ottobre 2020, utilizzo obbligatorio della mascherina durante l'intero turno lavorativo da parte del personale.
- Ricorrere all'utilizzo di misure igieniche per superfici, locali e spazi presenti in struttura attraverso frequenti arieggiamenti, disinfezioni, e pulizie continue.
- Le uscite dei ragazzi erano ponderate in rapporto al bisogno e alle disposizioni esterne emanate dal cantone e della confederazione (scuole chiuse, negozi chiusi, assembramenti, ecc.).
- Le riunioni d'équipe e di rete avvenivano a distanza, questo fino ad aprile 2021, quando è stato concesso il ritorno in presenza.
- Durante il primo lockdown, quindi da marzo a giugno 2020, gli educatori svolgevano turni di 48 ore di seguito in doppia.
- Le persone esterne al gruppo residenziale non potevano accedere alla struttura (famiglia, amici, attori formali della rete del ragazzo, ecc.).

4. Approccio metodologico

Il seguente lavoro di tesi di tipo empirico, si basa su una metodologia qualitativa. Questa scelta è stata attuata al fine di poter svolgere un lavoro che permettesse di approfondire le esperienze e i vissuti degli educatori sociali dell'Istituto Paolo Torriani in seguito all'arrivo del virus da Covid-19 e la possibile manifestazione di uno stress da pandemia. Una ricerca empirica prevede anche di poter svolgere delle interviste e raccogliere dei dati che permettono di confrontarli con la teoria riportata nel capitolo relativo all'analisi della letteratura (Carey, 2013, p. 48).

La tipologia di intervista optata per svolgere il seguente lavoro di tesi è di tipo semi-strutturata. In questo modo, è stato possibile redigere delle domande all'interno dell'intervista che permettessero di creare un collegamento con la seguente domanda di ricerca: **Con l'arrivo della pandemia da Covid-19, in che modo i cambiamenti avvenuti all'interno della natura del lavoro e la sua organizzazione hanno potenzialmente modificato la percezione di stress tra gli operatori sociali dell'Istituto Paolo Torriani?**

Per rispondere alla domanda di ricerca mi sono posta i seguenti quesiti a cui voler dare risposta:

- Se e in che modo la percezione dello stress tra gli educatori sociali è cambiata da quando è subentrato il Covid-19.
- Se l'organizzazione del lavoro ha garantito protezione ai propri dipendenti durante la pandemia da Covid-19.
- Se ci sono state delle strategie individuali e a livello organizzativo che hanno aiutato gli educatori sociali a fronteggiare al meglio la situazione legata al Covid-19.

Per poter rispondere a tali quesiti la mia tesi si è sviluppata seguendo tre fasi specifiche:

1. La ricerca e l'analisi di una letteratura che mi consentisse di approfondire la tematica da me scelta specularmente alla domanda di tesi postami.
2. La realizzazione di interviste semi-strutturate, proposte sia agli educatori sociali dell'Istituto Paolo Torriani che ad una psicologa e psicoterapeuta, la Signora Angela Andolfo Filippini.
3. L'analisi dei dati raccolti dalla realizzazione concreta delle interviste in rapporto alla teoria approfondita.

La scelta di utilizzare come strumento di ricerca empirico l'intervista semi-strutturata è stata dettata dall'intenzione di poter garantire agli intervistati un margine di espressione che permettesse da una parte di poter articolare e ventilare i loro pensieri e vissuti, e dall'altra anche di poter raccogliere per il seguente lavoro di tesi un ampio numero di informazioni in un tempo piuttosto effimero.

Inoltre, prediligere la realizzazione di interviste semi-strutturate come metodologia di ricerca, permette di lasciare agli intervistati un importante margine di autonomia nell'elaborazione delle proprie esperienze personali e pensieri e di conseguenza nell'offrire risposte.

Il campione di ricerca si suddivide in tre categorie specifiche:

- Quattro educatori sociali (Ed.1, Ed.2, Ed.3; Ed.4) appartenenti all'équipe di uno dei due gruppi residenziali.
- Il capo équipe (C.É) del gruppo di lavoro dove sono presenti gli educatori precedentemente citati.
- La signora Angela Andolfo Filippini, psicologa e psicoterapeuta che si è occupata di seguire pazienti che durante l'anno 2020 si sono sentiti particolarmente stressati ed esauriti in seguito all'arrivo del Covid-19.

Lo scopo delle interviste proposte agli educatori sociali dell'Istituto Paolo Torriani è stato quello di voler mettere in luce il loro vissuto e la loro lettura della situazione legata all'arrivo del Covid-19 e come questo ha potuto modificare la loro percezione dello stress sul lavoro.

Anche l'intervista sottoposta al capo équipe del seguente gruppo di lavoro ha voluto porsi come obiettivo la possibilità di far emergere la sua visione e il suo vissuto in merito alla situazione Covid-19 – Lavoro – stress. Tuttavia, un ulteriore intento di questa intervista, è stato quello di indagare in che modo il suo ruolo maggiormente carico di responsabilità verso la struttura e l'équipe è stato sollecitato ad attivarsi operativamente in seguito ai cambiamenti organizzativi necessari, e le ripercussioni che questo ha avuto sulla sua percezione di stress durante il periodo pandemico.

Inoltre, le interviste sottoposte ai quattro educatori e al capo équipe hanno voluto indagare la loro percezione rispetto la protezione e la tutela garantita dall'istituzione contro il virus Covid-19.

L'intervista posta alla signora Angela Andolfo Filippini, psicologa e psicoterapeuta, è servita per poter arricchire e affinare la parte relativa alla revisione della letteratura del seguente lavoro di tesi. Il suo contributo esterno desunto da un ruolo professionale, ha permesso di dare una cornice più completa a quanto descritto nel capito relativo alla revisione della letteratura, ma anche in rapporto ad alcune suggestioni condivise dagli operatori sociali all'interno delle loro interviste.

Le diverse interviste sono state eseguite attraverso due canali principali: l'intervista sottoposta alla Signora Andolfo Filippini è avvenuta con la mia presenza, quindi mi sono occupata io stessa di proporre le domande a questa figura e registrare le sue risposte per poi successivamente trascrivere i contenuti da lei riportati. Invece, i restanti cinque operatori sociali a cui ho sottoposto le interviste, hanno esposto la preferenza di rispondere alle domande in autonomia in momenti di tranquillità, trascrivendo loro stessi le riflessioni in merito alle domande. Questa modalità da loro optata è stata scelta per poter vantare di un tempo maggiormente ampio per poter riflettere e rispondere alle domande senza tralasciare particolari importanti che potevano essere dimenticati se le interviste fossero state svolte verbalmente con la mia presenza. Inoltre, questa scelta è stata anche prediletta per rispettare le misure introdotte per prevenire il più possibile la diffusione del virus ed evitare così la vicinanza fisica.

5. Dissertazione

All'interno di questo capitolo verranno riportati i dati emersi dalle analisi delle interviste semi strutturate sottoposte alle varie figure citate precedentemente.

Attraverso l'analisi di questi dati si vuole far emergere i temi chiavi che hanno permesso di analizzare il fenomeno individuato tramite la domanda di tesi.

5.1 Presentazione degli intervistati

Operatore sociale	Titolo formativo	Anni di servizio presso l'Istituto Paolo Torriani	Percentuale lavorativa	Situazione familiare
Capo équipe	Educatore non diplomato con AFC	Venti	100%	Divorziato, convivente con la compagna in pensione e il figlio
Educatore 1	Educatrice SUPSI	Due	80%	Convivenza con compagno il quale lavora al 100%
Educatore 2	Educatrice SUPSI	Due	80%	Convivenza con compagno il quale lavoro nell'ambito educativo nella disabilità ad un 90%
Educatore 3	Educatrice SUPSI	Dodici	50%	Sposata e mamma di due

				figli. Il marito lavora al 100%
Educatore 4	Laurea in psicologia e specializzazione in psicoterapia cognitivo-comportamentale	Otto	85%	Vive da sola

5.2 Condizioni di lavoro

Affinché una persona possa svolgere il proprio lavoro con serenità, è importante che la relazione tra l'ambiente di lavoro e l'individuo sia equilibrata e proficua (Avallone, 2011). Dalle risposte degli educatori si può evincere che si ritengono globalmente soddisfatti o abbastanza soddisfatti delle loro condizioni di lavoro.

Uno dei fattori che permette di vantare di un ambiente lavorativo positivo, è il clima di lavoro e le rispettive relazioni che si instaurano con i colleghi e i superiori (Maslach, 1976): tutti gli intervistati riconoscono che la loro équipe rappresenta un punto di forza sul quale poter contare nella varie circostanze che si presentano nella quotidianità lavorativa. Singolarmente emerge come questa è caratterizzata da *“(...) umorismo, sostegno reciproco e una buona collaborazione, il che rende il lavoro meno stressante” (Ed. 1)*. Così come un altro educatore riporta che *“(...) all'interno dell'équipe è presente un clima lavorativo basato sul rispetto e la complicità” (Ed. 2)*.

Un ulteriore dato che emerge dagli intervistati, è quello di riconoscere come punto positivo delle loro condizioni di lavoro il fatto di poter aver tante settimane di vacanze e poter così prendere delle pause dal lavoro.

Uno dei fattori di stress maggiormente consueto che andrebbe ricercato all'interno del contesto lavorativo, è dato dal sovraccarico lavorativo (Mannucci et al., 2000). La maggior parte degli operatori sociali riconosce che il sovraccarico lavorativo a cui sono sottoposti rappresenta un fattore negativo delle loro condizioni di lavoro e di conseguenza un potenziale fattore di stress. Alcuni di loro evidenziano come il sovraccarico lavorativo sia dato soprattutto dall'aumento del lavoro amministrativo: *“(...) il carico amministrativo ruba molto tempo ed è stancante (...) più passa il tempo, più il carico d'ufficio aumenta, ci chiedono sempre di più” (Ed. 2)*. In aggiunta, un'altra educatrice condivide: *“Il carico di lavoro sta aumentando negli ultimi anni eliminando quindi la possibilità di dedicare più tempo alla relazione coi ragazzi” (Ed. 4)*. Tuttavia, il sovraccarico lavorativo non è riconosciuto solo dalla dimensione burocratica/amministrativa, bensì anche dalla gestione del gruppo quando si è in turno singolarmente: *“Un aspetto negativo è la gestione del gruppo durante gli orari in cui si lavora da soli” (Ed. 1)*.

Se da un lato gli educatori evidenziano come risorsa il clima e la relazione presente all'interno della loro équipe, questo non sempre collima anche con il lavoro di rete a cui sono costantemente sottoposti: *“L'aspetto che sento mi crei maggiormente difficoltà, è la capacità di creare appunto sinergie e collaborazione con una rete che risulta sempre più ampia.”* (C.È.). In aggiunta, un'altra educatrice condivide che: *“La rete con cui si collabora non sempre agevola il buon equilibrio del percorso del minore, quindi non sempre abbiamo gli strumenti idonei per dei buoni interventi educativi”.* (Ed. 4).

Un aspetto molto importante che emerge dalle interviste risulta essere che tutti gli operatori intervistati si sentono riconosciuti nel loro lavoro. Si ricorda che l'assenza di questo fattore potrebbe portare i collaboratori a sviluppare frustrazione e stress in quanto non verrebbero riconosciute le competenze e le prestazioni dell'individuo (Mannucci et al., 2000).

5.3 Stress lavoro-correlato

Alcuni rischi da stress lavoro-correlato sono da ricercare all'interno dell'ambiente di lavoro, per valutarne la gravità e l'incidenza che può avere sull'individuo (Girard et al., 2016).

Quattro operatori su cinque riconoscono di aver vissuto momenti dove si sentivano particolarmente stressati sul posto di lavoro. Tuttavia, tutti loro, riconoscono che si sia trattato di uno stress dettato da situazioni specifiche o momenti particolari. Nessuno di loro afferma di aver mai vissuto uno stress tale per cui si sia sentito arrecare danni alla propria salute.

Agli operatori intervistati è stato richiesto di poter commentare alcuni potenziali fattori di stress che si possono presentare all'interno del contesto lavorativo e organizzativo (Mannucci et al., 2000) che hanno reputato affini alle loro esperienze professionali.

Il fattore individuato da tutti gli intervistati come potenziale fattore di stress è rappresentato proprio dal sovraccarico lavorativo, come evidenziato nel punto 5.2. Un'educatrice afferma che: *“Il sovraccarico di lavoro comporta una diminuzione del tempo libero che non mi permette di staccare e distrarre.”* (Ed. 2). A complemento, la collega aggiunge: *“(...) perché per lavorare bene è importante avere il tempo di “staccare” e riposarsi.”* (Ed. 1).

Un ulteriore dato che emerge come potenziale fattore di stress riguarda l'ambiguità del ruolo e definizione dei compiti professionali. Questo aspetto è riconducibile al lavoro di rete che come emerso nel punto 5.2 rappresenta sempre di più un punto critico del lavoro educativo: *“(...) spesso capita che le figure professionali con le quali collaboriamo creano confusione nei propri ruoli e questo crea lavoro in più oltre che di tanto in tanto caos.”* (Ed. 3). In aggiunta viene riferito: *“Non sempre è possibile delimitare con precisione le mansioni a carico dell'educatore, per questo motivo è necessaria una continua condivisione e ridefinizione delle situazioni.”* (Ed. 2).

L'organizzazione del lavoro di un determinato ambito professionale detiene una grossa responsabilità verso la tutela del proprio lavoratore e la possibilità che debba confrontarsi con determinati rischi sociali. Risulta importante quindi ricordare che i rischi sociali sono definiti come *“quegli aspetti di progettazione, di organizzazione e gestione del lavoro, e i rispettivi*

contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni fisici o psicologici” (Cox et al., 2000, p. 26).

Dagli intervistati emerge che l'organizzazione del lavoro per cui prestano servizio, garantisca una loro tutela attraverso strumenti come la supervisione d'équipe, la possibilità di svolgere delle formazioni e lo svolgimento delle riunioni d'équipe che avvengono una volta a settimana. Questi strumenti rappresentano una risorsa importante che l'organizzazione pone a disposizione dei propri dipendenti per garantire loro un margine di dialogo e ascolto (Angela Andolfo Filippini).

Inoltre, un'educatrice afferma che *“L'istituto ed il capo équipe sono attenti a lasciarmi i giorni di riposo e accogliere le richieste di cambio turno nel caso di necessità.”* (Ed. 4). Continua a non mancare il riconoscimento che contare su un'équipe positiva e funzionale rappresenta una risorsa comunque garantita dall'organizzazione.

Tuttavia, da alcuni operatori emergono delle considerazioni rispetto a quello che potrebbe ulteriormente fare l'organizzazione per aiutarli e poter mitigare la manifestazione di uno stress: *“Sicuramente un aumento del personale potrebbe aiutare a fronteggiare meglio lo stress, spesso siamo in turno da soli e dobbiamo prendere delle decisioni senza poterci prima confrontare.”* (Ed. 2). Oppure c'è chi sostiene: *“Tuttavia, potrebbero esserci delle migliorie: organizzare turni meno lunghi quando si fa la notte o al sabato (turno di 24 ore) oppure adottare un vegliatore notturno”* (Ed. 4). A complemento, un'educatrice ribadisce: *“Mi piacerebbe che ci venisse data la possibilità, nel tempo di lavoro, di fare una supervisione privata per ognuno di noi”* (Ed. 3).

Per poter contrastare l'impatto di determinati fattori di rischio riscontrabili sul lavoro, è importante poter vantare di fattori di protezione che permettono la compatibilità dell'individuo con l'ambiente in cui si trova (Russo, 2019). Oltre a riguardare da un lato l'ambiente, alcuni di questi riguardano proprio l'individuo (fattori personali) in quanto è importante ricordare che la persona è in primo luogo colui che detiene maggior responsabilità nel prendersi cura di sé stesso (intervista Angela Andolfo Filippini).

La maggior parte degli operatori evidenzia come strategia quella di poter richiedere sostegno ai propri colleghi, risorsa trasversale alle strategie di coping (Aiello et al., 2012): *“Inoltre, un altro punto molto importante che mi aiuta nella gestione di situazioni di stress, è l'appoggio dell'équipe, attraverso confronti e condivisioni.”* (Ed. 2).

Alcuni operatori hanno evidenziato come strategie individuali che li aiutano ad affrontare lo stress, ricorrere a sentimenti legati al porsi in maniera razionale, cercare di rendere la situazione più minima davanti a vicende più gravi che possono capitare, oppure darsi del tempo e avere consapevolezza che non tutto può andare come da aspettative. Inoltre, emerge dagli intervistati, che per poter vivere efficacemente il proprio lavoro, è importante poter star bene anche nella propria sfera privata, la quale ha inevitabilmente un'influenza anche sulla dimensione professionale: *“La sfera privata è un punto fondamentale che ha influenza sulla sfera lavorativa. Sono dell'idea che se una persona è serena e sta bene nel suo privato ha più facilità ad affrontare situazioni complicate sul posto di lavoro.”* (Ed. 2). Anche il contributo elargito dalla Signora Andolfo Filippini sottolinea come sia importante coltivare la propria sfera

privata: *“È chiaro che tutto quello che favorisce il riposo adeguato, che garantisce gli spazi familiari nella propria vita privata, tutto quello che concorre a mantenere altro nella vita di un lavoratore, risulta centrale per garantire il benessere della persona. La tematica è che, in qualsiasi settore, la gestione dello stress è possibile qualora vi siano delle misure di compensazione.”* (Angela Andolfo Filippini).

5.4 L’impatto del Covid-19 sugli operatori sociali

L’arrivo del Covid-19 ha avuto un impatto sulla vita delle persone a livello organizzativo, relazionale, ambientale e psicologico (Ahrendt, et al., 2020). Tuttavia, quando si è confrontati con avvenimenti così imprevedibili, drastici e sconosciuti al mondo, questi possono rappresentare una minaccia anche per la salute mentale della popolazione che ne subisce l’impatto (Redazione Humanitas Medical Care, 2021).

Gli intervistati hanno esposto quello che è stato il loro vissuto rispetto all’arrivo del Covid-19. Quello che emerge, è che diversi di loro attribuiscono percezioni di confusione, stress, difficoltà verso qualcosa che proviene da altre persone, piuttosto che rispetto al virus stesso: *“(…) mi hanno procurato stress tutte quelle persone che contrariamente a chi sminuiva e appariva indifferente a questa situazione, attuando comportamenti poco prudenti, manifestava invece una paura incondizionata, tanto da diffondere il terrore che saremmo morti tutti e che questo virus è mortale”* (C.É.) La collega aggiunge: *“A livello professionale ho “patito” maggiormente la presenza della pandemia, in quanto era difficile capire come comportarsi e quali misure attuare per evitare di creare un focolaio all’interno del gruppo.”* (Ed. 1).

Si presenta anche chi ha vissuto sofferenza e difficoltà per l’impossibilità di vedere i propri cari, chi perché si trovavano all’estero e chi invece per paura di trasmettere loro il virus. Un’educatrice mamma di due figli racconta: *“Organizzarsi anche diversamente con i bambini che prima li tenevano i nonni e ad un certo punto ho dovuto affidarli a una tata perché il nostro lavoro non si è fermato come altri, e nemmeno quello di mio marito”* (Ed. 3).

Come evidenziato all’interno de capitolo 3.1 del seguente lavoro di tesi, con l’arrivo del Covid-19, l’Istituto Paolo Torriani ha dovuto modificare la propria organizzazione interna per poter fronteggiare la situazione di crisi (Di Tecco et al., 2020): *“La nostra struttura educativa è cambiata radicalmente con l’arrivo del Covid-19. Abbiamo dovuto attuare tutte delle misure protettive”* (C.É.). Un’educatrice aggiunge: *“L’arrivo della pandemia ha influenzato il lavoro educativo e la vita dei giovani del gruppo residenziale”* (Ed. 1).

L’équipe educativa ha modificato la propria organizzazione interna a seconda di quanto riportato nel piano di protezione contro il Covid-19 per i centri educativi per minorenni emanato dall’UFaG, seguendo meticolosamente i contenuti. Tuttavia, questo documento emanato dall’UFaG, garantiva alle varie strutture educative per minorenni un margine di decisione rispetto ad alcune misure da attuare all’interno della propria struttura, a discrezione della direzione ed i rispettivi gruppi di lavoro. Il direttore dell’Istituto Paolo Torriani, prima di decretare ulteriori modifiche interne alla struttura, si è sempre rivolto ai propri dipendenti e quindi alle varie équipe per valutare insieme quali altre misure adottare per limitare la diffusione del

Covid-19 all'interno della struttura: *“Il piano di protezione ufficiale è stato deciso e inviatoci dall'UFaG, lasciando comunque la libertà ad ogni CEM di apportare ulteriori misure.”* (Ed. 1). Il capo équipe riporta in aggiunta *“(...) da parte della direzione siamo sempre stati coinvolti nella scelta di ulteriori misure da adottare all'interno della struttura.”* (C.É.).

Queste nuove condizioni di lavoro hanno avuto un impatto individuale ma anche collettivo sull'équipe, portando così gli operatori sociali a sviluppare dei propri vissuti rispetto la situazione in corso. Diversi educatori sottolineano più volte un aspetto che ha reso più difficoltoso il loro operato all'interno della struttura, ovvero il fatto di non essere mai certi al 100% cosa fosse legittimo fare per tutelare al meglio il gruppo residenziale: *“(...) ho vissuto questi cambiamenti con un po' di stress, in quanto non era chiaro cosa fosse lecito o giusto fare.”* (Ed. 1). A rinforzo la collega esprime: *“(...) è stato stressante capire cosa fosse lecito e cosa non era lecito fare.”* (Ed. 2). Anche il capo équipe condivide la medesima criticità: *“all'inizio non è stato facile, non sapevi mai con certezza se stessi operando nella maniera giusta.”* (C.É.). Dalle interviste si evince come questo limite nel comprendere cosa fosse lecito o meno fare durante il periodo pandemico, fosse correlato alle disposizioni emanate dall'UFaG per i centri educativi per minorenni, le quali non sempre sono apparse chiare e talvolta lasciavano un ampio margine di interpretazione agli operatori sociali: *“Ritengo che dall'UFaG le informazioni e le disposizioni siano sempre state poco chiare e molto generali”* (Ed. 1). In aggiunta la collega ribadisce: *“Le nuove condizioni hanno avuto un impatto sullo stress lavorativo a causa del margine di interpretazione che lasciavano.”* (Ed. 2).

Diversi operatori sociali mettono in luce come sia stata ulteriore fonte di preoccupazione ciò che concorrevva alla protezione e alla gestione dei ragazzi ospiti all'interno dell'Istituto: *“Le restrizioni cantonali e federali hanno avuto grande impatto sui minori che all'inizio hanno faticato molto ad adattarsi.”* (Ed. 4). A complemento un'educatrice riporta: *“Mi ha preoccupato quello che dovevamo chiedere ai nostri ragazzi, che per me tra tutti sono la categoria che ha dovuto fare più rinunce. (...) l'inevitabile distanza fisica che inizialmente faceva parte della nostra quotidianità è andata a discapito della relazione, una relazione che è venuta a mancare in assenza di tutte quelle attività quotidiane che normalmente si svolgevano.”* (Ed. 3).

Anche il capo équipe ha condiviso la preoccupazione che nutriva rispetto al dovere di garantire una tutela verso i ragazzi e i colleghi del gruppo: *“A livello professionale, mi preoccupava che riuscissi a garantire una tutela ai miei colleghi e ai ragazzi del gruppo.”* (C.É.).

Tuttavia, un'ulteriore problematica emersa che ha ostacolato la quotidianità dei ragazzi ospiti nella struttura, è stata data dalla possibilità di offrirgli la strumentazione adeguata a proseguire con la formazione a distanza: *“Una delle questioni che ha frenato più di tutti, è stata quella della scuola online che ha messo la struttura nelle condizioni di garantire ai ragazzi un numero sufficiente di computer, una connessione tanto potente da poter supportare tutti questi apparecchi”* (C.É.).

5.5 Quale correlazione tra Covid-19 e stress

Considerando i cambiamenti avvenuti all'interno della struttura educativa in seguito all'arrivo del Covid-19, e ricordando che la manifestazione dello stress è la prima risposta dell'organismo quando subentra un cambiamento rilevante all'interno dell'equilibrio tra individuo e ambiente (Girard et al., 2016), risulta importante comprendere in che modo queste avversità hanno potuto cambiare la percezione dello stress tra gli operatori intervistati.

Emerge come la manifestazione dello stress sia stato un elemento che si è verificato praticamente tra tutti gli operatori sociali del gruppo residenziale, tuttavia, per motivi non sempre congruenti tra di loro. Singolarmente emerge come: *“Sì, è stato il periodo che ho vissuto con maggiore stress/ansia da quando lavoro qui” (Ed. 1)*. La collega condivide: *“(…) la situazione ha generato stress. L'incognita di non sapere quanto sarebbe durata e che impatto avrebbe avuto sulle nostre vite e sul nostro lavoro mi ha messo in una condizione di insicurezza e stress.” (Ed. 2)*. Ne emerge inoltre: *“(…) dello stress è subentrato eccome, perché navighi molto nell'incertezza, anche rispetto al tuo operato: ti domandi ma starò facendo giusto? Sto mettendo in campo delle decisioni corrette per proteggere i ragazzi? (...) Un'altra questione che mi ha recato dello stress è stata legata al fatto di non saper cosa poter toccare in struttura, domandarsi perennemente se sarà incontaminato da possibili germi, oppure dove potersi muovere, come mangiare con i ragazzi ma mantenendo le distanze” (C.É.)*.

Ritorna nuovamente come per alcuni operatori sociali la manifestazione dello stress sia stata accentuata dalle disposizioni emanate non sempre chiare e comprensibili: *“(…) le disposizioni non essendo sempre chiare sotto tutti gli aspetti hanno reso il lavoro più stressante.” (Ed. 1)*. A complemento la collega condivide: *“Le nuove condizioni hanno avuto un impatto sullo stress lavorativo a causa del margine di interpretazione che lasciavano.” (Ed. 2)*. Questi particolari vissuti appena citati sono riconducibili a quanto esposto dalla Signora Andolfo Filippini: *“A livello di Direzione, di gestione del personale, il continuo cambiamento delle prassi ha creato confusione e incertezza, ma soprattutto paura dell'errore.” (Angela Andolfo Filippini)*.

Un'altra educatrice alla domanda se ha percepito maggiore stress rispetto ai cambiamenti verificati riporta: *“Sì, ma non tanto da parte della gestione del tutto (...) quanto al capo équipe che era particolarmente allarmante e personalmente ho vissuto come una mancanza di fiducia nei nostri confronti rispetto la gestione delle normative ricevute.” (Ed. 3)*. Anche la collega riporta: *“Il senso di allarme a volte mi è arrivato da parte del capo équipe che vigilava sull'osservanza delle restrizioni anti-Covid, anche per mandato della direzione” (Ed. 4)*. Queste due affermazioni si ricollegano al senso di responsabilità che il capo équipe ha espresso nella sua intervista rispetto il dovere di tutelare il gruppo residenziale e di essere il più pragmatico possibile. Infatti, come visto all'interno del capitolo 2.3, detenere un'elevata responsabilità è stato un sentimento comune tra gli operatori socio-sanitari durante la pandemia (Gruppo di lavoro ISS Salute mentale ed emergenza COVID-19, 2020): *“(…) ho sentito la necessità di essere il più pragmatico possibile sul tema, di non lasciar troppo spazio, se non a livello relazionale, rispetto decisioni per preservare la tutela di operatori e ragazzi. (...) In generale quindi, soprattutto all'inizio di questa situazione pandemica, sento di essermi imposto maggiormente, aspetto che prima non mi contraddistinguesse in questa misura.” (C.É.)*

L'arrivo del Covid-19 oltre ad aver contribuito a modificare la natura e l'organizzazione del lavoro ha sottoposto la popolazione dinnanzi a sfide che hanno potenzialmente minacciato il loro stato di benessere (Kessler & Guggenbühl, 2021). Una delle principali fonti di stressor relative al Covid-19 riguarda proprio il lockdown e tutte le misure restrittive che ha comportato (Galea et al., 2020).

Singolarmente emerge: *“(...) cambiare quasi radicalmente le proprie abitudini mi ha portato a manifestare maggiore stress. (...) la situazione pandemica ha avuto delle ripercussioni pesanti per la mia percezione di stress, soprattutto con il proseguo di queste limitazioni” (C.É.).* Così come la paura di poter infettare i propri cari: *“La mia preoccupazione è aumentata in quel periodo, come dicevo prima più che altro legata ai miei affetti personali” (Ed. 2).* A complemento la collega ribadisce: *“Ho patito particolarmente il non aver potuto viaggiare e fare visite a parenti ed amici, il dover temere di poter infettare i miei cari più fragili a livello di salute.” (Ed. 4).*

Un'altra fonte di stressor è correlata all'infodemia, ovvero all'eccedenza di informazioni provenienti dai media che spesso contribuiscono ad alimentare sentimenti di ansia ed angoscia (Dong & Zheng, 2020). Tuttavia, da un'intervista specifica, emerge come oltre all'eccedenza di informazioni anche le contraddizioni spesso presenti nei contenuti di queste informazioni hanno alimentato la sensazione di stress: *“(...) anche tutte queste contraddizioni subentrate tra informazioni, decisioni, punti di vista, (...) mi procurava sempre di più frustrazione e anche rabbia.” (C.É.).*

Con l'arrivo della pandemia uno dei cambiamenti che si è verificato maggiormente all'interno della natura del lavoro è stato quello relativo ad una carenza di dispositivi e fattori protettivi a livello individuale (Di Tecco et al., 2020). Per questo motivo, i datori di lavoro e l'istituzione in generale deve essere garante di una tutela verso i propri dipendenti dal Covid-19 in base all'articolo 6 della legge sul lavoro (RS 822.11), all'articolo 10 dell'ordinanza COVID-19 situazione particolare (RS 818.101.26) e all'articolo 27 dell'ordinanza 3 COVID-19 (RS 818.101.24) (SECO: Direzione del lavoro - Condizioni di lavoro, 2021).

Generalmente, gli operatori sociali si sono sentiti tutelati da parte dell'istituzione, o abbastanza tutelati. Singolarmente viene enunciato che: *“(...) durante il primo lockdown mi sono sentita abbastanza tutelata, in quanto i ragazzi non potevano uscire (pertanto gli ipotetici conduttori del virus potevamo essere solo noi educatori).” (Ed. 1).* Un cambiamento che si è verificato molto all'interno delle strutture con l'arrivo del Covid-19 è stato l'introduzione di un orario di lavoro più prolungato (Di Tecco et al., 2020). Ne emerge come sia stato un fattore che ha contraddistinto le nuove condizioni di lavoro che l'Istituto Paolo Torriani ha adottato per fronteggiare la situazione pandemica: *“Sì, mi sono sentita abbastanza tutelata. Solo quando ci è stata fatta la proposta da parte della direzione di fare turni in singola su più giorni mi son sentita poco tutelata. L'équipe ha dovuto insistere per poter far accettare i turni di sole 48 ore in doppia.” (Ed. 2).*

Un'operatrice sociale in particolare sostiene che: *“(...) il fatto di non obbligare i ragazzi a indossare all'interno del gruppo la mascherina quando invece sono sempre in contatto con altri al di fuori di esso senza mascherina mi pare assurdo e poco cautelativo anche per noi educatori.” (Ed. 4).* In antitesi a quanto appena delineato, la collega condivide la seguente

idea: *“Concordo con la decisione di non obbligare i ragazzi ad indossare la mascherina, se non in caso sospetto di Covid-19, in quanto a casa propria nessuno la indosserebbe volentieri.”* (Ed. 1).

5.6 Strategie individuali

Per poter procedere con il seguente capitolo, è auspicabile riprendere la definizione di fattori di protezione: *“risorse o condizioni specifiche (individuali, familiari, scolastiche, comunitarie sociali) in grado di contrastare o ridurre l’impatto dei fattori di rischio o detto diversamente sono quei fattori che concorrono a sostenere e promuovere la compatibilità dell’individuo con l’ambiente.”* (Russo, 2019). La sfida che hanno dovuto affrontare gli operatori sociali dell’Istituto Paolo Torriani li ha posti davanti alla necessità di ricercare e mettere in campo delle strategie individuali che hanno permesso di contrastare le minacce date dalla situazione. Come ad esempio: l’autoefficacia, la resilienza, le strategie di coping, poter vantare di una rete sociale che dia sostegno e aiuto al soggetto (Ibidem).

Tra gli operatori sociali intervistati emerge più volte quanto sia stato importante per loro poter mantenere i contatti anche per via telematica con famigliari ed amici: *“Per poter continuare a sentirmi vicino agli amici ho utilizzato spesso Skype e le videochiamate, cosa che prima non facevo. Ho intensificato il numero di contatti on-line e ho condiviso i miei disagi con gli amici e i colleghi.”* (Ed. 4). A complemento, il collega riporta: *“(…) ho potuto contare sulla mia famiglia ed i miei amici che sono sempre stati un supporto per me.”* (C.É.).

Altre strategie individuate da alcuni operatori sociali riguardavano hobby, passioni e momenti di svago nel proprio tempo libero: *“Ho continuato a fare i miei giri in moto, coltivare la mia passione per la fotografia”* (C.É.). La collega aggiunge: *“Le strategie che mi hanno aiutata ad affrontare in modo più efficace la situazione a livello globale sono state, (...) mantenere i contatti sociali attraverso i dispositivi elettronici (...) e fare passeggiate e sport all’esterno.”* (Ed. 2).

Come trattato all’interno del capitolo 2.6, le strategie di coping si suddividono in due funzioni specifiche, una delle quali riguarda il coping centrato sulle emozioni, ovvero la capacità di contenere e governare le proprie emozioni negative (Aiello et al., 2012). Per fronteggiare lo stress da pandemia è necessario anche sviluppare pensieri e comportamenti funzionali che possono aiutare nella gestione della situazione (Biondi & Iannitelli, 2020). Per alcuni operatori sociali è stato fondamentale poter riconoscere e circoscrivere le proprie emozioni: *“Ho adottato un’ottica di rassegnazione attiva e costruttiva nei confronti delle restrizioni”* (Ed. 4). Il collega aggiunge: *“sono dell’idea che ogni esperienza, anche quelle a sfondo negativo, è buona per poter trarre degli insegnamenti e poter affinare i propri strumenti.”* (C.É.). Anche un’altra operatrice sociale esprime: *“Imparare a soffermarmi sulle cose che prima davo per scontato, parlo di cose di tutti i giorni, (...) sentire queste cose in maniera diversa, sentirle davvero e con la giusta intensità e importanza.”* (Ed. 3).

Il supporto della rete sociale risulta fondamentale per aiutare la persona a fronteggiare e gestire meglio l’ansia e le situazioni di forti stress, anche durante il periodo pandemico (Biondi

& Iannitelli, 2020). Dalle interviste emerge come per tutti gli operatori sociali fosse stato significativo e di risorsa poter contare sui membri dell'équipe ma anche sulla propria cerchia familiare e amicale: *“Il supporto dei miei colleghi è stato fondamentale e ho percepito grande sostegno.”* (Ed. 1). La collega riporta: *“Sicuramente possedere una vita sociale soddisfacente e positiva influenza la qualità del lavoro. (...) le persone a me care sono state di supporto e riflessione rispetto la situazione che stavamo vivendo.”* (Ed. 2). Un'educatrice condivide che anche per lei il sostegno dell'équipe è stato di grande risorsa durante il periodo pandemico. Tuttavia, riporta un paragone con un altro gruppo di lavoro che ha vissuto la situazione con più criticità: *“(...) ho osservato per contro un'altra realtà lavorativa vicina alla mia in cui metà équipe si è dileguata nel momento della crisi del primo lockdown: chi per paura poiché soggetto a rischio, chi per attacchi d'ansia, diversi colleghi hanno interrotto il proprio lavoro con i minori.”* (Ed. 4).

5.7 Protezione da parte dell'istituzione

Come visto all'interno dei capitoli 2.1 e 2.2, l'organizzazione del lavoro detiene un'importante responsabilità verso i lavoratori: deve offrire sostegno, protezione e un ambiente di lavoro che promuova il benessere dell'individuo (SECO, 2019). La prevenzione primaria riguarda proprio la necessità che l'organizzazione del lavoro ed i rispettivi superiori garantiscano tutte queste misure mirate alla sicurezza e alla salute psico-fisica del lavoratore.

Gli operatori sociali hanno espresso dei pareri rispetto a cosa avrebbe potuto fare l'organizzazione del lavoro per aiutarli a gestire al meglio la situazione pandemica: *“(...) secondo me a livello di istituzione avremmo dovuto definire una linea chiara da seguire. Ogni gruppo residenziale ha gestito la situazione a propria discrezione, creando disparità e portando confusione tra gli operatori su ciò che fosse lecito o meno fare.”* (Ed. 1). Anche la collega esprime la medesima questione: *“(...) avrebbe potuto definire una linea chiara da seguire per poter proteggere sia i ragazzi che gli operatori. Ogni gruppo si è invece trovato ad interpretare autonomamente le direttive del piano di protezione, creando in alcuni casi confusione e disparità.”* (Ed. 2). La Signora Angela Andolfo Filippini all'interno della sua intervista fa emergere quanto sia invece importate poter vantare di una comunicazione chiara all'interno del contesto lavorativo: *“(...) ho avuto anche l'impressione che in situazioni così, di risposta rapida, di stravolgimento delle proprie pratiche, la tutela del lavoratore in quei casi passava per esempio da una buona ed efficace comunicazione.”* (Angela Andolfo Filippini).

Un'educatrice aggiunge: *“(...) dal mio punto di vista avrebbe potuto sostenerci maggiormente agevolandoci nella turnistica (visti i turni molto lunghi avremmo potuto essere in più educatori, gli educatori spesso facevano il turno di 48 ore solo con l'appoggio dello stagiaire).”* (Ed. 2). Un'altra collega condivide che: *“(...) magari, lasciando uno spazio agli educatori di parlare di come ci sentivamo con un professionista o anche solo tra di noi.”* (Ed. 3).

Secondo gli operatori sociali, tra la prima ondata da Covid-19 (marzo-giugno 2020) e la seconda ondata (da ottobre 2020) ci sono stati cambiamenti a livello di organizzazione del lavoro e a livello di sentimenti provati e consapevolezza acquisite: *“La seconda ondata subentrata, quindi da circa ottobre 2020, a mio avviso, è stata caratterizzata da una maggior*

presa di consapevolezza e di adesione ad una normalità data la circostanza.” (C.É.). In aggiunta la collega condivide: “Sia noi che i ragazzi avevamo una lettura diversa della situazione, avevamo maggiori informazioni rispetto al virus e alla situazione globale, eravamo maggiormente preparati ad affrontare la quotidianità.” (Ed. 2). Mentre a livello organizzativo: “Durante il secondo periodo non abbiamo più utilizzato i turni di 48 ore, in quanto non sono ritenuti necessari. Abbiamo, però, ricominciato a fare riunioni in Skype, il che ha creato non poche difficoltà, soprattutto durante le riunioni di rete.” (Ed. 1).

Emerge inoltre, come verso la seconda ondata, l'équipe si sia trovata in difficoltà ad affrontare una situazione di contagio interna al gruppo abitativo: *“Ci siamo però trovati un po' impreparati e in qualche modo poco sostenuti nell'affrontare un caso covid all'interno del gruppo. I mezzi a disposizione, mascherine e grembiuli, non erano sufficienti a poterci proteggere e proteggere il resto del gruppo. Inoltre, le direttive non erano chiare e per questo hanno creato un po' di confusione.” (Ed. 2). A complemento la collega sostiene: “Durante il secondo periodo abbiamo avuto un ragazzo risultato positivo, che ha dovuto stare in quarantena nella sua stanza per circa dieci giorni. In quel frangente, ho percepito poca preparazione nella gestione della situazione e non c'è stata una presa di posizione. In generale tante cose non erano chiare: avevamo vari numeri da chiamare in caso di sospetto covid, ma ogni servizio rimandava le nostre domande ad un altro servizio, fino a quando non abbiamo cominciato a contattare direttamente l'ufficio del medico cantonale.” (Ed. 1).*

Considerando che il 2020 è stato caratterizzato dalla presenza di una prima ondata del virus, che si è verificata da marzo a giugno, e da una seconda, subentrata a partire da ottobre, è possibile che ci siano stati diversi cambiamenti a livello di gestione, di preparazione, di approcci al virus tra la prima e la seconda ondata. Tuttavia, gli operatori sociali non riconoscono che rispetto alla prima ondata, nella seconda vi siano stati particolari cambiamenti per quanto riguarda la loro tutela da parte dell'Istituzione, ma riconoscono che quest'ultima è rimasta invariata.

5.8 Oggi?

Ad oggi, gli operatori sociali intervistati si dicono più tranquilli rispetto alla situazione riguardante il Covid-19, anche se dall'altro lato, si evince la voglia di poter tornare ad una normalità sempre meno vincolante: *“Mi sento più tranquillo rispetto all'inizio, ma mi sento anche più stufo nel sentirmi limitato nella mia libertà soprattutto legati a spostamenti.” (C.É.). La collega ribadisce: “(...) è forte il desiderio di tornare a potersi muovere liberamente, viaggiare e riprendere a vivere la socialità.” (Ed. 2).*

Tuttavia, la situazione legata alla pandemia da Covid-19, non ha portato soltanto a generare dello stress tra le persone, ma anche a sviluppare pensieri positivi e di resilienza (Kessler & Guggenbühl, 2021): *“La cosa positiva del covid è sicuramente quella di aver avuto il tempo di fermarsi e quindi soffermarsi sulle cose che prima erano scontate mentre ora hanno la giusta rilevanza, idem nelle relazioni.” (Ed. 3). Il collega evidenzia: “(...) aver vissuto in queste condizioni, mi ha permesso di aprire la mente, a cercare di guardare le cose da altri punti di vista, e questo ritengo sia stato un aspetto positivo.” (C.É.).*

6. Conclusioni

Il seguente lavoro di tesi è stato svolto ponendo il focus su una realtà lavorativa circoscritta ad una struttura specifica presente sul suolo ticinese. Per questo motivo, i dati emersi e le rispettive considerazioni, sono il frutto di percezioni, vissuti, esperienze che hanno toccato cinque operatori sociali dell'équipe di uno dei due gruppi residenziali dell'Istituto Paolo Torriani. Risulta importante quindi considerare che la seguente indagine qualitativa riguarda l'unicità e la soggettività di una realtà lavorativa e organizzativa per ognuno di questi cinque operatori sociali.

6.1 Risposta all'interrogativo di ricerca

Per poter sviluppare il seguente capitolo è necessario riprendere l'interrogativo di ricerca fulcro di questo lavoro:

Con l'arrivo della pandemia da Covid-19, in che modo i cambiamenti avvenuti all'interno della natura del lavoro e la sua organizzazione hanno potenzialmente modificato la percezione di stress tra gli operatori sociali dell'Istituto Paolo Torriani?

Dai cinque operatori sociali intervistati emerge come alcuni fattori abbiano alimentato la loro percezione di stress a seguito delle nuove disposizioni subentrate all'interno dell'organizzazione del lavoro e la gestione del gruppo residenziale per poter prevenire l'espansione del virus da Covid-19.

Risulta interessante considerare come durante il periodo pandemico, le cause che hanno indotto maggiormente stress ai vari operatori derivavano o da persone terze, o da qualcosa che non avesse a che fare direttamente con la malattia, ma da decisioni introdotte per prevenirne la diffusione. Come, ad esempio, le disposizioni emanate da superiori per tutelare in questo caso gli ospiti dei CEM.

Trovo importante porre l'accento sulla cornice di come a livello generale l'équipe del gruppo residenziale abbia reagito davanti all'insorgenza del virus. Globalmente, emerge come siano riusciti ad affrontare la situazione senza confrontarsi con situazioni particolarmente gravi che riguardavano soprattutto la loro salute psico-fisica, dimostrando così un forte spirito di adattamento. Attraverso la descrizione delle strategie elencate all'interno del capitolo 5.6, emerge come siano riusciti a rispondere in maniera adeguata a quello che gli è stato richiesto come professionisti ma anche come persone.

A livello di istituzione, dalle analisi dei dati emerge come questa abbia introdotto misure e azioni volte a tutelare i dipendenti davanti all'insorgenza di nuovi fattori di rischio. Attraverso un coinvolgimento sempre puntuale degli operatori sociali, il direttore ha sempre cercato di metterli nelle condizioni di potersi esprimere e co-costruire un piano di azione condiviso, sempre nel limite di quanto richiesto obbligatoriamente all'interno del piano di protezione

emanato dall'UFaG volto ai CEM. Tuttavia, alcuni episodi e circostanze introdotte dall'istituzione, si sono tradotte in situazioni di difficoltà per alcuni degli operatori sociali, i quali hanno faticato a rispondervi.

A livello generale, emerge comunque come l'istituzione abbia posto gli operatori sociali nelle condizioni di poter affrontare la situazione preservando la loro salute nonostante le difficoltà date dalla situazione di emergenza.

Ciò che trovo interessante risaltare riguarda come dai vissuti degli intervistati emergano elementi importanti da inserire in una cornice valutativa delle condizioni di lavoro esulando la situazione Covid-19: uno dei dati che affiora maggiormente riguarda come questi operatori sociali si sentano sempre più sovraccaricati di lavoro (alcuni riferendosi alla dimensione amministrativa/burocratica a cui sono sottoposti), ostacolando talvolta in una buona ed efficace riuscita del loro operato. Oppure, come questo essere sovente oberati di lavoro prelevi del prezioso tempo finalizzato alla relazione diretta con i ragazzi ospiti della struttura. Considerando quanto esposto all'interno del capitolo riservato alla revisione della letteratura, è importante monitorare questo aspetto in quanto rappresenta un potenziale fattore di rischio psicosociale che può portare all'insorgenza di uno stress più prolungato o cronico.

Gli operatori sociali a cui ho sottoposto le interviste hanno dimostrato grandi capacità di adattamento e di risposta davanti a situazioni emergenti e portatrici di stress, mettendo in campo diverse strategie di coping. Considerando che la prevenzione e la tutela non deve essere soltanto di responsabilità dell'istituzione, ma è anche di responsabilità dell'individuo, gli intervistati sono riusciti ad individuare e mettere in atto delle strategie volte ad implementare un proprio stato di benessere anche davanti alla situazione affrontata con il Covid-19, trovando così un proprio equilibrio che li permettesse di muoversi anche in queste circostanze. Mi viene da riflettere che gli operatori sociali avendo affrontato la situazione in maniera efficace e senza grosse ripercussioni sulla loro salute, siano riusciti a rafforzare e potenziare le loro strategie di coping, anche in un'ottica futura qualora possa insorgere un'ulteriore situazione di emergenza come quella vissuta.

Dai racconti degli operatori sociali emerge come per loro sia stato fondamentale poter contare sull'équipe, trovando supporto e sostegno, condividendo la situazione e affrontando pezzo per pezzo insieme. Il sostegno sociale formale e informale infatti è una risorsa fondamentale per garantire margine di aiuto al singolo individuo. Poter vantare di un'équipe lavorativa solida ha permesso ai singoli membri di affrontare con più facilità la prima ondata da Covid-19 e rispondere alle richieste sottoposte dall'istituzione per sovvertire l'organizzazione interna. Ipotizzo che davanti ad una situazione così inaspettata ed emergente come quella vissuta con l'arrivo del Covid-19 a marzo 2020, questa abbia alimentato il senso di coesione e membership all'interno del gruppo di lavoro per affrontare la minaccia che vi era in corso, proprio come riportato da un'operatrice sociale all'interno della sua intervista. Tuttavia, mi chiedo se questo senso di alleanza e coesione sia andato mitigando con il tempo, soprattutto riferendomi al proseguo della situazione che diventa sempre più una condizione di normalità e non più la catastrofe del momento.

In sintesi, per rispondere in maniera concisa all'interrogativo di ricerca, si evince come la percezione di stress tra gli operatori sociali dell'Istituto Paolo Torriani ha subito dei

cambiamenti, soprattutto in relazione alla prima ondata. Tuttavia, per i cinque intervistati, si è trattato di uno stress contenibile, che ha permesso comunque loro di continuare con il loro operato per rispondere al mandato istituzionale e professione che detengono, anche se a nuove condizioni di lavoro. Grazie all'istituzione che ha sempre cercato di tutelare gli operatori sociali attraverso canali come il dialogo, la negoziazione e la prevenzione, ma grazie anche allo spirito di adattamento dimostrato dagli operatori sociali e il ricorso a strategie individuali e collettive a livello di équipe, il gruppo di lavoro è riuscito ad affrontare la sfida subentrata con l'arrivo del virus da Covid-19, cercando di modellarsi in rapporto a quanto loro richiesto durante il periodo pandemico. Tuttavia, l'elemento che maggiormente affiora dai racconti degli operatori sociali come principale fattore che durante il periodo pandemico ha alimentato lo stress, è riconducibile al sentimento di incertezza se stessero operando nella maniera più consona in rapporto a quanto richiesto dal piano di protezione emanato dall'UFaG, il quale non appariva sempre chiaro agli operatori sociali.

Oggi giorno, questi operatori sociali riconoscono di sentirsi stufi e stanchi della situazione, la quale continua a prolungarsi nel tempo mantenendo continui vincoli (limitazioni, chiusure, ecc.).

6.2 Punti di forza e limiti del lavoro di tesi

Di seguito verranno elencati quelli che ho evidenziato come punti di forza del seguente lavoro di tesi e i limiti riscontrati.

Attraverso la seguente indagine qualitativa mi premeva particolarmente dar voce ai vissuti degli operatori sociali in questo nuovo contesto caratterizzato dalla presenza del virus. Una delle motivazioni che mi ha portato ad individuare il seguente tema per svolgere il mio lavoro di tesi, è stata alimentata proprio da questo, ovvero poter focalizzare l'attenzione anche sugli operatori sociali e di come la situazione pandemica li abbia sottoposti a forti situazioni di stress. Trovo quindi che trattandosi di un argomento non particolarmente discusso o posto in analisi, sia stato interessante poter indagare in che modo il CEM si sia mobilitato per tutelare i ragazzi e gli operatori sociali dal virus, e verificare l'efficacia che queste misure hanno dimostrato e cosa invece hanno scaturito tra gli operatori sociali.

Un altro punto di forza che si potrebbe considerare, riguarda i dati emersi rispetto alle condizioni di lavoro a cui sono sottoposti gli operatori sociali dell'Istituto Paolo Torriani indipendentemente dalla presenza del Covid-19. Attraverso il seguente lavoro di tesi sono emerse molteplici suggestioni rispetto alle condizioni di lavoro interne all'Istituto Paolo Torriani, sia positive che a sfondo più critico. Attraverso quindi le interviste sottoposte agli operatori sociali, è emersa una panoramica generale di come l'organizzazione del lavoro sostiene le figure professionali e permette loro di procedere professionalmente in un ambiente positivo. Tuttavia, sono anche affiorate diverse considerazioni condivise dagli operatori sociali dell'équipe rispetto a cosa crea loro difficoltà all'interno dell'organizzazione del lavoro, alimentando così uno stress da lavoro.

Prendendo in analisi invece dei limiti del seguente lavoro di tesi, trovo che una difficoltà sia stata riscontrata nel capitolo relativo alla revisione della letteratura. Trattandosi di una tematica così recente e ancora presente nel nostro quotidiano, non è stato facile reperire del materiale bibliografico che trattasse in maniera mirata la dimensione del Covid-19 nell'ambito educativo, e più nello specifico, rispetto allo stress lavoro-correlato tra gli operatori sociali.

A livello metodologico, individuo come potenziale limite del seguente lavoro di tesi la modalità di conduzione delle interviste. Come descritto all'interno del capitolo 4, relativo all'approccio metodologico, a causa delle norme anti Covid-19 vigenti, le interviste che ho sottoposto agli operatori sociali sono avvenute senza la mia presenza che conducesse il momento di dialogo. Questa modalità mi ha sicuramente agevolato in quanto detenevo già la trascrizione integrale di ogni singola intervista, sgravandomi parte del lavoro successivo legato alla trascrizione. Tuttavia, dall'altro lato, non mi ha dato la possibilità di vivere il momento privilegiato con la singola persona e condurre così l'intervista anche in rapporto alle risposte da loro elargite.

All'interno di questo capitolo vorrei anche poter condividere delle riflessioni suggestive volte a collocare il seguente lavoro di tesi in un'ottica di potenziali cambiamenti futuri. Ritengo che l'indagine svolta tramite il seguente lavoro di tesi può essere di spunto per eventuali ulteriori futuri lavori. Trovo che sarebbe stato interessante sottoporre un'intervista anche al direttore dell'Istituto Paolo Torriani, per identificare il suo punto di vista in rapporto al fenomeno da me analizzato, soprattutto considerando che nel seguente lavoro ho posto l'accento anche su come l'organizzazione ha tutelato i propri dipendenti dall'emergenza sanitaria, quindi ho incluso anche questioni che riguardano la sua figura. Oppure, proporre un'intervista alla figura professionale che svolge supervisione all'équipe, in modo tale da avere una lettura esterna di una persona che si è cimentata a seguire il gruppo di lavoro anche durante l'emergenza sanitaria.

Un'altra suggestione che sarebbe stata interessante introdurre riguardava la possibilità che venisse posto il focus su entrambe le équipes dell'Istituto Paolo Torriani, valutando come le due si sono mosse e hanno reagito davanti alle incombenze introdotte dai cambiamenti organizzativi a causa del Covid-19. Poter soffermarsi su entrambe le équipes avrebbe accentuato un confronto sicuramente costruttivo per analizzare gli aspetti positivi e negativi che hanno aiutato, e dal lato opposto ostacolato, i due gruppi lavorativi.

Infine, in un'ottica futura, trovo che potrebbe essere interessante indagare che impatto potrebbe avere il proseguo esteso di questa situazione sugli operatori sociali: considerando che la scalata verso il ritorno alla normalità appare ancora distante, e considerando i segni indelebili che questa esperienza ci ha lasciato, potrebbe essere interessante verificare come cambierà la natura del lavoro sociale e che tipo di impatto questo potrebbe avere sui professionisti anche nel lungo termine, oltre che sull'utenza.

6.3 Quali riflessioni per la figura dell'educatore sociale

Come già riportato all'interno dei vari capitoli del seguente lavoro di tesi, il Covid-19 ha portato molteplici cambiamenti che hanno avuto un impatto sulle diverse dimensioni di vita che

orbitano intorno ad una persona; indubbiamente, ci ha indotto tanti insegnamenti e spunti riflessivi. Per diverse circostanze e contesti soprattutto legati al mondo del lavoro, il Covid-19 ha potuto fare da cassa di risonanza rispetto a determinate condizioni lavorative non sempre collimanti con un benessere psicofisico del lavoratore all'interno del contesto per cui risulta dipendente.

Poter svolgere il seguente lavoro di tesi mi ha permesso di apprendere quanto sia fondamentale per un lavoratore, nel mio caso da educatrice sociale, poter vantare di un ambiente lavorativo che possa tutelarmi e possa limitare il più possibile l'insorgenza di fattori di rischio psicosociali come quelli visti all'interno dei vari capitoli del seguente lavoro di tesi. Poter vantare di un contesto lavorativo che cerca di presagire fattori legati al contenuto del lavoro (carico di lavoro, orari di lavoro, ambiente di lavoro, ecc.) e fattori legati al contesto lavorativo (ruolo nell'organizzazione, cultura dell'organizzazione, relazioni interpersonali, ecc) incentivando quindi un tipo di prevenzione primaria, aiuta indubbiamente il lavoratore a mitigare la possibilità che sviluppi determinati danni fisici ma soprattutto psicologici. Inoltre, dal seguente lavoro di tesi, è emerso come l'assenza di benessere sul posto di lavoro per l'educatore sociale possa influire negativamente anche sull'utenza, a discapito della relazione, la quale ha ottenuto una valenza ancora più forte nel momento in cui la situazione data dal Covid-19 ha potenzialmente messo in discussione questo strumento, reso ancora più imprescindibile per il nostro lavoro.

A complemento di quanto già delineato, ho potuto apprendere tramite il contributo elargito dagli operatori sociali a cui ho sottoposto le interviste, quanto il sistema dato dall'équipe di lavoro possa tradursi in un'importante risorsa per ogni suo singolo membro. Soprattutto quando si è confrontati con situazioni emergenti, scombuscolanti e portatrici di stress, come accaduto con l'arrivo del Covid-19. Poter riconoscere nell'équipe uno spazio di supporto, sostegno e di scambi emotivi, permette all'individuo che ne fa parte di affrontare la situazione critica frammentandola e condividendola, placandone l'impatto. Nel caso dei membri dell'équipe a cui ho sottoposto le interviste, poter ricevere sostegno da quest'ultima, ha permesso loro di adattarsi con più facilità alla situazione che stavano vivendo.

Inoltre, a livello individuale, rispetto alla mia identità di futura operatrice sociale, ho compreso l'importanza di riuscire a ripercorre le proprie risorse e limiti personali in rapporto alle richieste dell'ambiente davanti a condizioni di lavoro classificabili come sfavorevoli, come avvenuto con l'arrivo del Covid-19. Questo soprattutto considerando che la tutela del lavoratore passa anche attraverso una responsabilità propria, individuale, rispetto la preservazione della propria persona. Io, in primo luogo, detengo una responsabilità verso la mia salute ed il mio benessere intercalato anche nell'ambiente lavorativo.

Lavorare su questo scritto mi ha indotto anche tanti spunti positivi rispetto agli insegnamenti che il Covid-19 ha introdotto nel mondo del lavoro sociale, e non solo.

Dovendosi confrontare con innumerevoli limitazioni, stravolgimenti e sofferenze, vivere all'interno di questa bolla ha portato le persone a valorizzare momenti all'interno dei quali ci si prende cura di sé stessi e della propria sfera privata. Come insegna il concetto di reattanza psicologica introdotto dallo psicologo Jack Brehm nel 1966, ogni qual volta che la libertà di azione di un individuo viene limitata ed è sottoposta ad una pressione tale per cui si è indotti

ad incanalarsi in una determinata scelta, subentra una resistenza a queste induzioni provenienti dall'esterno, e si cerca di combattere per riacquistare la propria libertà e autodeterminazione (Brehm, 1966). Questo principio trovo che si ricollegi in parte a quanto successo con l'arrivo del Covid-19: nel momento in cui la quotidianità delle persone e i comportamenti considerati "consueti" sono stati compromessi, ci si è resi conto dell'importanza di riacquisire e valorizzare i propri sistemi e ricercare quello che precedentemente all'arrivo del virus appariva normale, e talvolta non attribuendo la giusta importanza a quello che ci circondava. Questa riflessione mi permette di ricordarmi quanto sia importante che da educatrice sociale io abbia la possibilità di coltivare la mia vita nel privato valorizzando le mie passioni, i miei beni e tutto ciò che mi fa stare bene. Di conseguenza, coltivando la propria vita privata, si andrà ad influire anche il modo con cui si affronta la realtà lavorativa, con più serenità.

Un ulteriore insegnamento positivo che ritengo di aver acquisito soffermandomi sulla seguente indagine riguarda la scoperta di nuovi strumenti utili all'interno della complessità del lavoro educativo. Tutte le piattaforme disponibili sui dispositivi elettronici che permettono di mantenere un contatto con persone che difficilmente è possibile incontrare fisicamente, hanno introdotto un valido mezzo per agevolare determinati momenti della quotidianità lavorativa all'interno dell'educativo. Mi riferisco per esempio a quando si verificano delle riunioni di rete, le quali talvolta risultano difficili da sostenere dato il numero ampio di persone o la distanza tra un luogo e l'altro dove risiedono i vari membri che partecipano al momento di incontro. Ritengo che questa nuova possibilità di svolgere una parte del lavoro educativo possa essere una scoperta valida ed agevolativa anche per un futuro auspicabilmente collimante con una normalità.

A complemento di quanto appena delineato, avendo avuto la possibilità di svolgere lo stage presso un centro educativo minorile, quindi con giovani ragazzi, trovo che aver affinato le proprie competenze in materia di apparecchi elettronici e varie piattaforme digitali, mi abbia in qualche modo agevolata nella relazione con i ragazzi. La tecnologia, trattandosi di una dimensione sempre più vicina a quello che riguarda le passioni, ed in generale parte del mondo dei giovani adolescenti, trovo che sia importante, da esperta della relazione, imparare ad affinare le proprie capacità e conoscenze in questa materia, con lo scopo di continuare a costruire il ponte relazione con il giovane, e avvicinarsi sempre di più a quello che riguarda il suo quotidiano, fortemente caratterizzato dalla presenza della tecnologia. In generale, quindi, ritengo che ci stiamo dirigendo sempre di più verso una consapevolezza che la tecnologia diverrà uno strumento utile al lavoro educativo in tutte le sue forme.

Bibliografia

- Agrusta, M., Indelicato, L., Lastretti, M., & Caggiano, G. (2020). *Stress e burnout ai tempi del Covid 19*. 23(3).
- Ahrendt, : Daphne, Cabrita, J., Clerici, E., Hurley, J., Leončikas, T., Mascherini, M., Riso, S., & Sandor, E. (2020). *Living, working and COVID-19*. Eurofound.
- Aiello, A., Deitingner, P., & Nardella, C. (2012). *Il modello «valutazione dei rischi psicosociali» (VARP)*. Franco Angeli.
- Avallone, F. (2011). *Psicologia del lavoro e delle organizzazioni. Costruire e gestire relazioni nei contesti professionali e sociali*. Carocci.
- Avallone, F., & Paplomatas, A. (2005). *Salute organizzativa. Psicologia del benessere nei contesti lavorativi*. Cortina Raffaello.
- AXA Assicurazioni SA. (2020). *Salute mentale e coronaviurs: Effetti di una situazione emergenziale sul nostro benessere psichico*.
- Bernstein, G. S., & Halaszyn, J. A. (1999). *Io, operatore sociale. Come vincere il burnout e rendere gratificante il mio lavoro*. Erickson.
- Biondi, M., & Iannitelli, A. (2020). Rivista di Psichiatria. *CoViD-19 e stress da pandemia: “l'integrità mentale non ha alcun rapporto con la statistica”, 55(3), 131–136.* /
- Brehm, J. W. (1966). *A theory of psychological reactance*. Academic Press.
- Carey, M. (2013). *La mia tesi in servizio sociale: Come preparare un elaborato finale basato su piccole ricerche qualitative*. Edizioni Centro Studi Erickson.
- Cherniss, C. (1983). *La sindrome del burn-out (1983). Lo stress lavorativo degli operatori dei servizi socio-sanitari*. Centro Scientifico.
- Cooper, C. L., & Payne, R. (1989). The British Journal of Psychiatry. *Causes, Coping and Consequences of Stress at Work.*, 155(3), 431–432.

- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-González, E. (2000). *Research on Work-related Stress*. European Communities.
- Di Tecco, C., Ronchetti, M., Ghelli, M., Persechino, B., & Iavicoli, S. (2020). *Gestione dello stress e prevenzione del burnout negli operatori sanitari nell'emergenza covid-19*. Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro e ambientale.
- Dipartimento della sanità e socialità. (2021). *Coronavirus per saperne di più*.
- Dong, M., & Zheng, J. (2020). Letter to the editor: Headline stress disorder caused by Netnews during the outbreak of COVID-19. *Health Expectations: An International Journal of Public Participation in Health Care and Health Policy*, 23(2), 259–260.
- Folgheraiter, F. (2020). Lavoro sociale. *Welfarevirus: come la pandemia sta cambiando il lavoro sociale e tutti noi*, 20.
- Fondazione Paolo Torriani per minorenni. (2018). *Concezione Pedagogica Istituto Paolo Torriani per minorenni*.
- Galea, S., Merchant, R. M., & Lurie, N. (2020). The Mental Health Consequences of COVID-19 and Physical Distancing: The Need for Prevention and Early Intervention. *JAMA Internal Medicine*, 180(6), 817–818.
- Galliker, S., Igic, I., Elfering, A., Semmer, N., Brunner, B., Dosch, S., & Wieser, S. (2020). *Job Stress Index 2020*. Promozione Salute Svizzera.
- Girard, A., Penati, V., & Ferrari, G. (2016). *Manuale di valutazione dei rischi psicosociali: Linee guida e strumenti d'indagine*. Edizioni FerrariSinibaldi.
- Gruppo di lavoro ISS Salute mentale ed emergenza COVID-19. (2020). *Indicazioni ad interim per la gestione dello stress lavoro-sorrelato negli operatori sanitari e socio-sanitari durante lo scenario emergenziale SARS-COV-2*. Istituto Superiore di Sanità.
- Kessler, C., & Guggenbühl, L. (2021). *Impatto della pandemia di coronavirus sui limiti e sulle risorse della popolazione in materia di salute*. Promozione Salute Svizzera e Ufficio Federale della sanità pubblica.

- Kleim, B., & Ehlers, A. (2009). Evidence for a curvilinear relationship between posttraumatic growth and posttrauma depression and PTSD in assault survivors. *Journal of Traumatic Stress, 22*(1), 45–52.
- Maida, S., Gambardella, E., Vanossi, F., Lenzo, F., & Baudino, A. (2018). *Introduzione al Lavoro sociale*. Materiale didattico modulo «Teorie e metodologie dell'intervento sociale».
- Mannucci, A., Poggesi, P., & Maggino, F. (2000). *L'educatore di professione e i rischi di burnout*. Edizioni del Cerro.
- Maslach, C. (1976). *Burnout*. *Human Behavior, 5*(16–22).
- Organizzazione Mondiale della Sanità. (2020). *Pandemic fatigue Reinvigorating the public to prevent COVID-19*.
- Santinello, M., & Furlotti, R. (1992). *Servizi territoriali e rischio di «Burnout»*. Fattori di stress lavorativo negli operatori sociosanitari. Giuffrè.
- SECO: Direzione del lavoro - Condizioni di lavoro. (2021). *Protezione della salute sul posto di lavoro—Nuovo coronavirus (COVID-19)*.
- Selye, H. (1973). The Evolution of the Stress Concept. *American Scientist, 61*(6), 692–699.
- Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani. (2020). *Piano di protezione contro il Covid-19 per i centri educativi per minorenni (CEM)*.
- Ursano, R., Fullerton, C., Weisæth, L., Raphael, B., North, C., Pynoos, R., Steinberg, A., Brymer, M., Shultz, J., Espinel, Z., Galea, S., Reissman, D., Smith, R., Katz, C., Charney, D., Southwick, S., Watson, P., Benedek, D., Rundell, J., & Flynn, B. (2007). Textbook of Disaster Psychiatry. In *British Journal of Psychiatry—BRIT J PSYCHIAT* (Vol. 194).
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C. S., & Ho, R. C. (2020). Immediate Psychological Responses and Associated Factors during the Initial Stage of the 2019 Coronavirus Disease (COVID-19) Epidemic among the General Population in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 17*(5).

Sitografia

Atlante. (2020). Smart working, due parole mille significati. In *Treccani*. Tratto da:

https://www.treccani.it/magazine/atlante/societa/Smart_working.html

Bonanni, E. (2013). *Il coping*. psicoclinica.it. Tratto da: <http://www.psicoclinica.it/il-coping.html>

Pezzoli, L. (2020). *Le sfide del coronavirus: Le risorse dentro di noi*. SEV-Online. Tratto da:

<https://sev-online.ch/it/aktuell/kontakt.sev/2020/le-sfide-del-coronavirus-le-risorse-dentro-di-noi-2020042105-1/>

Redazione. (2013). Stress: Modelli teorici. *In-Psychology*. Tratto da: [https://www.in-](https://www.in-psychology.it/stressmodelli-teorici/)

[psychology.it/stressmodelli-teorici/](https://www.in-psychology.it/stressmodelli-teorici/)

Redazione Humanitas Medical Care. (2021). Covid-19, attenzione anche alla dimensione

psicologica. *Humanitas Medical Care*. Tratto da: [https://www.humanitas-](https://www.humanitas-care.it/news/covid-19-attenzione-anche-alla-dimensione-psicologica/)
[care.it/news/covid-19-attenzione-anche-alla-dimensione-psicologica/](https://www.humanitas-care.it/news/covid-19-attenzione-anche-alla-dimensione-psicologica/)

Russo, S. (2019). Fattori di rischio e fattori protettivi. *Psicologia pediatrica*. Tratto da:

<https://www.psicologiapediatrica.it/fattori-di-rischio-e-fattori-protettivi/>

SECO. (2010). *Studio sullo stress 2010: Lo stress tra la popolazione attiva in Svizzera -*

Correlazioni tra condizioni di lavoro, caratteristiche personali, benessere e salute.

Tratto da:

https://www.seco.admin.ch/seco/it/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Studien_und_Berichte/stressstudie-2010--stress-bei-schweizer-erwerbstaetigen---zusamm.html

SECO. (2019). *Rischi psicosociali sul posto di lavoro*. Confederazione Svizzera. Tratto da:

<https://www.seco.admin.ch/seco/it/home/Arbeit/Arbeitsbedingungen/gesundheitschutz-am-arbeitsplatz/Psychosoziale-Risiken-am-Arbeitsplatz.html>

Treccani. (s.d.). *stress in Vocabolario—Treccani*. Recuperato 25 giugno 2021. Tratto da:

<https://www.treccani.it/vocabolario/stress>

Ufficio dell'ispettorato del lavoro. (s.d.). *I rischi psicosociali: Definizione e misure di prevenzione*. Tratto da: <https://www4.ti.ch/dfe/de/uil/protezione-lavoratori/rischi-psicosociali-sul-posto-di-lavoro/>

Valenti, L. (2012). *Fattori protettivi e sviluppo sano della personalità*. psiconline.it. Tratto da:

<https://www.psiconline.it/articoli/per-saperne-di-piu/fattori-protettivi-e-sviluppo-sano-della-personalit.html>

Immagine di copertina: Conseguenze psichiatriche da Covid-19

PKE Group. Recuperato 05 luglio 2021 da:
<http://www.pkegroup.it/html/blog/conseguenze-psichiatriche-da-covid-19.asp>

ALLEGATI

ALLEGATO 1

Consenso informato

Egregio Signore, Gentile Signora

Con la seguente, le chiedo gentilmente il consenso a svolgere un'intervista finalizzata alla raccolta dati per il Lavoro di Tesi di Bachelor in Lavoro Sociale (SUPSI). L'argomento di tale Lavoro di Tesi verte sulla tematica relativa a come il Covid-19 ha contribuito a cambiare la percezione dello stress tra gli operatori sociali dell'Istituto Paolo Torriani, e in che misura l'organizzazione del lavoro ha posto loro un aiuto.

Le chiedo inoltre il consenso alla registrazione dell'intervista, che durerà circa un'ora e che verrà successivamente trascritta per l'analisi dei dati. In seguito, se lo desidera, le verrà trasmessa la trascrizione integrale, così da garantirle la possibilità di verificare la corrispondenza tra quanto detto e quanto riportato, nonché di apportare eventuali modifiche o correzioni.

I dati raccolti saranno utilizzati unicamente ai fini della tesi e saranno trattati in modo strettamente confidenziale, garantendo l'assoluto anonimato delle persone intervistate.

Persone di contatto

Studentessa: Anna Maestrini

e-mail: anna.maestrini@student.supsi.ch

Docente di riferimento: Angelica Lepori

e-mail: angelica.lepori@supsi.ch

Dichiarazione di consenso informato

Io sottoscritto/a:.....

dichiaro di aver compreso lo scopo del Lavoro di Bachelor e le modalità di trattamento dei dati personali e acconsento quindi a partecipare a questa intervista.

- Desidero avere una copia della trascrizione integrale dell'intervista
- Non desidero avere una copia della trascrizione integrale dell'intervista

Luogo:.....

Data:.....

Firma:.....

ALLEGATO 2

Intervista alla psicologa e psicoterapeuta Angela Andolfo Filippini

Breve presentazione

1. Che titolo professionale detiene?

P: sono psicologa e psicoterapeuta

2. Da quanti anni svolge questa professione?

P: dal 1994 come psicologa, mentre dal 1999 pratico come psicoterapeuta in privato

Approccio EMDR

1. Mi può descrivere brevemente di che approccio si tratta?

P: L'EMDR è l'acronimo di "*Eyes Movement Desensitization and Reprocessing*" e rappresenta un modello di lavoro concepito da Francine Shapiro, psicologa clinica americana, che ha messo a punto questa tecnica inizialmente utilizzata per il trattamento del disturbo da stress post traumatico, in particolare con i reduci di guerra. Nel corso degli anni, la ricerca nel campo di applicazione dell'EMDR, ha messo in luce una modalità generale di funzionamento del cervello: sostanzialmente viene utilizzata la stimolazione bilaterale alternata (SBA) per favorire la desensibilizzazione e la rielaborazione delle memorie disturbanti. La SBA può utilizzare diversi canali, sia il movimento oculare, sia il tocco (tapping) oppure gli stimoli acustici. Lo scopo è quello di favorire la transizione dell'informazione legata alle memorie con valenza disturbante o traumatica dalle aree del cervello emotivo alle aree della memoria semantica, quindi un vero e proprio trasferimento di informazioni. In sintesi, la SBA favorisce il processo di autoregolazione delle emozioni, corregge convinzioni disfunzionali, regola i processi corporei, attraverso l'integrazione delle informazioni fra i due emisferi, favorendo una risposta adattiva. L'utilizzo della SBA, unitamente all'applicazione di protocolli specifici in base ai problemi, rappresenta la caratteristica principale delle psicoterapie orientate all'EMDR.

Inizialmente l'EMDR veniva considerato come una tecnica, mentre in realtà è un modello psicoterapico complessivo, integrato ed evidence-based, utilizzato elettivamente per il trattamento dei disturbi da stress post-traumatico, ma la cui applicazione si è ora estesa anche a molti altri quadri psicopatologici.

2. Quando è indicato utilizzare tale approccio?

P: sicuramente nei cosiddetti traumi T maiuscola, come lutti traumatici e improvvisi, incidenti stradali, aggressioni, suicidi, catastrofi naturali, ecc. Questi sono eventi stressati massicci che investono la personalità e che se non elaborati in forme adattive, possono evolvere in un disturbo da stress post-traumatico (PTSD).

In realtà però, il grosso del lavoro che noi facciamo come psicoterapeuti, è sui traumi t minuscola, o traumi relazionali e interpersonali, quindi tutte quelle dimensioni legate per esempio alla trascuratezza, al maltrattamento, agli abusi fisici, psicologici, ecc. Le relazioni possono essere sperimentate come minacciose (abusi sessuali, molestie, maltrattamento), svalutanti (denigrazione, umiliazione), trascuranti (negligenza e scarsa attenzione ai bisogni) comprese quelle più intime, per esempio in famiglie in cui i legami d'attaccamento siano insicuri, ambivalenti o disorganizzati. Queste premesse spesso si riflettono nella vita adulta di soggetti che sperimentano con difficoltà l'area relazionale in generale (con se stessi, con gli altri, con il mondo).

Stress e Covid-19

1. Soprattutto durante il primo lockdown (marzo-giugno 2020), dal suo punto di vista professionale, può affermare che si è verificato un aumento dello stress tra le persone?

P: nel primo lockdown sicuramente c'è stata un'importante attivazione dello stress, seguita da una grande capacità collettiva di mobilitazione. Ci siamo tutti mobilitati per rispondere ad una situazione stressante, e tutto sommato, mi verrebbe da dire che c'è stata anche una risposta adeguata. Abbiamo adottato dei cambiamenti nei nostri comportamenti e abbiamo fatto fronte alle restrizioni che ci sono state richieste, date le circostanze.

È stato piuttosto il proseguo di un'esposizione così prolungata a fattori stressanti, che ad oggi diventa più problematico. Nella popolazione in generale, ma soprattutto porterei l'attenzione verso le persone più esposte. Bisognerebbe valutare la situazione sul medio-lungo termine.

2. Come è cambiato il suo lavoro da quando è subentrato il Covid-19 (aumento di richieste, di che tipo, ecc.)?

P: sono profilata dal punto di vista professionale, visto che lavoro con l'EMDR nell'ambito della psico-traumatologia. Le situazioni legate al Covid-19 di tipo traumatico sono state per esempio i lutti legati al virus, sia per le modalità con cui si presentano, ma soprattutto per la cornice attorno (mancato contatto con il proprio caro, rito funerario proibito o ridotto, ecc.). Questo sicuramente è stato ed è tutt'ora un ambito sensibile per quanto riguarda situazioni di tipo traumatico legate al Covid-19.

Nello specifico dei casi Covid-19 correlati, il tipo di casistica che ho visto in questi mesi, sono state le persone che hanno contratto il Covid-19, soprattutto quelli della prima ondata.

Sentimenti come l'incertezza, la non conoscenza della malattia, il fatto di essere visti un po' come "gli appestati. Il contagio stesso è stata un'esperienza traumatica, in funzione della risposta dell'ambiente, sia sanitario che non. Oggi, si sa di più riguardo questo virus, le persone che si ammalano sanno che non per forza saranno ricoverate o intubate, poiché vi sono delle remissioni e dei decorsi favorevoli. Di recente, mi stanno arrivando pazienti che hanno contratto il Covid-19 molti mesi fa e che ancora manifestano sintomi fisici, psichici, proprio come se fosse un'onda lunga.

Nel settore più legato al sostegno agli operatori sociali e sanitari, ci sono state alcune situazioni per le quali ho avuto un ruolo come membro della cellula di supporto psicologico della Task Force. Insieme a vari colleghi, ci siamo messi a disposizione per lavorare su richiesta della Task Force a sostegno degli operatori sociosanitari e della popolazione. Ci sono state effettivamente delle situazioni di stress acuto durante la prima ondata che hanno riguardato nello specifico operatori sociosanitari.

Oggi ci sono piuttosto delle situazioni che si sono un po' cronicizzate, che sono legate alla difficoltà di certi ambienti, come ad esempio gli educatori che lavorano con persone portatrici di handicap. Il contesto e il tipo di utenza rendono difficoltoso il controllo delle procedure di igiene e quindi aumenta, comprensibilmente, la paura di esporsi.

In questo senso si sono esacerbate delle caratteristiche di personalità tra gli operatori, come ad esempio la paura verso le malattie; è come se queste caratteristiche si fossero amplificate e il Covid-19 ha fatto un po' da cassa di risonanza portando ad assumere una certa rilevanza sintomatica.

3. A suo avviso, quali sono stati i settori maggiormente colpiti da questo stress da pandemia? Per quali motivi?

P: per quanto riguarda quello che ho osservato nel mio contesto professionale, alcuni dei settori lavorativi che hanno subito un importante impatto per lo stress, sono stati quelli che hanno dovuto introdurre lo smart working; questa modalità non sempre è applicabile in funzione del tipo di casa, di chi vi abita, degli strumenti necessari per organizzare un ufficio domestico. Tutti quei lavoratori che inizialmente hanno percepito il lavoro da casa come positivo, comodo, ne hanno subito l'impatto problematico con il prolungarsi del lockdown. È venuta meno la dimensione sociale legata al lavoro (contatto diretto con i colleghi, con i clienti, con gli utenti). Alcuni settori, maggiormente profilati, nei quali i collaboratori erano abituati a viaggiare e per questo si sentivano appagati, hanno subito un forte impatto a causa del Covid-19.

4. Da quando è scoppiata l'emergenza sanitaria speculare all'arrivo del virus da Covid-19, le è capitato di seguire pazienti che si sentivano particolarmente stressati sul posto di lavoro?

P: sì, e sono appunto queste categorie elencate precedentemente, tra cui operatori sociali che lavorano con persone portatrici di handicap e altri ambiti educativi, quali i docenti o gli stessi studenti.

5. (Qualora la precedente domanda ricevesse una risposta affermativa) mi può descrivere a grani linee se queste persone presentavano delle caratteristiche simili per quanto riguarda il loro vissuto relativo al lavoro e l'arrivo del Covid-19?

P: quello che ho rilevato in questi pazienti sono state due linee direttrici, parti della stessa medaglia: da una parte un'esacerbazione di caratteristiche di personalità (maggiore risposta fobica o ipocondriaca) con rilevante tendenza al controllo rispetto alla situazione. L'altra faccia della medaglia invece, sono state reazioni di banalizzazione della situazione pandemica, con condotte non sempre adeguate al contesto. In ogni caso si sono messe in atto difese psicologiche verso qualcosa avvertito come soverchiante.

6. A suo avviso, coloro che hanno sviluppato un'importante manifestazione di stress sul lavoro in seguito all'arrivo del Covid-19, presentavano delle fragilità (individuali o da ricercare all'interno del contesto lavorativo) già precedentemente alla pandemia?

P: mi riferisco in particolare alla prima ondata, alle situazioni che ho visto e trattato all'interno del lavoro svolto nella cellula di supporto (task force). Abbiamo fatto degli interventi molto mirati, focalizzati, orientati all'EMDR, con lo scopo di ridurre la risposta acuta allo stress. In realtà quelli che ho visto io, prima dell'arrivo del Covid-19, erano persone ben funzionanti sul posto di lavoro, con delle buone risorse personali. Tuttavia, l'impatto massiccio di eventi stressanti sul posto di lavoro (cambiamento rapido e a volte confusivo delle procedure, assenza di presidi clinici adeguati, lutti improvvisi, contagi ecc.) ha contribuito a generare molta ansia con l'insorgenza di chiari disturbi acuti da stress

A livello di Direzione, di gestione del personale, il continuo cambiamento delle prassi ha creato confusione e incertezza, ma soprattutto paura dell'errore. Questa situazione pandemica è stata un grosso fattore di stress per tutti i collaboratori a qualsiasi livello, personale qualificato che prima dell'arrivo del Covid-19 ha funzionato bene sul posto di lavoro.

7. Da quanto il Covid-19 ha messo piede nelle nostre vite quanto è importante secondo lei che il lavoratore possa essere tutelato il più possibile dall'organizzazione del lavoro e perché?

P: riferendomi alle situazioni menzionate prima, ho avuto anche l'impressione che in situazioni così, di risposta rapida, di stravolgimento delle proprie pratiche, la tutela del lavoratore in quei casi passava per esempio da una buona ed efficace comunicazione.

È chiaro che tutto quello che favorisce il riposo adeguato, che garantisce gli spazi famigliari nella propria vita privata, tutto quello che concorre a mantenere altro nella vita di un lavoratore,

risulta centrale per garantire il benessere della persona. La tematica è che, in qualsiasi settore, la gestione dello stress è possibile qualora vi siano delle misure di compensazione. La realtà del Covid-19 ha invece richiesto moltissimo in particolare ai settori sanitari e sociali, dove non si staccava mai dal lavoro, e questo non è percorribile sul lungo periodo. È auspicabile che vi sia una maggiore capacità di ricambio, per permettere ai collaboratori di recuperare. Se lo stress viene accumulato e non c'è mai una ripresa, il rischio è il burnout, sindrome complessa la cui risoluzione può essere molto lunga.

8. Da un sondaggio condotto da un'università di Basilea in seguito all'arrivo del Covid-19, emerge che "Tra i fattori principali dell'aumento dello stress ci sono i cambiamenti sul posto di lavoro o di formazione, e il peso di una vita sociale limitata", potrebbe commentarmi questa affermazione?

P: questo è chiaramente uno dei grossi nodi in questa situazione. Pensiamo agli studenti che hanno seguito le loro lezioni sul computer, appoggiato sul tavolo della cucina di casa, in una condizione molto regressiva, poiché non vi erano alternative.

Il Covid- rappresenta una traumatizzazione collettiva che genera grandi quote di incertezza e non sappiamo nemmeno, da un punto di vista temporale, quanto tempo occorrerà per uscirne pienamente.

9. Ha notato dei cambiamenti all'interno del mondo del lavoro rispetto il primo lockdown (marzo-giugno 2020) e l'attuale situazione dopo un anno? Se sì, in che misura?

P: l'impressione è che oggi vi sia piuttosto una cronicizzazione, ovvero laddove sia stato possibile, siamo tornati a fare quello che facevamo prima dell'arrivo del Covid-19, ma con nuove modalità. Per esempio, durante il primo lockdown, alcuni studi psicoterapici hanno chiuso. Anch'io ho preso questa decisione, lavorando via Skype. Oggi, contestualmente, lavoro in presenza, ma mantenendo una maggiore distanza tra le poltrone, senza nessun contatto fisico, adottando le giuste misure protettive (disinfettante, mascherine, arieggiamento). Per il lavoro in EMDR, che normalmente prevede che il terapeuta sia seduto vicino al paziente, quando si adotta la SBA con il movimento oculare, ho dovuto modificare il setting. Utilizzo dei pulsatori tattili e luminosi, che permettono la SBA garantendo la distanza di tre metri fra me e il paziente. Prima del Covid-19, utilizzavo questo strumento con pazienti che non tolleravano che fossi seduta vicina o che avevano particolari difficoltà con i movimenti oculari.

Tutela del lavoratore e strategie individuali

1. A suo avviso, ad oggi, come bisognerebbe tutelare il lavoratore da questa nuova condizione di stress da pandemia?

P: credo che la tutela riguardi prima di tutto l'individuo nella sua responsabilità personale rispetto alla sua capacità di adottare in modo autonomo degli stili di vita. È chiaro che in un contesto di questo tipo, per mantenere degli equilibri, bisogna conoscere come noi gestiamo lo stress e come ci manteniamo in equilibrio rispetto a ciò che ci piace, ciò che ci fa stare bene, per cui c'è sicuramente una responsabilità individuale.

Riguardo ai contesti che sono più interattivi, come ad esempio il lavoro sociale, tipologia di lavoro che opera in presenza, è importante mantenere la possibilità di accesso a strumenti come la supervisione d'équipe, il supporto alla ricerca di soluzioni condivise, garantendo la possibilità per i collaboratori di avere momenti di maggiore scambio, eventualmente con il supporto della supervisione. Ci sono settori che già utilizzano questi strumenti, certamente gli ambiti sanitari e sociali, ma in realtà aziendali questo è meno praticato, ma andrebbe favorito.

Ho incontrato un caso nel quale la responsabile delle risorse umane ha messo in piedi un apparato di colloqui, di accoglienza, di ascolto dei singoli, su situazioni di disagio Covid correlate. Ritengo che questo sia veramente un valore aggiunto nella misura in cui ci sia particolare sensibilità nel riconoscere la sofferenza.

2. Quali strategie si sentirebbe di consigliare alle persone per fronteggiare al meglio questa situazione di "stress da pandemia" sul posto di lavoro?

P: suggerirei un'attenzione estremamente accurata allo stile di vita, alle buone abitudini, a tutto quello che concorre a mantenere un livello di benessere che passa dal quotidiano: dall'alimentazione, da un buon sonno, da attività all'aria aperta, dall'esposizione alla luce solare. Insomma, tutto quello che concorra a sostenere il tono dell'umore anche con un'attenzione alle piccole cose che possiamo fare, date le circostanze. Certamente se continuassimo a ripeterci che siamo frustrati, quanto sia brutto che non si possa andare in vacanza, ecc., pur considerandolo comprensibile, dobbiamo essere consapevoli che questo discorso interno, se viene costantemente alimentato, erode le energie piuttosto che ripristinarle. Queste raccomandazioni appena elencate sono state fatte soprattutto durante l'inizio della pandemia, tra cui anche quella di non esporsi a eccessive informazioni che spesso creano solo confusione e alimentano l'ansia.

Ad oggi, non ci troviamo più nella situazione iniziale, siamo piuttosto in una situazione cronica, dove bisognerebbe cercare di massimizzare tutto quello che c'è all'interno della cornice dalla quale non possiamo sottrarci. Indubbiamente i fattori di rischio ci sono sempre e sono piuttosto chiari, ma mollare adesso sarebbe deleterio. Riconoscere e validare la propria stanchezza, ma al contempo i propri sforzi, è un'operazione necessaria da un punto di vista psicologico.

3. Quanto è importante secondo lei che anche l'organizzazione del lavoro garantisca della protezione ai propri lavoratori?

P: come già emerso, ribadisco come questo sia molto importante. Una persona può percepire una stanchezza dalla quale sente comunque di poter recuperare per poi esser pronta a ripartire. Oppure percepire quell'usura che porta davvero all'esaurimento delle risorse. Offrire supporto e chiedere aiuto in questi casi è cruciale.

4. Cosa potremmo imparare da questa esperienza?

P: questa esperienza è un grande banco di prova per misurare la resilienza, la tenuta, la resistenza nell'affrontare di volta in volta ciò che accade, mobilizzando le risorse. Possiamo scoprire che in realtà ci sentiamo rafforzati da questa esperienza. Sperimentiamo la capacità di affrontare la fatica, la stanchezza, la frustrazione; possiamo imparare a starci dentro, sapendoci stare. Solo se le attraversiamo, possiamo lasciarsi alle spalle anche situazioni difficili come questa.

In sintesi, quindi, alimentare quell'attenzione al quotidiano e alla ricerca del benessere, ovunque esso si trovi, anche nel gustarsi quel buon quadratino di cioccolato a fine giornata, oppure la passeggiata col proprio cane, in ogni caso le piccole cose di tutti i giorni, sulle quali abbiamo il controllo. Una maggiore consapevolezza del momento presente, perché in ogni caso il presente è l'unica realtà che riusciamo a percepire.

ALLEGATO 3

Intervista al Capo Équipe del gruppo residenziale

A. informazioni sull'intervistato

1. Che titolo formativo possiedi?

CÉ: educatore non diplomato con AFC.

2. Da quanti anni lavori come educatore/educatrice sociale, e nello specifico, all'Istituto Paolo Torriani?

CÉ: lavoro all'Istituto Paolo Torriani da circa vent'anni. All'inizio in veste di educatore, successivamente, come capo équipe.

3. Puoi descrivere brevemente la tua condizione di lavoro (turni, orari, percentuale lavorativa)?

CÉ: io lavoro come capo équipe al 100%, di cui un 10% rivolto al lavoro amministrativo mentre il 90% al lavoro educativo. La mia percentuale lavorativa si suddivide in turni giornalieri, notturni e festivi compresi.

4. Puoi dare una panoramica concisa rispetto la tua situazione familiare intesa come descrizione generica del tuo nucleo familiare (se hai un compagno/a, marito/moglie, chi lavora di più/meno, come vi bilanciate)?

CÉ: sono divorziato e attualmente vivo con la mia compagna, la quale è in pensione anticipata da quest'anno. Prima anche lei lavorava nell'ambito educativo. Inoltre, ho un figlio grande che vive con la madre.

B. Contesto lavorativo in generale prima dell'emergenza sanitaria

1. Come descriveresti brevemente il lavoro presso un centro educativo minorile?

CÉ: il nostro lavoro si basa su un accompagnamento di ragazzi che si trovano in una difficoltà soprattutto a livello familiare, ma la quale può comportare anche ripercussioni a livello psicologico per il ragazzo. Si tratta quindi di un lavoro di accompagnamento a 360 gradi, di

accudimento, di protezione. Individuo come fattore fondamentale del nostro lavoro, quello di dare importanza e voce ai loro sogni, e fare insieme a loro un lavoro di realizzazione interiore ma anche esteriore e spesso questa è anche la dimensione più difficile di questo lavoro. Affermo ciò perché spesso le loro esperienze li portano a non sentirsi all'altezza di nulla, ed è anche il motivo per cui talvolta fanno delle scelte scellerate come quella di assumere droghe, abusare di alcol, ecc. Questo non perché siano ragazzi "cattivi", anzi, ma piuttosto è dato da tutto un contorno problematico e portatore di sofferenza che spinge il ragazzo a ricercare gratificazione attraverso questi strumenti distruttivi. È importante quindi che gli adulti che hanno a che fare con il ragazzo non puntino il dito su quello che non funziona in loro, ma piuttosto su quello che funziona in loro. Ritengo dunque che all'interno di una struttura educativa come il Torriani questo aspetto appena citato rappresenti una parte del lavoro che reputo più difficoltoso ma anche più bella e appagante.

2. Ti ritieni soddisfatto/a della tua condizione lavorativa? Quali sono gli aspetti positivi e quali quelli negativi

CÉ: mi ritengo soddisfatto della mia condizione lavorativa, nonostante tutti i limiti che un lavoro del genere può sottoporre a livello organizzativo, di sinergie con tutti gli altri enti e la rete formale e informale che ruota intorno al ragazzo. L'aspetto che sento mi crea maggiormente difficoltà, è la capacità di creare appunto sinergie e collaborazione con una rete che risulta sempre più ampia. Tuttavia, questo, non rappresenta tanto un potenziale problema interno alla struttura quanto "esterno". In generale, comunque, non ho nulla di cui lamentarmi o che mi crei particolare disagio.

3. In generale, ti senti riconosciuto/a nel tuo lavoro?

CÉ: sì, mi sento riconosciuto nel mio lavoro e nel mio ruolo.

4. Come valuti il clima di lavoro e le relazioni con i colleghi e superiori?

CÉ: assolutamente buono e positivo.

C. Fenomeno dello stress lavoro-correlato:

1. Sei a conoscenza del fenomeno dello stress lavoro-correlato? Se sì, come lo descriveresti?

CÉ: sono dell'idea che lo stress che nasce all'interno del lavoro è riscontrabile nel momento in cui gli strumenti che ti permettono di svolgere il tuo lavoro non sono all'altezza, e di conseguenza bisogna darsi da fare anche senza riuscire a concretizzare sempre gli scopi lavorativi. Ritengo che sia fondamentale comunque riuscire ad arrivare alla fine del turno lavorativo e staccare completamente la mente, per dedicarti a ciò che hai nella tua vita privata. Sono dell'idea che le persone che non riescono ad attuare questo meccanismo, dovrebbero farsi una domanda per chiedersi che cosa si sta costruendo al di fuori del contesto lavorativo. Questa è una domanda che la persona dovrebbe farsi ogni qual volta si sente mangiato dal lavoro e che non riesce a staccarsi da questo.

2. Hai mai vissuto momenti ove ti sentivi particolarmente stressato/a sul posto di lavoro? Se sì, si trattava di uno stress più "coinciso" ovvero relativo ad un tempo piuttosto effimero o particolarmente prolungato nel tempo?

CÉ: davanti a determinate incombenze è chiaro che ci si sente stressati, soprattutto quando ti rendi conto che non si riescono a raggiungere dei risultati auspicati. Nel mio caso, comunque, non si è mai trattato di uno stress che mi ha prosciugato l'anima, si trattava più di una frustrazione data talvolta da un'impotenza davanti a certi eventi. Questo però ritengo che faccia parte di una crescita interiore: saper dunque accettare che a volte le cose possono andare come non si vorrebbe, che fondamentalmente la vita non ti può soddisfare sempre e su ogni aspetto; ritengo che questa consapevolezza sia un atto di maturità, ma soprattutto cercare sempre e comunque di migliorarsi, mettere in atto tutto il possibile affinché quel qualcosa possa cambiare, ma senza sentirsi il supereroe della situazione.

3. Per quanto riguarda la tua esperienza lavorativa, consideri tra uno o più di questi un potenziale fattore che alimenta maggiormente lo stress sul lavoro?

- Sovraccarico lavorativo:
CÉ: sì, in alcune situazioni è stato per me fonte di stress ma sempre e comunque governabile.
- Contraddittorietà tra le varie domande di prestazione:
CÉ: sì, talvolta mi è successo.
- Ambiguità del ruolo e definizione dei compiti professionali:
CÉ: no, il mio ruolo è sempre stato ben definito e chiaro sia a me stesso che per l'istituzione.
- Riconoscimento inadeguato delle proprie competenze e prestazioni:
CÉ: no, mi sento riconosciuto all'interno del mio ruolo.
- Partecipazione delimitata ai processi decisionali:
CÉ: no, riferendomi soprattutto al contesto lavorativo dove presto servizio da vent'anni, mi son sempre sentito incluso e reso partecipe di cambiamenti e decisioni prese inerenti al contesto.
- Insufficienza di coesione e capacità di supporto da parte del gruppo di lavoro:
CÉ: no
- Scarsa mobilità professionale:

CÉ: no, personalmente ritengo che il mio ruolo e la mia persona in generale sia sufficientemente riconosciuta anche all'interno di un margine di autonomia garantito.

4. Ci sono delle strategie individuali che metti in atto per fronteggiare al meglio lo stress sul lavoro? Se sì, quali?

CÉ: cerco sempre di fare del mio meglio tenendo sempre conto che le cose possono anche non andare bene. Uno deve sempre metterci dell'impegno, una certa professionalità, cercando alternative a strade che fino ad oggi non hanno portato a soluzioni, ma il tutto sempre accompagnato dalla consapevolezza che non sempre si arriva dove si vorrebbe. A mio avviso è fondamentale darsi sempre del tempo, verso sé stessi e verso i ragazzi, di poter crescere e accudire quel seme che tu poni insieme al ragazzo, senza pretese.

5. Secondo il tuo punto di vista, cosa mette in atto l'organizzazione (del tuo contesto lavorativo) e cosa invece potrebbe fare per aiutare la persona a fronteggiare al meglio lo stress sul posto di lavoro?

CÉ: questa domanda mi porta a riflettere intorno alla situazione legata al Covid-19 che abbiamo vissuto tutti. Riferendomi soprattutto all'inizio della situazione pandemica (marzo 2020), quello che l'organizzazione avrebbe dovuto fare era quello di cercare di alleggerire la situazione evitando a mio avviso situazioni che creavano solo confusione. È chiaro che la situazione pandemica ha portato a delle anomalie ed ha avuto in impatto importante a livello sanitario ed economico. Soffermarsi eccessivamente su questo avvenimento ponendo l'accento sulle criticità e su come adattarsi a queste nuove condizioni di lavoro, non aiuta, soprattutto perché crea solo caos anche all'équipe di lavoro. Con il proseguo di questa situazione, comprendendo che questa è una realtà che ad oggi va affrontata per quella che è, cercando di trarre comunque le risorse che può portare, l'organizzazione ci ha permesso di saperci muovere con più serenità e consapevolezza all'interno di queste circostanze. Ad esempio, svolgere le riunioni a distanza tramite il computer, risulta sempre un mezzo per entrare in relazione con l'altro e vivere un dialogo in tranquillità continuando a svolgere quello che è il tuo compito. Altri strumenti che l'organizzazione ci mette a disposizione per affrontare lo stress sono ad esempio la possibilità di svolgere delle formazioni, piuttosto che la supervisione d'équipe. In sintesi, ritengo che l'istituzione possa fare molto, tenendo però sempre conto dei cambiamenti sociali e legati alla natura del lavoro che quotidianamente ci permettono di stare al passo con il mondo sempre più moderno.

D. Covid-19 e condizioni di lavoro

Nota: le seguenti domande vogliono far riferimento al periodo dal primo lockdown (marzo 2020) fino ad oggi, quindi ti chiedo di considerare anche la situazione a partire da marzo 2020 (prima ondata).

1. Mi puoi raccontare come hai vissuto generalmente l'arrivo del Covid-19 ed il proseguo di questa situazione?

CÉ: inizialmente, un po' come tanti, ho vissuto questa situazione con una certa incredulità e sorpresa in quanto si recepivano migliaia di voce diverse che descrivevano la pandemia come sterminatrice di popolazioni. Questo è stato un momento dove la prudenza è stata per me l'unica arma che mi ha permesso di affrontare la situazione. Sono anche stato alimentato da un sentimento di ricerca per cercare di capire cosa stesse realmente succedendo. Una delle cose che mi ha maggiormente stressato, è stato il fatto che gran parte delle persone con cui mi capitava di dialogare si sentiva un esperto in merito di questo virus da Covid-19, e questo mi ha portato spesso ad aver a che fare con persone che attuavano comportamenti opposti alla prudenza. Così come mi hanno procurato stress tutte quelle persone che contrariamente a chi sminuiva e appariva indifferente a questa situazione, attuando comportamenti poco prudenti, manifestava invece una paura incondizionata, tanto da diffondere il terrore che saremmo morti tutti e che questo virus era mortale.

In generale quindi, soprattutto se penso all'inizio della situazione Covid-19, la parte più difficile è stata arginare queste due categorie opposte di persone, ma anche ciò che arrivava dal dipartimento dello stato, nel senso che, sicuramente bisognava capire che anche per loro è stato tutto una novità difficile da gestire, talvolta contribuivano a portare maggiore confusione attraverso decisioni spesso contraddittorie, poco chiare. Questo aspetto devo dire che soprattutto all'inizio mi ha causato particolare stress, ad esempio, mi chiedevo come mai al lavoro bisognava assolutamente mantenere una distanza dai ragazzi mentre all'interno dell'automobile del gruppo abitativo potevamo essere in cinque e i ragazzi non erano obbligati a mettere la mascherina. Parlando di ragazzi, in questo senso, all'inizio è stato anche difficile dar loro delle risposte, perché loro chiedevano, volevo capire da noi cosa stesse succedendo, e questo ci ha portati come figure adulte professioniste a mettere in campo con loro possibili ragionamenti per cercare di darsi delle risposte, ma mai certezze perché era impossibile averne.

in sintesi, questa situazione soprattutto se ripenso all'inizio, mi ha procurato stress nel momento in cui è subentrata questa grande novità e dal fatto che ognuno portava un proprio contributo spesso alimentatore di ansia e confusione e che tutti abbiamo avuto il bisogno di ricostruirci una quotidianità che non eravamo abituati a vivere. Tuttavia, con il proseguo della situazione, una volta che si è compreso come proteggersi al meglio, ipotizzo che statisticamente lo stress tra le persone sia anche diminuito.

2. Come sono cambiate le condizioni di lavoro e la situazione lavorativa con l'arrivo del Covid-19? Come si è organizzata la struttura?

CÉ: la nostra struttura educativa è cambiata radicalmente con l'arrivo del Covid-19. Abbiamo dovuto attuare tutte delle misure protettive, ormai consuete per le nostre orecchie, come distanziamenti tra colleghi e con i ragazzi, utilizzare durante l'intero turno lavorativo la mascherina, disinfettare frequentemente le mani e le superfici come tavoli, sedie, maniglie, ecc. I genitori non sono più potuti entrare in struttura, così come altre figure della rete dei ragazzi. Addirittura, durante il primo lockdown da marzo 2020, i ragazzi non potevano nemmeno uscire dalla struttura. Chiaro che è stato difficile gestire anche la frustrazione di alcuni ragazzi ma anche la nostra. Tuttavia, in positivo, grazie alla tecnologia, siamo riusciti a ricostruire la base che è quella dell'ascolto, del contatto con la rete, ecc. senza di questi strumenti elettronici saremmo stati davvero in alto mare.

3. Siete stati coinvolti nell'elaborazione dei piani di protezione da Covid-19 attuati all'interno della struttura e nelle decisioni da prendere?

CÉ: relativamente: da parte della direzione sì, sempre. Da fuori, come per tutti, ci attenevamo alle decisioni emanate dallo stato.

4. Come hai vissuto questi cambiamenti all'interno del contesto lavorativo?

CÉ: come un po' anticipato precedentemente, i cambiamenti all'interno della struttura subentrati in seguito all'arrivo del Covid-19 hanno portato l'intera équipe a modificare diversi aspetti. Questi cambiamenti hanno chiesto a noi operatori un'importante capacità di resilienza e di adattamento, per poter continuare con il nostro mandato educativo senza farne risentire ai ragazzi. Chiaro che all'inizio non è stato facile, non sapevi mai con certezza se stessi operando nella maniera giusta. Per cui soprattutto all'inizio, questi cambiamenti mi hanno destabilizzato in parte, ma che da lì a poco, essendo entrati a pieno nella situazione e avendo acquisito delle consapevolezza prima sconosciute, mi sono sentito più sicuro e tranquillo.

5. Hai percepito un maggiore stress legato a questi cambiamenti subentrati?

CÉ: in parte sì, soprattutto all'inizio quando nulla era chiaro, certo, sicuro.

6. Quali elementi ti hanno preoccupato maggiormente a livello professionale e personale?

CÉ: a livello personale ho patito maggiormente il senso di confusione, dell'incognito. A livello professionale, mi preoccupava che riuscissi a garantire una tutela ai miei colleghi e ai ragazzi del gruppo.

7. Ci sono stati dei fattori interni alla struttura (piani di protezione, organizzazione, regole, ecc) che hanno avuto un impatto sulle condizioni di lavoro e sulla possibilità di svolgere bene il proprio lavoro? Se sì, quali?

CÉ: una delle questioni che ha frenato più di tutti, è stata quella della scuola online che ha messo la struttura nelle condizioni di garantire ai ragazzi un numero sufficiente di computer, una connessione tanto potente da poter supportare tutti questi apparecchi, ecc. è chiaro che tutto quello che ho elencato precedentemente con le domande (distanziamento, mascherine, reclusione in struttura, divieto di accesso di altre persone, ecc.) ha avuto un'incidenza anche sulla possibilità di svolgere bene il proprio lavoro, non sapendo mai se si stava procedendo nel modo giusto e auspicabile.

8. Ritieni che queste nuove condizioni di lavoro hanno modificato la tua percezione di stress sul posto di lavoro? In caso affermativo, in che modo?

CÉ: chiaro che soprattutto all'inizio, se ripenso al primo lockdown, dello stress è subentrato eccome, perché navighi molto nell'incertezza, anche rispetto al tuo operato: ti domani ma starò facendo giusto? Sto mettendo in campo delle decisioni corrette per proteggere i ragazzi? Addirittura, con il direttore, abbiamo introdotto dei turni di lavoro di 48 ore di fila per lo stesso operatore. Un'altra questione che mi ha recato dello stress è stata la questione legata al fatto di non saper cosa poter toccare in struttura, domandarsi perennemente se sarà incontaminato da possibili germi, oppure dove potersi muovere, come mangiare con i ragazzi ma mantenendo le distanze e senza mascherine evidentemente. Tutto questo ha fatto parte di un'incognita che soprattutto all'inizio la quale mi ha portato a manifestare dello stress. Tuttavia, aver vissuto in queste condizioni, mi ha permesso di aprire la mente, a cercare di guardare le cose da altri punti di vista, e questo ritengo sia stato un aspetto positivo.

9. Ci sono stati dei fattori esterni alla struttura (lockdown, distanziamento sociale, paura del contagio, misure decretate dalla Confederazione, ecc.) che hanno avuto un impatto maggiore sulla tua percezione di stress da quanto è subentrato il Covid-19? In caso affermativo, perché?

CÉ: chiaramente dover cambiare quasi radicalmente le proprie abitudini mi ha portato a manifestare maggiore stress. Ad esempio, a me che piace molto viaggiare nel mio tempo libero, fare lunghi giri con la moto, chiaro che la situazione pandemica ha avuto delle ripercussioni pesanti per la mia percezione di stress, soprattutto con il proseguo di queste limitazioni anche di mobilità fisica. Inoltre, anche tutte queste contraddizioni subentrate tra informazioni, decisioni, punti di vista, emanate dalla confederazione e da chi ha potere mi procurava sempre di più frustrazione e anche rabbia.

10. Cosa ne pensi di quello che viene richiesto a livello individuale alla popolazione per limitare il contagio da Covid-19 (distanziamento sociale, mettere in atto tutte le

misure protettive, ecc.) e invece quello che tu da operatore/operatrice sociale devi effettivamente svolgere sul posto di lavoro (non sempre si riesce a mantenere un distanziamento dai propri utenti)?

CÉ: personalmente, considerando la tipologia di utenza con cui lavoriamo, questo aspetto non ci ha causato particolari problemi. Nel senso che i ragazzi sono autonomi, indipendenti, sotto molti punti di vista. Per cui nemmeno prima della pandemia dovevamo avvicinarci particolarmente a loro per “accudirli” fisicamente o per altro. È chiaro che se penso ad altri contesti educativi, posso immaginare che questo aspetto possa aver procurato forti disagi e difficoltà, ad esempio pensando al settore dell’Handicap, dove spesso è richiesto una cura anche dell’igiene e della persona più da vicino fisicamente.

11. Soprattutto durante il primo lockdown, come hai percepito la protezione nei tuoi confronti da parte dell’organizzazione del lavoro? Ti sentivi tutelato/a?

CÉ: da parte dell’istituzione per cui presto servizio mi sono sentito tutelato, sin dall’inizio.

12. Quanto il tuo vissuto personale rispetto la situazione legata alla pandemia mondiale ha influenzato il tuo operato durante il lavoro?

CÉ: trattandosi di un cambiamento esterno, il quale ha coinvolto l’intero mondo, questo ha portato molto del suo, anche all’interno della nostra struttura, per cui in parte quello che ho vissuto al di fuori in relazione alla pandemia da Covid-19 ha avuto anche un impatto sul lavoro, anche se non in maniera particolarmente incisiva, diciamo che riuscivo comunque a scindere le due cose e concentrarmi sul mio operato.

E. Ruolo capo équipe

1. Mi puoi descrivere quali sono stati i piani di protezione messi in atto durante il primo lockdown, e successivamente con il proseguo di questa situazione?

CÉ: sin da marzo 2020, quindi relativamente rispetto all’inizio di tutto, ci siamo sempre attenuto a quanto emanato dal cantone sia a livello di popolazione in generale, ma anche ciò che riguardava nello specifico i CEM sul suolo ticinese. Nello specifico, il documento a cui abbiamo sempre fatto riferimento era il piano di protezione da Covid-19 per i CEM. Chiaramente ci è stato richiesto di aderire a questi piani di protezione per garantire una tutela ed una prudenza verso i ragazzi ma anche verso gli operatori stessi. Alcune misure erano obbligatorie da seguire, come ad esempio non far entrare in struttura gli esterni, sospendere alcune attività interne al gruppo, ecc. Altre invece ci sono state consigliate, sempre dal cantone, e abbiamo

deciso di metterle in campo, come ad esempio svolgere dei turni di 48 ore per lo stesso operatore, in modo tale da evitare un eccessivo “ricambio” continuo di educatori durante una giornata. Inoltre, ad esempio, con il confronto con il direttore abbiamo deciso di rendere obbligatoria la mascherina sia per gli operatori che per i ragazzi all’interno dell’automobile dell’Istituto Torriani. Questo soprattutto riferendomi alla prima ondata da marzo a giugno 2020. Con il proseguo della situazione, ci siamo sempre attenuti ai piani di protezione sempre emanati dal cantone. Questi piani di protezione chiaramente seguivano il passo della situazione per come si evolveva, che fosse in positivo o negativo. Per esempio, ad oggi, quindi maggio 2021, non è ancora possibile permettere agli esterni di entrare in struttura, vige l’obbligo di mascherina per gli operatori ma non per i ragazzi internamente al gruppo, abbiamo potuto finalmente riprendere con le riunioni in presenza, anche se solo da qualche settimana.

2. Come hai affrontato l’emergenza covid-19 nella tua veste di capo équipe, cosa è cambiato nel tuo ruolo?

CÉ: davanti a varie posizioni, anche abbastanza irrazionali che potevano venire da colleghi o altri, come capo équipe ho sentito la necessità di essere il più pragmatico possibile sul tema, di non lasciar troppo spazio, se non a livello relazionale, rispetto decisioni per preservare la tutela di operatori e ragazzi. Ad esempio, lasciamo entrare i ragazzi nella camera educatori sì o no? Ecco in questo caso bisogna essere pragmatici e valutare se sia necessario. Questo per mantenere il più possibile una protezione ed essere fedeli con quello che ci veniva richiesto. In generale quindi, soprattutto all’inizio di questa situazione pandemica, sento di essermi imposto maggiormente, aspetto che prima non mi contraddistinguesse in questa misura.

3. Hai percepito una maggiore responsabilità nei confronti dei collaboratori?

CÉ: assolutamente sì, e come ribadito con la domanda precedente questo mi ha portato a mettermi maggiormente nella posizione di impormi anche a favore di una loro tutela. Purtroppo, o per fortuna, ho dovuto mettere al primo posto la sicurezza che venissero rispettati tutti i piani di protezione da parte di colleghi e ragazzi.

4. Come hai percepito le relazioni con i colleghi, con la direzione, ecc.? ti sei sentito supportato e ascoltato?

CÉ: sì, al 100% con l’équipe e con la direzione.

5. Eravate attrezzati per rispondere alle esigenze di protezione (mascherine, disinfettanti, ecc.)?

CÉ: sì, ci hanno fornito sin da subito tutti gli strumenti necessari per garantire una tutela e protezione all'interno della struttura.

6. Come si sono svolte le relazioni con le autorità cantonali e la direzione sui piani di protezione? Sei stato coinvolto nell'elaborazione dei piani di protezione?

CÉ: per quanto riguarda le decisioni interne alla struttura, quindi quelle a discrezione della direzione, sì, sono sempre stato coinvolto. Mentre dalle misure decretate a livello di confederazione o cantonale no.

7. Considerando che il tuo ruolo di capo équipe si divide in mansioni amministrative e mansioni educative, ritieni che una di queste due facciate sia stata maggiormente penalizzata dall'impatto che il Covid-19 ha avuto sul lavoro?

CÉ: mi viene da dire di no in quanto ho continuato a svolgere il mio ruolo educativo/amministrativo come prima, chiaramente a condizioni diverse come quelle elencate precedentemente.

F. Strategie individuali e prevenzione

1. Hai evidenziato delle strategie individuali che ti hanno aiutato/a ad affrontare più efficacemente la situazione da Covid-19 a livello globale? Se sì, quali?

CÉ: personalmente ho sempre cercato di trarre il positivo dalla situazione che stavamo/stiamo vivendo. Ho continuato a fare i miei giri in moto, coltivare la mia passione per la fotografia e ho potuto contare sulla mia famiglia ed i miei amici che sono sempre stati un supporto per me.

2. Secondo il tuo punto di vista, ritieni che l'organizzazione del lavoro (ove presti servizio) avrebbe potuto fare qualcosa per aiutare voi operatori a gestire meglio la situazione? In caso affermativo, in che modo?

CÉ: sono dell'idea che ogni esperienza, anche quelle a sfondo negativo, è buona per poter trarre degli insegnamenti e poter affinare i propri strumenti. Non ho particolari accorgimenti da

segnalare, tuttavia ci tengo a ribadire quanto sia importante mantenere sempre una comunicazione chiara tra tutti i membri dell'istituzione.

G. Importanza del supporto sociale

1. Hai percepito il supporto dei tuoi colleghi come una risorsa durante la situazione pandemica?

CÉ: sì, ho potuto contare sempre su di loro e sulla loro professionalità.

2. Mi puoi raccontare se per te il supporto informale (famiglia, amici, ecc.) ti ha aiutato/a durante il primo lockdown?

CÉ: sì, ho continuato a sentire e quando possibile vedere la mia famiglia e gli amici. In generale sono sempre stati un supporto sicuro per me.

H. Differenze primo lockdown e oggi

1. La seguente intervista si focalizza perlopiù rispetto alla situazione di lockdown vissuta da marzo a giugno 2020. Tuttavia, secondo te, ci sono stati dei cambiamenti (in meglio o in peggio) a livello lavorativo (organizzazione del lavoro, gestione delle dinamiche, piani di protezione, ecc.) da quando è sorta la seconda ondata (da circa novembre 2020)?

CÉ: la seconda ondata subentrata, quindi da circa ottobre, 2020, a mio avviso, è stata caratterizzata da una maggior presa di consapevolezza e di adesione ad una normalità data dalla circostanza. Ad esempio, oggi, se non metti la mascherina vieni visto male, mentre l'anno scorso, durante il primo lockdown, se la mettevi quasi sembravi uno stupido. Anche i ragazzi hanno interiorizzato questi meccanismi: sanno quando mettere la mascherina, conoscono le procedure se dovesse risultare qualcuno positivo all'interno del gruppo, ecc. Allo stesso tempo, in contemporanea a questa "naturalizzazione", i ragazzi escono con più tranquillità avendo compreso maggiormente cos'è il Covid-19. Diciamo quindi che in generale, ritengo che rispetto alla prima situazione di lockdown, ad oggi, ci sono stati dei cambiamenti in positivo. È chiaro che invece se ci considera ad oggi la situazione, i sentimenti che maggiormente provo e sento lamentare anche da altri, è l'essere stufi e stanchi di questo proseguo di limitazioni nonostante si sappia molto di più sul virus e l'indice di contagio e mortalità è nettamente mitigato.

2. Secondo te, l'esperienza relativa al primo lockdown è servita a migliorare la tutela e la protezione di voi educatori all'interno del contesto lavorativo?

CÉ: personalmente no, nel senso che anche durante il primo lockdown mi sono sentito tutelato, così come oggi.

3. Come vivi ad oggi la situazione legata al covid-19?

CÉ: mi sento più tranquillo rispetto all'inizio, ma mi sento anche più stufo nel sentirmi limitato nella mia libertà soprattutto legati a spostamenti. Inoltre, iniziano a pesarmi delle contraddizioni e la confusione che c'è a livello di informazioni e decisioni.

ALLEGATO 4

Intervista all'educatore n° 1

A informazioni sull'intervistato

1. Che titolo formativo possiedi?

E: bachelor SUPSI in lavoro sociale

2. Da quanti anni lavori come educatore/educatrice sociale, e nello specifico, all'Istituto Paolo Torriani?

E: lavoro come educatrice sociale dal termine della formazione nel 2016. Fino al 2018 attraverso supplenze determinate in vari CEM. Da gennaio 2019 sono stata assunta al gruppo Blu.

3. Puoi descrivere brevemente la tua condizione di lavoro (turni, orari, percentuale lavorativa)?

E: lavoro all'80% a turni, festivi e orari notturni compresi.

4. Puoi dare una panoramica concisa rispetto la tua situazione familiare intesa come descrizione generica del tuo nucleo familiare (se hai un compagno/a, marito/moglie, chi lavora di più/meno, come vi bilanciate)?

E: il mio nucleo familiare è composto da me e dal mio compagno. Lui lavora al 100% a orari d'ufficio. Avendo orari di lavoro molto differenti, ognuno ha modo di ritagliarsi i propri spazi

B contesto lavorativo in generale prima dell'emergenza sanitaria

1. Come descriveresti brevemente il lavoro presso un centro educativo minorile?

E: difficile descriverlo in poche parole, ma direi che si tratta di un lavoro che richiede flessibilità, pazienza e voglia di mettersi in gioco. La flessibilità dipende dagli orari di lavoro che tendono a cambiare in base alle esigenze e agli appuntamenti. La pazienza è un elemento fondamentale nella relazione con i ragazzi e con la rete di riferimento; si vivono frustrazioni, discussioni ed incomprensioni che senza la pazienza sarebbero difficili da affrontare in modo professionale. La voglia di mettersi in gioco è legata al fatto che da questo lavoro non si sa mai cosa aspettarsi, ogni giorno si imparano cose nuove, sia legate ai ragazzi che agli aspetti amministrativi e burocratici.

2. Ti ritieni soddisfatto/a della tua condizione lavorativa? Quali sono gli aspetti positivi e quali quelli negativi

E: mi ritengo abbastanza soddisfatta. L'aspetto maggiormente positivo è il clima all'interno dell'équipe educativa: vi è umorismo, sostegno reciproco e una buona collaborazione, il che rende il lavoro meno stressante. Un altro aspetto positivo è il fatto di avere tante settimane di vacanze, che permettono di "staccare" dal lavoro. Un aspetto negativo è la gestione del gruppo durante gli orari in cui si lavora da soli, come per esempio durante la notte o durante i turni del fine settimana. In quei momenti, risulta più pesante il carico di responsabilità, soprattutto durante i turni lunghi.

3. In generale, ti senti riconosciuto/a nel tuo lavoro?

E: in generale, mi sento riconosciuta nel mio ruolo di educatrice, ma non nego che vi siano momenti in cui non mi sento all'altezza delle mie mansioni.

4. Come valuti il clima di lavoro e le relazioni con i colleghi e superiori?

E: come detto in precedenza, a livello d'équipe ritengo che vi sia un buon clima tra i collaboratori. Tendenzialmente a livello d'Istituto si respira un clima abbastanza sereno.

C fenomeno dello stress lavoro-correlato

1. Sei a conoscenza del fenomeno dello stress lavoro-correlato? Se sì, come lo descriveresti?

E: No, non ne ho mai sentito parlare

2. Hai mai vissuto momenti ove ti sentivi particolarmente stressato/a sul posto di lavoro? Se sì, si trattava di uno stress più "coinciso" ovvero relativo ad un tempo piuttosto effimero o particolarmente prolungato nel tempo?

E: da quando lavoro al gruppo blu vi sono stati alcuni momenti in cui mi sono sentita maggiormente stressata. Ogni volta si è trattato di un periodo determinato da una specifica situazione che ha generato in me un senso di stress e/o frustrazione. Questi episodi hanno avuto una breve durata.

3. Per quanto riguarda la tua esperienza lavorativa, consideri tra uno o più di questi un potenziale fattore che alimenta maggiormente lo stress sul lavoro? Potresti commentare brevemente quelli da te individuati?

- Sovraccarico lavorativo:

E: ritengo che il sovraccarico di lavoro sia sicuramente un fattore di stress, perché per lavorare bene è importante avere il tempo di “staccare” e riposarsi.

- Contraddittorietà tra le varie domande di prestazione

E: no

- Ambiguità del ruolo e definizione dei compiti professionali:

E: anche l'ambiguità del ruolo professionale crea stress e stanchezza, soprattutto nel lavoro d'équipe dove è importante che i ruoli e le mansioni siano suddivise in modo chiaro ed equo

- Riconoscimento inadeguato delle proprie competenze e prestazioni:

E: per quanto concerne il “riconoscimento inadeguato delle proprie competenze e prestazioni” dipende se si parla di riconoscimento a livello finanziario o riconoscimento rispetto al proprio ruolo educativo. In ogni caso ritengo che in questo ambito si debba convivere con il mancato riconoscimento del proprio ruolo o perlomeno non avere la pretesa di volersi sempre sentire riconosciuti, in quanto ragazzi, rete e servizi non danno sempre questa soddisfazione; in mancanza di riconoscimento mi vien spesso da domandarmi se sono effettivamente all'altezza o meno del mio ruolo professionale (dipende dai giorni e dalle situazioni).

- Partecipazione delimitata ai processi decisionali

E: no

- Insufficienza di coesione e capacità di supporto da parte del gruppo di lavoro

E: l'insufficienza di coesione e capacità di supporto da parte del gruppo di lavoro” per me sarebbe un grande limite e sicuramente mi porterebbe a vivere la quotidianità con maggiore stress. Ritengo che per lavorare il meglio possibile sia necessario avere un'équipe coesa e solidale, in modo da sentirsi sostenuti di fronte alle difficoltà e poter condividere le responsabilità. Ci sono giorni dove personalmente percepisco molte più responsabilità sulle mie spalle, responsabilità che mi generano sentimenti di ansia e stress. Se non avessi dei colleghi con i quali confrontarmi e “alleggerirmi” non riuscirei a vivere il lavoro con serenità.

- Scarsa mobilità professionale

E: no

4. Ci sono delle strategie individuali che metti in atto per fronteggiare al meglio lo stress sul lavoro? Se sì, quali?

E: premetto che da quando lavoro al gruppo Blu ho vissuto poche situazioni di stress e sempre circoscritte a determinate situazioni. Di base sono una persona un po' ansiosa, che tende a "caricare" di ansia anche le mansioni più semplici. Personalmente affronto stress e ansia con la razionalità, cercando di capire quale sia la fonte del mio "malessere" e cosa posso fare per alleviarlo. Il fatto di ragionare sulla situazione e rispondendo alla domanda "nel peggiore dei casi cosa succederà?" riesco a tranquillizzarmi, convincendomi del fatto che fino ad ora sono sempre stata in grado di risolvere o gestire i problemi riscontrati. E se non io, sicuramente so di poter contare sul sostegno dei miei colleghi.

5. Secondo il tuo punto di vista, cosa mette in atto l'organizzazione (del tuo contesto lavorativo) e cosa invece potrebbe fare per aiutare la persona a fronteggiare al meglio lo stress sul posto di lavoro?

E: in generale ritengo che di fronte a fenomeni di stress, il dipendente possa trovare sostegno e ascolto nei colleghi, nel capo équipe e nella direzione, cercando insieme una soluzione. Anche la supervisione d'équipe è un buono strumento per affrontare lo stress, sempre che sia relativo a problematiche presenti sul posto di lavoro e non nella vita privata.

D Covid-19 e condizioni di lavoro

Nota: le seguenti domande vogliono far riferimento al periodo dal primo lockdown (marzo 2020) fino ad oggi, quindi ti chiedo di considerare anche la situazione a partire da marzo 2020 (prima ondata).

1. Mi puoi raccontare come hai vissuto generalmente l'arrivo del Covid-19 ed il proseguo di questa situazione?

E: personalmente ho vissuto l'arrivo del Covid-19 con leggerezza, pensando che si sarebbe trattato di un breve periodo e che nel giro di un paio di settimane tutto sarebbe tornato alla normalità. Con l'inizio del lockdown e le conseguenti chiusure ho cominciato a rendermi conto che probabilmente sarebbe stata molto più lunga di quanto pensassi inizialmente. Il lockdown, soprattutto le prime settimane, è stato un periodo particolare dove tutto sembrava essersi fermato e la frenesia della quotidianità sparita. A livello privato ho vissuto con serenità l'intero lockdown trovando gli aspetti positivi dello stare a casa e limitare i contatti sociali. A livello professionale ho "patito" maggiormente la presenza della pandemia, in quanto era molto difficile capire come comportarsi e quali misure attuare per evitare di creare un focolaio all'interno del gruppo. Ritengo che dall'UFaG le informazioni e le disposizioni siano sempre state poco chiare e molto generali; ovviamente anche per i "piani alti" non è stato evidente prendere posizione e definire una linea chiara, con il senno di poi sarebbe troppo facile e

scorretto giudicare. In ogni caso, durante ogni turno ho vissuto il lavoro con stress ed ansia, con il timore che qualsiasi cosa facessi stessi sbagliando. Inoltre, con le scuole chiuse, e l'impossibilità di uscire dall'Istituto, i ragazzi erano spesso annoiati. Trovare delle attività che permettesse loro di sfogarsi e al contempo rispettare le direttive anti-Covid era davvero difficile. Vivevo ogni situazione con il timore che, qualsiasi decisione avessi preso, da una qualche parte avrei sbagliato. Dopo qualche settimana dall'inizio del lockdown abbiamo cominciato a fare i turni di 48 ore consecutive in coppia, ciò ha comportato sicuramente una maggiore stanchezza dal punto di vista fisico e mentale, ma al contempo a permesso ad ognuno di noi di condividere con il collega in turno ogni presa di posizione, valutandone i pro e i contro. In quel periodo abbiamo anche creato una chat su whatsapp per informazioni relative al covid da condividere in équipe. A lungo andare questa chat per me è diventata una fonte di stress più che una fonte di informazioni. Ritengo che il covid abbia suscitato in ogni persona sentimenti diversi e contrastanti. Non posso giudicare chi ha vissuto la pandemia con maggiore preoccupazione, anche perché penso che il sentimento nei confronti del covid sia dipeso e dipenda tutt'ora dalla propria esperienza personale; fortunatamente nessuna persona a me cara è stata particolarmente male da finire in ospedale o morire e, addirittura, quasi nessuno della mia cerchia di amici e famigliari ha avuto il Covid. Ciò mi ha portato a vivere la pandemia con tranquillità, sempre nel rispetto delle norme in vigore, ma senza alcuna preoccupazione. Sicuramente anche l'informazione da parte dei media e le contraddizioni a livello politico hanno portato la popolazione a sentirsi disorientata.

2. Come sono cambiate le condizioni di lavoro e la situazione lavorativa con l'arrivo del Covid-19? Come si è organizzata la struttura?

E: come anticipato precedentemente: per oltre un mese abbiamo fatto turni di 48 ore consecutive per evitare che durante il giorno entrassero in gruppo più educatori aumentando il rischio di contagio. Oltre a questo, dall'UFaG sono arrivate continue disposizioni anti-Covid alle quali ci siamo adeguati di volta in volta.

3. Siete stati coinvolti nell'elaborazione dei piani di protezione da Covid-19 attuati all'interno della struttura e nelle decisioni da prendere?

E: il piano di protezione ufficiale è stato deciso e inviato dall'UFaG, lasciando comunque la libertà ad ogni CEM di apportare ulteriori misure. A livello di équipe trovo che siamo stati più rigidi di quanto richiesto dal piano di protezione, seguendo scrupolosamente le misure anti-Covid e invitando i ragazzi a fare lo stesso.

4. Come hai vissuto questi cambiamenti all'interno del contesto lavorativo?

E: Come detto in precedenza ho vissuto questi cambiamenti con un po' di stress, in quanto non era chiaro cosa fosse lecito o giusto fare.

5. Hai percepito un maggiore stress legato a questi cambiamenti subentrati?

E: sì, è stato forse il periodo che ho vissuto con maggiore stress/ansia da quando lavoro qui (sempre lavorativamente parlando).

6. Quali elementi ti hanno preoccupato maggiormente a livello professionale e personale?

E: a livello personale non ho avuto grandi preoccupazioni, mentre a livello personale di essere giudicata come negligente o non essere precisa nel rispettare le disposizioni emanate dal cantone.

7. Ci sono stati dei fattori interni alla struttura (piani di protezione, organizzazione, regole, ecc) che hanno avuto un impatto sulle condizioni di lavoro e sulla possibilità di svolgere bene il proprio lavoro? Se sì, quali?

E: come anticipato precedentemente, per me è stato fonte di stress vivere nell'ignoto, e nell'incertezza di star facendo la cosa giusta. In aggiunta a questo, ho percepito maggiore stress nel momento in cui dovevamo attenerci a pieno ai piani di protezione citati prima, ristabilendo un'organizzazione non sempre chiara.

8. Ritieni che queste nuove condizioni di lavoro hanno modificato la tua percezione di stress sul posto di lavoro? In caso affermativo, in che modo?

E: sì, le disposizioni, non essendo sempre chiare sotto tutti gli aspetti hanno reso il lavoro più stressante.

9. Ci sono stati dei fattori esterni alla struttura (lockdown, distanziamento sociale, paura del contagio, misure decretate dalla Confederazione, ecc.) che hanno avuto un impatto maggiore sulla tua percezione di stress da quanto è subentrato il Covid-19? In caso affermativo, perché?

E: non ho mai avuto paura del contagio e le misure emanate dalla Confederazione non mi hanno limitata particolarmente nella mia sfera privata. Il lockdown è stato un periodo relativamente breve, pertanto non posso dire di averne subito molto.

10. Cosa ne pensi di quello che viene richiesto a livello individuale alla popolazione per limitare il contagio da Covid-19 (distanziamento sociale, mettere in atto tutte le misure protettive, ecc.) e invece quello che tu da operatore/operatrice sociale devi effettivamente svolgere sul posto di lavoro (non sempre si riesce a mantenere un distanziamento dai propri utenti)?

E: a livello individuale, ritengo che quanto ci è stato richiesto durante il lockdown non sia stato nulla di eccessivo, ovviamente mi riferisco per la sfera privata di ogni individuo. Ovviamente, non posso parlare per chi ha avuto ripercussioni nell'ambito lavorativo (ristoratori, albergatori, ecc..). A lungo andare, però, ritengo che queste misure abbiano creato parecchio malessere nella popolazione e molte persone non si sono mostrate più disposte ad attenersi alle misure restrittive; anche io, ad inizio 2021, ho cominciato a sentirmi particolarmente stanca e appesantita da questa situazione. A livello lavorativo, invece, ritengo che le misure siano corrette (almeno per noi educatori), ma non sempre risulta evidente rispettare le norme in vigore. Quando un ragazzo sta male e magari avrebbe bisogno di un abbraccio, il distanziamento non lo permette. Lo svolgimento di attività viene parecchio limitato dalle restrizioni. In generale il lavoro per noi educatori è cambiato e fortunatamente i ragazzi sono stati bravi nell'adeguarsi e comprendere la complessità di questo periodo.

11. Soprattutto durante il primo lockdown, come hai percepito la protezione nei tuoi confronti da parte dell'organizzazione del lavoro? Ti sentivi tutelato/a?

E: premettendo che non ho mai avuto paura di essere contagiata nemmeno sul posto di lavoro, durante il primo lockdown mi sono sentita abbastanza tutelata, in quanto i ragazzi non potevano uscire (pertanto gli ipotetici conduttori del virus potevamo essere solo noi educatori). Concordo con la decisione di non obbligare i ragazzi ad indossare la mascherina, se non in caso di sospetto Covid-19, in quanto a casa propria nessuno la indosserebbe volentieri.

12. Quanto il tuo vissuto personale rispetto la situazione legata alla pandemia mondiale ha influenzato il tuo operato durante il lavoro?

E: il mio vissuto è stato molto tranquillo, quindi mi sono semplicemente adeguata alle decisioni emanate dalla confederazione e dall'UFaG. Sebbene non destassi preoccupazione per il covid, ho cercato di non sottovalutare la situazione.

E strategie individuali e prevenzione

1. Hai evidenziato delle strategie individuali che ti hanno aiutato/a ad affrontare più efficacemente la situazione da Covid-19 a livello globale? Se sì, quali?

E: onestamente no, mi sono lasciata stupire dall'evoluzione della pandemia, adeguandomi alle direttive.

2. Secondo il tuo punto di vista, ritieni che l'organizzazione del lavoro (ove presti servizio) avrebbe potuto fare qualcosa per aiutare voi operatori a gestire meglio la situazione? In caso affermativo, in che modo?

E: sì, secondo me a livello d'Istituto avremmo dovuto definire una linea chiara da seguire. Ogni gruppo residenziale ha gestito la situazione a propria discrezione, creando disparità e portando confusione tra gli operatori su ciò che fosse lecito o meno fare.

F Importanza del supporto sociale

1. Hai percepito il supporto dei tuoi colleghi come una risorsa durante la situazione pandemica?

E: il supporto dei miei colleghi è stato fondamentale e ho percepito grande sostegno.

2. Mi puoi raccontare se per te il supporto informale (famiglia, amici, ecc.) ti ha aiutato/a durante il primo lockdown?

E: il supporto informale ha influito positivamente; mi sono potuta sfogare e confrontare in merito ai miei vissuti con le persone che mi sono vicino.

G Differenze primo lockdown e oggi

1. Secondo te, ci sono stati dei cambiamenti rispetto al periodo marzo-giugno 2020 (in meglio o in peggio) a livello lavorativo (organizzazione del lavoro, gestione delle dinamiche, piani di protezione, ecc.) da quando è sorta la seconda ondata (da circa novembre 2020)?

E: durante il secondo periodo non abbiamo più utilizzato i turni di 48 ore, in quanto non sono stati ritenuti necessari. Abbiamo, però, ricominciato a fare le riunioni in skype, il che ha creato non poche difficoltà, soprattutto durante le riunioni di rete. Il piano di protezione è stato aggiornato più volte ed è stato lo strumento su cui abbiamo basato il nostro lavoro. Durante il secondo periodo abbiamo avuto un ragazzo risultato positivo, che ha dovuto stare in quarantena nella sua stanza per circa dieci giorni. In quel frangente, ho percepito poca preparazione nella gestione della situazione e non c'è stata una presa di posizione. In generale tante cose non erano chiare: avevamo vari numeri da chiamare in caso di sospetto covid, ma ogni servizio rimandava le nostre domande ad un altro servizio, fino a quando non abbiamo cominciato a contattare direttamente l'ufficio del medico cantonale.

2. Secondo te, l'esperienza relativa al primo lockdown è servita a migliorare la tutela e la protezione di voi educatori all'interno del contesto lavorativo?

E: ritengo che dal primo periodo al secondo non ci siano stati grandi differenze per la tutela di noi operatori. Sicuramente nel secondo periodo ci siamo sentiti più sicuri rispetto a come comportarci nella gestione della pandemia.

3. Come vivi ad oggi la situazione legata al covid-19?

E: ormai mi sono abituata a questa condizione, sia a livello professionale che personale. Sicuramente non vedo l'ora di uscirne per riprendere a fare una vita "normale".

ALLEGATO 5

Intervista all'educatore n° 2

A informazioni sull'intervistato

1. Che titolo formativo possiedi?

E: bachelor SUPSI lavoro sociale.

2. Da quanti anni lavori come educatore/educatrice sociale, e nello specifico, all'Istituto Paolo Torriani?

E: ho cominciato a lavorare come educatrice al termine degli studi (2016) e ho svolto varie supplenze su chiamata e a contratto determinato fino a marzo 2019, momento in cui sono stata assunta al Torriani.

3. Puoi descrivere brevemente la tua condizione di lavoro (turni, orari, percentuale lavorativa)?

E: lavoro all'80% a turni, festivi e orari notturni compresi.

4. Puoi dare una panoramica concisa rispetto la tua situazione familiare intesa come descrizione generica del tuo nucleo familiare (se hai un compagno/a, marito/moglie, chi lavora di più/meno, come vi bilanciate)?

E: il mio nucleo familiare è composto da me e dal mio compagno. Lui lavora al 90% come educatore con orari diurni dal lunedì al venerdì.

B contesto lavorativo in generale prima dell'emergenza sanitaria

1. Come descriveresti brevemente il lavoro presso un centro educativo minorile?

E: in breve, ritengo che il lavoro in un centro educativo sia caratterizzato da un accompagnamento del minore nella sua quotidianità, tenendo conto delle diverse dimensioni: fisiche, psichiche e sociali. Lavorare in un centro educativo minorile significa anche collaborare con la rete significativa del ragazzo/a. Lo scopo è quello di co-costruire un progetto individualizzato volto al benessere globale dell'utente.

2. Ti ritieni soddisfatto/a della tua condizione lavorativa? Quali sono gli aspetti positivi e quali quelli negativi

E: mi ritengo abbastanza soddisfatta della condizione lavorativa. Gli aspetti positivi sono sicuramente la turistica che ti permette di variare e avere giorni liberi durante la settimana, le settimane di vacanze e la varietà delle mansioni. Un altro aspetto positivo molto importante è il clima all'interno dell'équipe. Gli aspetti negativi sono perlopiù legati al sovraccarico di lavoro che in alcuni momenti bisogna affrontare e il fatto che spesso si lavora in singola.

3. In generale, ti senti riconosciuto/a nel tuo lavoro?

E: in generale mi sento riconosciuta nel mio lavoro. Vi sono alcune situazioni però che mi pongono di fronte ai limiti del lavoro sociale.

4. Come valuti il clima di lavoro e le relazioni con i colleghi e superiori?

E: la relazione con i colleghi e i superiori è molto positiva. All'interno dell'équipe è presente un clima lavorativo basato sul rispetto e la complicità. Nel nostro gruppo vi è un clima abbastanza sereno.

C fenomeno dello stress lavoro-correlato

1. Sei a conoscenza del fenomeno dello stress lavoro-correlato? Se sì, come lo descriveresti?

E: non sono a conoscenza del termine "stress lavoro-correlato", posso dedurre che sia un fenomeno di squilibrio che induce un individuo a sentirsi sotto pressione sul posto di lavoro.

2. Hai mai vissuto momenti ove ti sentivi particolarmente stressato/a sul posto di lavoro? Se sì, si trattava di uno stress più “coinciso” ovvero relativo ad un tempo piuttosto effimero o particolarmente prolungato nel tempo?

E: sì mi è capitato di vivere momenti particolarmente stressati sul posto di lavoro. La sensazione di stress è sempre stata concisa e non per un periodo particolarmente prolungato.

3. Per quanto riguarda la tua esperienza lavorativa, consideri tra uno o più di questi un potenziale fattore che alimenta maggiormente lo stress sul lavoro? Potresti commentare brevemente quelli da te individuati?

- Sovraccarico lavorativo:

E: sicuramente il sovraccarico di lavoro è una fonte di stress non poco indifferente. Sensazioni di impotenza o incapacità mi causano inquietudine e stress sul posto di lavoro. Il sovraccarico di lavoro comporta una diminuzione del tempo libero che non mi permette di staccare e distrarre.

- Contraddittorietà tra le varie domande di prestazione:

E: no

- Ambiguità del ruolo e definizione dei compiti professionali

E: anche l'ambiguità del ruolo e la definizione dei compiti professionali è un tema presente all'interno del lavoro educativo. Non sempre è possibile delimitare con precisione le mansioni a carico dell'educatore, per questo motivo è necessaria una continua condivisione e ridefinizione delle situazioni.

- Riconoscimento inadeguato delle proprie competenze e prestazioni:

E: no

- Partecipazione delimitata ai processi decisionali

E: no

- Insufficienza di coesione e capacità di supporto da parte del gruppo di lavoro

E: no

- Scarsa mobilità professionale

E: no

4. Ci sono delle strategie individuali che metti in atto per fronteggiare al meglio lo stress sul lavoro? Se sì, quali?

E: durante il mio tempo libero pratico diverse attività, tra cui lo sport che mi aiuta a scaricare sensazioni di stress e ansia. La sfera privata è un punto fondamentale che ha influenza sulla sfera lavorativa. Sono dell'idea che se una persona è serena e sta bene nel suo privato ha più facilità ad affrontare situazioni complicate sul posto di lavoro. Inoltre, un altro punto molto importante che mi aiuta nella gestione di situazioni di stress è l'appoggio dell'équipe, attraverso confronti e condivisioni. Ricercare altri punti di vista rispetto eventi o situazioni mi aiuta a gestire stati di stress.

5. Secondo il tuo punto di vista, cosa mette in atto l'organizzazione (del tuo contesto lavorativo) e cosa invece potrebbe fare per aiutare la persona a fronteggiare al meglio lo stress sul posto di lavoro?

E: l'istituto mette a disposizione un momento di supervisione d'équipe al mese, momento in cui si ha la possibilità di approfondire un caso specifico o delle dinamiche particolari che ci mettono in difficoltà con un supervisore che dona il suo punto di vista e possibili strategie su come affrontarlo.

Anche la riunione settimanale del martedì aiuta a gestire lo stress, come dicevo prima la condivisione con il resto dell'équipe e con la direzione è molto importante dal mio punto di vista.

Sicuramente un aumento del personale potrebbe aiutare a fronteggiare meglio lo stress, spesso siamo in turno da soli e dobbiamo prendere delle decisioni senza poterci prima confrontare. Lavorare in doppia e scambiarsi opinioni aiuta a sgravarci, in parte, dalla sensazione di un ipotetico errore.

D Covid-19 e condizioni di lavoro

Nota: le seguenti domande vogliono far riferimento al periodo dal primo lockdown (marzo 2020) fino ad oggi, quindi ti chiedo di considerare anche la situazione a partire da marzo 2020 (prima ondata).

1. Mi puoi raccontare come hai vissuto generalmente l'arrivo del Covid-19 ed il proseguo di questa situazione?

E: l'arrivo del Covid-19 mi ha sicuramente preoccupata e messa nella situazione di dover modificare alcuni aspetti della mia vita, sia privata che lavorativa. Inizialmente ha comportato delle difficoltà nell'adattarsi, ma ad oggi posso dire di essere più serena.

2. Come sono cambiate le condizioni di lavoro e la situazione lavorativa con l'arrivo del Covid-19? Come si è organizzata la struttura?

E: l'arrivo della pandemia ha influenzato il lavoro educativo e la vita dei giovani del gruppo residenziale, ha sospeso le riunioni d'équipe e di rete in presenza, ha portato una chiusura verso l'esterno e una convivenza forzata. Ha ostacolato le relazioni esterne tra i ragazzi e ha messo gli educatori nella condizione di creare delle distanze fisiche sia tra ragazzi che tra educatori e ragazzi.

Ci siamo ritrovati a seguire scrupolosamente un piano di protezione che non sempre è risultato chiarissimo e ci ha interrogati molto rispetto alla gestione della situazione. Dal mio punto di vista l'équipe è riuscita ad adattarsi bene alla nuova gestione del gruppo seppur è stata richiesta una grande flessibilità e capacità di adattamento.

Gli educatori si sono ritrovati a svolgere turni di 48 ore per poter limitare al massimo i possibili contagi e ad applicare il piano di protezione meticolosamente. Vi è stato un grande lavoro di sensibilizzazione sui ragazzi, i quali si sono ritrovati in difficoltà ad accettare alcune regole.

3. Siete stati coinvolti nell'elaborazione dei piani di protezione da Covid-19 attuati all'interno della struttura e nelle decisioni da prendere?

E: non siamo stati coinvolti direttamente. Vi è stato un consiglio da parte del Cantone e della nostra direzione a svolgere dei turni più lunghi per limitare al massimo i contagi. Dopo averne discusso in équipe si è deciso di svolgere dei turni di 48 ore in doppia.

4. Come hai vissuto questi cambiamenti all'interno del contesto lavorativo?

E: chiaramente c'è voluto del tempo per integrare i cambiamenti e renderli attuabili. Dal mio punto di vista ho vissuto abbastanza bene questi cambiamenti sul posto di lavoro anche se è stato stressante capire cosa fosse lecito e cosa non era lecito fare. Tutto ciò tenendo conto della propria etica e della propria sfera privata. All'interno dell'équipe è stato necessario confrontarsi tantissimi rispetto alla situazione in quanto ognuno di noi aveva una percezione differente della pandemia.

5. Hai percepito un maggiore stress legato a questi cambiamenti subentrati?

E: sì, come dicevo precedentemente la situazione ha generato stress. L'incognita di non sapere quanto sarebbe durata e che impatto avrebbe avuto sulle nostre vite e sul nostro lavoro mi ha messo in una condizione di insicurezza e stress.

6. Quali elementi ti hanno preoccupato maggiormente a livello professionale e personale?

E: a livello professionale ciò che mi preoccupava di più è sicuramente il fatto di non aver messo in atto perfettamente il piano di protezione e di poter in qualche modo mettere in pericolo i ragazzi. Dal punto di vista della sfera privata mi preoccupava essere la persona che avrebbe potuto trasmettere il virus ai miei parenti più fragili oppure trasmetterlo al mio compagno che lavora con persone in situazione di disabilità. Mi sono trovata nella situazione di dover ponderare continuamente la voglia di incontrare persone e il sentimento di responsabilità sociale/collettiva.

7. Ci sono stati dei fattori interni alla struttura (piani di protezione, organizzazione, regole, ecc) che hanno avuto un impatto sulle condizioni di lavoro e sulla possibilità di svolgere bene il proprio lavoro? Se sì, quali?

E: come dicevo il piano di protezione emanato dall'UFaG e le direttive del medico cantonale sono i fattori che più di tutti hanno influenzato il nostro lavoro. Non posso dire che sono questi i fattori che ci hanno impedito di fare bene il nostro lavoro, è la situazione in generale che ci ha ostacolato e ci ha messo nella condizione di cercare delle alternative.

8. Ritieni che queste nuove condizioni di lavoro hanno modificato la tua percezione di stress sul posto di lavoro? In caso affermativo, in che modo?

E: le nuove condizioni hanno avuto un impatto sullo stress lavorativo a causa del margine di interpretazione che lasciavano. Lo stress è però stato delimitato nel tempo e non si è protratto fino ad oggi.

9. Ci sono stati dei fattori esterni alla struttura (lockdown, distanziamento sociale, paura del contagio, misure decretate dalla Confederazione, ecc.) che hanno avuto un impatto maggiore sulla tua percezione di stress da quanto è subentrato il Covid-19? In caso affermativo, perché?

E: più che di stress parlerei di preoccupazione. La mia preoccupazione è aumentata in quel periodo, come dicevo prima più che altro legata ai miei affetti personali più che su me stessa.

10. Cosa ne pensi di quello che viene richiesto a livello individuale alla popolazione per limitare il contagio da Covid-19 (distanziamento sociale, mettere in atto tutte le misure protettive, ecc.) e invece quello che tu da operatore/operatrice sociale devi effettivamente svolgere sul posto di lavoro (non sempre si riesce a mantenere un distanziamento dai propri utenti)?

E: dal mio punto di vista, le misure messe in atto dalla Confederazione sono state necessarie al fine di arginare i contagi e permettere agli ospedali di far fronte alla situazione. A chi più a chi meno questa situazione ha condizionato la vita e ci ha obbligato a rivedere il nostro stile di vita. Anche quello che è stato richiesto all'interno dell'istituto è stato necessario, dal mio punto

di vista un po' più ambiguo e più complicato da rispettare. Nel gruppo abbiamo dovuto rivoluzionare i tavoli per mangiare per poter mantenere le distanze adeguate, abbiamo sospeso diverse attività come il carpe-diem e la cucina insieme ai ragazzi, abbiamo vietato la palestra e impedito agli esterni (amici e parenti) di entrare in gruppo. Anche per quanto riguarda le relazioni abbiamo dovuto reinventarci siccome la vicinanza fisica non era più permessa e le mascherine sono diventate obbligatorie.

11. Soprattutto durante il primo lockdown, come hai percepito la protezione nei tuoi confronti da parte dell'organizzazione del lavoro? Ti sentivi tutelato/a?

E: sì, mi sono sentita abbastanza tutelata. Solo quando ci è stata fatta la proposta da parte della direzione di fare turni in singola su più giorni mi son sentita poco tutelata. L'équipe ha dovuto insistere per poter far accettare i turni di sole 48 ore in doppia.

12. Quanto il tuo vissuto personale rispetto la situazione legata alla pandemia mondiale ha influenzato il tuo operato durante il lavoro?

E: il mio vissuto ha influenzato il modo di lavorare, più che altro legata ad una responsabilità nei confronti sia del benessere dei ragazzi sia dei miei famigliari.

E strategie individuali e prevenzione

1. Hai evidenziato delle strategie individuali che ti hanno aiutato/a ad affrontare più efficacemente la situazione da Covid-19 a livello globale? Se sì, quali?

E: le strategie che mi hanno aiutato ad affrontare in modo più efficace la situazione a livello globale sono state, oltre che a rispettare le direttive da parte del Cantone, mantenere i contatti sociali attraverso i dispositivi elettronici (chiamate, videochiamate...) e fare passeggiate e sport all'esterno.

2. Secondo il tuo punto di vista, ritieni che l'organizzazione del lavoro (ove presti servizio) avrebbe potuto fare qualcosa per aiutare voi operatori a gestire meglio la situazione? In caso affermativo, in che modo?

E: sì, dal mio punto di vista avrebbe potuto sostenerci maggiormente agevolandoci nella turnistica (visti i turni molto lunghi avremmo potuto essere in più educatori, gli educatori spesso facevano il turno di 48 ore solo con l'appoggio dello stagiare). Inoltre, avrebbe potuto definire una linea chiara da seguire per poter proteggere sia i ragazzi che gli operatori. Ogni gruppo si

è invece trovato ad interpretare autonomamente le direttive del piano di protezione, creando in alcuni casi confusione e disparità.

F Importanza del supporto sociale

1. Hai percepito il supporto dei tuoi colleghi come una risorsa durante la situazione pandemica?

E: sì, il supporto dei miei colleghi è stata una risorsa.

2. Mi puoi raccontare se per te il supporto informale (famiglia, amici, ecc.) ti ha aiutato/a durante il primo lockdown?

E: sicuramente possedere una vita sociale soddisfacente e positiva influenza la qualità del lavoro. Dal mio punto di vista le persone a me care sono state di supporto e riflessione rispetto la situazione particolare che stavamo vivendo.

G Differenze primo lockdown e oggi

1. Secondo te, ci sono stati dei cambiamenti rispetto al periodo marzo-giugno 2020 (in meglio o in peggio) a livello lavorativo (organizzazione del lavoro, gestione delle dinamiche, piani di protezione, ecc.) da quando è sorta la seconda ondata (da circa novembre 2020)?

E: sì, ci sono stati cambiamenti rispetto al primo lockdown. Sia noi che i ragazzi avevamo una lettura diversa della situazione, avevamo maggiori informazioni rispetto al virus e alla situazione globale, eravamo maggiormente preparati ad affrontare la quotidianità.

In équipe abbiamo ripreso a fare le riunioni in skype e anche le riunioni di rete per i ragazzi si sono svolte per vie telematiche. Non è stato facile utilizzare questi mezzi soprattutto quando c'erano i ragazzi a dover partecipare.

Ci siamo però trovati un po' impreparati e in qualche modo poco sostenuti nell'affrontare un caso di covid all'interno del gruppo. I mezzi a disposizione, mascherine e grembiuli, non erano sufficienti a poterci proteggere e proteggere il resto del gruppo. Inoltre, le direttive non erano chiare e per questo hanno creato un po' di confusione.

2. Secondo te, l'esperienza relativa al primo lockdown è servita a migliorare la tutela e la protezione di voi educatori all'interno del contesto lavorativo?

E: dal mio punto di vista non vi sono stati cambiamenti che hanno permesso di migliorare la nostra tutela.

3. Come vivi ad oggi la situazione legata al covid-19?

E: non posso dire di vivere male questa situazione, da una parte c'è sicuramente il timore che possa peggiorare la situazione, dall'altra è forte il desiderio di tornare a potersi muovere liberamente, viaggiare e riprendere a vivere la socialità. L'arrivo dei vaccini è sicuramente un fattore positivo che ci permette di vedere in un futuro non troppo lontano uno spiraglio di "normalità".

ALLEGATO 6

Intervista all'educatore n° 3

A. informazioni sull'intervistato

1. Che titolo formativo possiedi?

E: educatrice sociale SUPSI.

2. Da quanti anni lavori come educatore/educatrice sociale, e nello specifico, all'Istituto Paolo Torriani?

E: lavoro all'Istituto Torriani dal 2009.

3. Puoi descrivere brevemente la tua condizione di lavoro (turni, orari, percentuale lavorativa)?

E: nei primi dieci anni al Torriani ho lavorato all'80%. Da due anni invece ho avuto la possibilità di diminuire la percentuale in seguito all'arrivo del mio secondo figlio. Attualmente lavoro al 50%, e in questo modo la turnistica mi permette di riuscire a combinare il ruolo di mamma e quello di educatrice, cosa che con una percentuale a tempo pieno sarebbe stata laboriosa a causa dei turni non sempre evidenti. Questo cambiamento di percentuale si è fatto molto sentire nella mia vita professionale. Il 50% non ha seguiti educativi (nel senso che non sono di riferimento per nessun ragazzo) e nemmeno tutta quella parte amministrativa che si fa molto sentire nel nostro lavoro, dimensione che richiede molto impegno e molte energie. Purtroppo, ci viene chiesto di dare la priorità alle mansioni d'ufficio, cosa che faticavo ad accettare nel mio ruolo a tempo pieno; ora l'aspetto positivo del mio 50% è che posso mettere al primo posto la relazione con i ragazzi non avendo appunto la parte amministrativa che solitamente ruba molto tempo.

A livello di notti non mi è cambiato nulla perché le svolgo come un tempo pieno, fortunatamente sono una persona che non ha mai sofferto i turni notturni e devo dire che nell'insieme ho sempre vissuto bene le condizioni di lavoro al Torriani. Gli orari possono sembrare lunghi ma in realtà a mio parere sono fattibilissimi, forse sarà l'abitudine ma sono contenta di lavorare a turni piuttosto che avere orari regolari in settimana.

4. Puoi dare una panoramica concisa rispetto la tua situazione familiare intesa come descrizione generica del tuo nucleo familiare (se hai un compagno/a, marito/moglie, chi lavora di più/meno, come vi bilanciate)?

E: sono moglie e mamma, mio marito lavora a tempo pieno ma riusciamo a combinare la gestione familiare grazie all'aiuto dei nonni.

B. Contesto lavorativo in generale prima dell'emergenza sanitaria

1. Come descriveresti brevemente il lavoro presso un centro educativo minorile?

E: il lavoro di educatore presso un CEM è un lavoro che ti porta ad essere tante cose, alla fine siamo dei sostituti genitoriali momentanei e questo comporta un lavoro relazionale che passa attraverso tante cose e tanti ruoli. È necessaria tanta energia e un'attenta osservazione, imparare a gestire le frustrazioni, l'emozioni, la giusta distanza. Fa sorridere quando da fuori veniamo visti come dei lavoratori che "ce l'hanno facile": il nostro lavoro è tutto meno che facile, non abbiamo un manuale che ci dice cosa fare in una determinata situazione, necessitiamo nuove strategie di continuo, anche un'indispensabile auto osservazione per correggere le azioni che mettiamo in atto e migliorarci ecc.

2. Ti ritieni soddisfatto/a della tua condizione lavorativa? Quali sono gli aspetti positivi e quali quelli negativi.

E: sì, devo dire che mi ritengo abbastanza soddisfatta. Questo "abbastanza" è dovuto al fatto che sarebbe bello avere più tempo da dedicare ai ragazzi, a volte è brutto da dire ma il carico amministrativo ruba molto tempo ed è stancante (parlo soprattutto di quando lavoravo a tempo pieno). Idealmente, aumentare la percentuale nell'organico sarebbe importante per la qualità del lavoro. Essendo al Torriani da 12 anni posso dire che più passa il tempo, più il carico "d'ufficio" aumenta, ci chiedono sempre di più. Inoltre, negli anni, anche le possibilità finanziarie sono cambiate e attualmente per fare attività che richiedono un costo non sempre è evidente, bisogna fare delle richieste che richiedono tempo, cercare delle donazioni ecc.

Gli aspetti positivi sono sicuramente molti, tra cui lo stipendio che è buono, le vacanze, la possibilità di fare supervisione, far parte di una équipe e non "navigare" da sola nell'incertezza che fa parte del nostro lavoro.

3. In generale, ti senti riconosciuto/a nel tuo lavoro?

E: sì, non posso lamentarmi.

4. Come valuti il clima di lavoro e le relazioni con i colleghi e superiori?

E: ritengo di essere molto fortunata, negli anni ho avuto modo di conoscere diversi educatori (un bel via vai a volte) e generalmente ho collaborato molto bene con la maggior parte di loro. Il nostro direttore è una bella persona e quando ho bisogno di qualcosa so che posso contare su di lui, nel tempo ho imparato a conoscerlo e a mio avviso sa fare molto bene il suo lavoro. Sicuramente se sono qui da tanti anni è proprio perché ho trovato un bel clima e una buona

équipe, il nostro lavoro non è sempre evidente e comprende anche tante noie, avere dei colleghi con cui riesci a lavorare bene è fondamentale.

C. Fenomeno dello stress lavoro-correlato:

1. Sei a conoscenza del fenomeno dello stress lavoro-correlato? Se sì, come lo descriveresti?

E: sì ne sono a conoscenza. È quando il carico di lavoro è maggiore rispetto alle proprie capacità di affrontare il tutto.

2. Hai mai vissuto momenti ove ti sentivi particolarmente stressato/a sul posto di lavoro? Se sì, si trattava di uno stress più “coinciso” ovvero relativo ad un tempo piuttosto effimero o particolarmente prolungato nel tempo?

E: sì negli anni mi è capitato di trovare periodi intensi dove la gestione dei ragazzi di cui ero di riferimento mi ha chiesto tanto. La fortuna è che se la collaborazione con i colleghi è buona, in qualche modo riesci ad alleggerire parte del carico di lavoro e alla fine questi periodi magari sono medi/lunghi ma sostenibili.

3. Per quanto riguarda la tua esperienza lavorativa, consideri tra uno o più di questi un potenziale fattore che alimenta maggiormente lo stress sul lavoro? Potresti commentare brevemente quelli da te individuati?

- Sovraccarico lavorativo

E: sicuramente questo ne fa parte, ma la fortuna è che personalmente non si è mai trattato di lunghi periodi.

- Contraddittorietà tra le varie domande di prestazione

E: no

- Ambiguità del ruolo e definizione dei compiti professionali

E: anche in questo caso riconosco che spesso capita che le figure professionali con le quali collaboriamo creano confusione nei propri ruoli e questo crea lavoro in più oltre che di tanto in tanto caos.

- Riconoscimento inadeguato delle proprie competenze e prestazioni

E: no

- Partecipazione delimitata ai processi decisionali

E: certamente, anche questo è un aspetto che è mutato negli anni, una volta il nostro ruolo aveva più margine di azione nei processi decisionali.

- Insufficienza di coesione e capacità di supporto da parte del gruppo di lavoro

E: fortunatamente mi è capitato solo in un periodo relativamente breve, all'inizio del mio impiego, quando non era pienamente riconosciuto il ruolo del vecchio capo équipe e questo creava un forte disagio a tutti.

- Scarsa mobilità professionale

E: sicuramente anche questo aspetto negli anni si è modificato e la nostra mobilità è più limitata nel campo d'azione.

4. Ci sono delle strategie individuali che metti in atto per fronteggiare al meglio lo stress sul lavoro? Se sì, quali?

E: sicuramente al 50% non posso dire di essere stressata, il mio ruolo con il cambio di percentuale è cambiato considerevolmente. Sicuramente rimane un grosso aiuto il confronto con i miei colleghi e vivere le mie passioni personali.

5. Secondo il tuo punto di vista, cosa mette in atto l'organizzazione (del tuo contesto lavorativo) e cosa invece potrebbe fare per aiutare la persona a fronteggiare al meglio lo stress sul posto di lavoro?

E: se devo essere sincera non mi viene in mente nulla che viene messo in atto, ai tempi a supervisione avevo proposto delle sedute di training autogeno ma l'avremo svolto in un paio di occasioni. Mi piacerebbe che ci venisse data la possibilità, nel tempo di lavoro, di fare una supervisione privata per ognuno di noi, una volta al mese avere uno spazio solo nostro.

D. Covid-19 e condizioni di lavoro

Nota: le seguenti domande vogliono far riferimento al periodo dal primo lockdown (marzo 2020) fino ad oggi, quindi ti chiedo di considerare anche la situazione a partire da marzo 2020 (prima ondata).

1. Mi puoi raccontare come hai vissuto generalmente l'arrivo del Covid-19 ed il proseguo di questa situazione?

E: come per la maggior parte di noi mi sono ritrovata in una situazione surreale, c'è voluto un attimo di tempo per accettarla e spiegarla anche ai miei bambini. La sofferenza di non vedere

i nostri cari, di spiegargli perché l'asilo era chiuso e non potevano vedere gli amici... organizzarsi anche diversamente con i bambini che prima li tenevano i nonni e ad un certo punto ho dovuto affidarli a una tata perché il nostro lavoro non si è fermato come altri, e nemmeno quello di mio marito. Fortunatamente se inizialmente sembrava una cosa difficile da gestire, nel giro di poco era diventata la nostra nuova realtà e non pesava più di tanto. Ne ho sofferto inizialmente... per i miei bambini che volevano i nonni e piangevano ambe due le parti durante una videochiamata... quando per strada durante le brevi passeggiate dovevo fermare la loro natura di correre incontro alle persone che conoscevano perché un abbraccio non era più possibile.

2. Come sono cambiate le condizioni di lavoro e la situazione lavorativa con l'arrivo del Covid-19? Come si è organizzata la struttura?

E: si è organizzata combinando dei turni di 48 ore di 2 educatori per volta, per avere meno persone che girava nell'arco della settimana. La sala da pranzo che solitamente aveva una tavolata unica si è dovuta organizzare con diversi tavoli a distanza. I ragazzi non potevano più servirsi da soli durante i pasti, né cucinarsi. La dispensa era accessibile solo agli educatori. In auto meno persone possibili, con mascherina. Anche rispetto al bagno con la fortuna di non avere il gruppo pieno ognuno riusciva ad averlo personale. In ufficio, i ragazzi, non erano più ammessi. Diverse attività come giocare a carte ecc erano state sospese. Niente visite, continuo arieggiare e disinfettare.

3. Siete stati coinvolti nell'elaborazione dei piani di protezione da Covid-19 attuati all'interno della struttura e nelle decisioni da prendere?

E: no, abbiamo ricevuto le disposizioni.

4. Come hai vissuto questi cambiamenti all'interno del contesto lavorativo?

E: inizialmente è stato brutto perché se normalmente un educatore deve gestire la giusta distanza relazionale in questo caso dovevamo gestire la giusta distanza fisica. La quotidianità era cambiata, i primi tempi si evitavano attività che fanno la relazione e che sono fondamentali.

5. Hai percepito un maggiore stress legato a questi cambiamenti subentrati?

E: sì ma non tanto da parte della gestione del tutto anche se i turni di 48 ore sono una batosta, quanto al capo équipe che era particolarmente allarmante e personalmente ho vissuto come una mancanza di fiducia nei nostri confronti rispetto la gestione delle normative ricevute.

6. Quali elementi ti hanno preoccupato maggiormente a livello professionale e personale?

E: mi ha preoccupato quello che dovevamo chiedere ai nostri ragazzi, che per me tra tutti sono la categoria che ha dovuto fare più rinunce. Se in adolescenza, quindi durante un'età particolarmente importante e delicata mi avessero privato della libertà e di vedere i miei pari avrei fatto molta fatica. Per il resto non ho vissuto grandi preoccupazioni.

7. Ci sono stati dei fattori interni alla struttura (piani di protezione, organizzazione, regole, ecc) che hanno avuto un impatto sulle condizioni di lavoro e sulla possibilità di svolgere bene il proprio lavoro? Se sì, quali?

E: sì, come dicevo prima non si può dire che il primo periodo del lock down ci abbia permesso di lavorare bene. Purtroppo, l'inevitabile distanza fisica che inizialmente faceva parte della nostra quotidianità è andata a discapito della relazione, una relazione che è venuta a mancare in assenza di tutte quelle attività quotidiane che normalmente si svolgevano. Il fatto di non poter dare un abbraccio a una ragazza che magari soffriva per un determinato motivo, di mettere anche semplicemente uno smalto come coccola ad una ragazza mentre si sfoga del ragazzo che l'ha lasciata ecc..

8. Ritieni che queste nuove condizioni di lavoro hanno modificato la tua percezione di stress sul posto di lavoro? In caso affermativo, in che modo?

E: io che lavoro poco non posso affermarlo, parlerei non tanto di stress ma piuttosto di frustrazione perché non puoi lavorare come vorresti.

9. Ci sono stati dei fattori esterni alla struttura (lockdown, distanziamento sociale, paura del contagio, misure decretate dalla Confederazione, ecc.) che hanno avuto un impatto maggiore sulla tua percezione di stress da quanto è subentrato il Covid-19? In caso affermativo, perché?

E: non particolarmente, forse degli stati emotivi a volte altalenanti dovuti all'incertezza di base del periodo.

10. Cosa ne pensi di quello che viene richiesto a livello individuale alla popolazione per limitare il contagio da Covid-19 (distanziamento sociale, mettere in atto tutte le misure protettive, ecc.) e invece quello che tu da operatore/operatrice sociale devi effettivamente svolgere sul posto di lavoro (non sempre si riesce a mantenere un distanziamento dai propri utenti)?

E: è stato chiesto tanto alla popolazione, ora è passato tanto tempo e personalmente sono stufo di questa situazione anche se ritengo di essere una persona che rispetta abbastanza quello che ci viene chiesto. Se inizialmente il distanziamento dai ragazzi era più sentito e rispettato, devo ammettere che con la dovuta attenzione quindi mascherina ecc sto tornando a parte della normalità con i ragazzi, e finalmente mi sento nuovamente un'educatrice

e non una custode. Il nostro lavoro comprende inevitabilmente anche una vicinanza fisica, una carezza, un abbraccio, un guardarsi negli occhi, non una distanza di 2 metri.

11. Soprattutto durante il primo lockdown, come hai percepito la protezione nei tuoi confronti da parte dell'organizzazione del lavoro? Ti sentivi tutelato/a?

E: abbastanza. Non ho qualcosa in particolare da dire a questo proposito.

12. Quanto il tuo vissuto personale rispetto la situazione legata alla pandemia mondiale ha influenzato il tuo operato durante il lavoro?

E: sì lo ha influenzato molto all'inizio quando c'era molta più paura.

E. Strategie individuali e prevenzione

1. Hai evidenziato delle strategie individuali che ti hanno aiutato/a ad affrontare più efficacemente la situazione da Covid-19 a livello globale? Se sì, quali?

E: imparare a soffermarmi sulle cose che prima davo per scontato, parlo di cose di tutti i giorni, come il semplice cucinare con i miei figli o guardare un film e "sentire" queste cose in maniera diversa, sentirle davvero e con la giusta intensità e importanza. Il fatto che il tempo in qualche modo si era rallentato mi ha portato a vivere diversamente molte cose senza la frenesia che caratterizza la mia vita, che caratterizza il mio essere e che non mi lasciava assaporare come avrei dovuto molte cose, questo anche in parte al lavoro.

2. Secondo il tuo punto di vista, ritieni che l'organizzazione del lavoro (ove presti servizio) avrebbe potuto fare qualcosa per aiutare voi operatori a gestire meglio la situazione? In caso affermativo, in che modo?

E: forse, magari, lasciando uno spazio agli educatori di parlare di come ci sentivamo con un professionista o anche solo tra di noi.

F. Importanza del supporto sociale

1. Hai percepito il supporto dei tuoi colleghi come una risorsa durante la situazione pandemica?

E: nella maggior parte dei casi sì.

2. Mi puoi raccontare se per te il supporto informale (famiglia, amici, ecc.) ti ha aiutato/a durante il primo lockdown?

E: assolutamente sì, i miei famigliari non li vedevo e nemmeno i miei amici, ma il supporto di mio marito è stato fondamentale.

G. Differenze primo lockdown e oggi

1. Secondo te, ci sono stati dei cambiamenti rispetto al periodo marzo-giugno 2020 (in meglio o in peggio) a livello lavorativo (organizzazione del lavoro, gestione delle dinamiche, piani di protezione, ecc.) da quando è sorta la seconda ondata (da circa novembre 2020)?

E: sì assolutamente, con la seconda ondata sarà che c'era una maggiore consapevolezza di quanto stava succedendo ma è stata gestita con meno stress e anche meno preoccupazione. Anche i piani di protezione erano in continuo cambiamento ma sapevamo cosa ci aspettasse bene o male, e così anche per i ragazzi, sapevano già i comportamenti da adottare.

2. Secondo te, l'esperienza relativa al primo lockdown è servita a migliorare la tutela e la protezione di voi educatori all'interno del contesto lavorativo?

E: magari in parte sì.

3. Come vivi ad oggi la situazione legata al covid-19?

E: con gli allentamenti decisamente meglio, ero davvero stufa anche se a volte mi sento ridicola a lamentarmi pensando alla situazione in altri paesi del mondo. Anche il fatto che in famiglia sono stati fatti in parte i vaccini vi è molta più tranquillità e finalmente si passa nuovamente il tempo insieme, questo non può che rendere il tutto bello, anzi più bello. La cosa positiva del covid è sicuramente quella di aver avuto il tempo di fermarsi e quindi soffermarsi sulle cose che prima erano scontate mentre ora hanno la giusta rilevanza, idem nelle relazioni.

ALLEGATO 7

Intervista all'educatore n° 4

A. informazioni sull'intervistato

1. Che titolo formativo possiedi?

E: laurea in psicologia a Padova e specializzazione in psicoterapia cognitivo-comportamentale a Verona.

2. Da quanti anni lavori come educatore/educatrice sociale, e nello specifico, all'Istituto Paolo Torriani?

E: come educatrice in momenti diversi da 20 anni e all'Istituto Torriani da 8 anni.

3. Puoi descrivere brevemente la tua condizione di lavoro (turni, orari, percentuale lavorativa)?

E: lavoro all'85% a turni, notturni e festivi compresi.

4. Puoi dare una panoramica concisa rispetto la tua situazione familiare intesa come descrizione generica del tuo nucleo familiare (se hai un compagno/a, marito/moglie, chi lavora di più/meno, come vi bilanciate)?

E: sono single e vivo sola.

B. Contesto lavorativo in generale prima dell'emergenza sanitaria

1. Come descriveresti brevemente il lavoro presso un centro educativo minorile?

E: è una professione interessante e attivante, mai monotona che ti mette in gioco, quindi stimolante e sempre spunto di nuove riflessioni sul proprio agire come professionista e come persona in generale. Il lavoro è di per sé complesso e l'approccio sistemico permette di contemplare le varie aree di intervento educativo e sociale per i minorenni

2. Ti ritieni soddisfatto/a della tua condizione lavorativa? Quali sono gli aspetti positivi e quali quelli negativi

E: mi ritengo soddisfatta poiché vedo molti aspetti positivi, fra cui quelli già citati prima. Interessante anche il fatto che nonostante la grande responsabilità che noi professionisti abbiamo nei confronti della vita di questi giovani, abbiamo la possibilità di dare un supporto significativo affinché alcune ferite del loro passato possano pian piano rimarginarsi per dar spazio a nuove prospettive di vita. La co-costruzione del loro percorso individuale è l'aspetto che più mi piace poiché non sopporto il fatto che deve essere l'adulto a dover decidere gli obiettivi della vita di un adolescente.

Gli aspetti negativi: i turni notturni sono lunghi e faticosi, con gran dispendio di energie fisiche. La rete con cui si collabora non sempre agevola il buon equilibrio del percorso del minore, quindi non sempre abbiamo gli strumenti idonei per dei buoni interventi educativi. Il carico di lavoro sta aumentando negli ultimi anni eliminando quindi la possibilità di dedicare più tempo alla relazione coi ragazzi

3. In generale, ti senti riconosciuto/a nel tuo lavoro?

E: assolutamente sì, anche dai genitori quando passano quel primo periodo in cui si sentono defraudati del proprio ruolo e svalutano quello del professionista.

4. Come valuti il clima di lavoro e le relazioni con i colleghi e superiori?

E: molto buone coi colleghi e con il capo-équipe, il clima è sereno nonostante il lavoro d'équipe comprenda discussioni a volte accese sui vari aspetti da affrontare. Con la Direzione la collaborazione è buona salvo a volte delle incomprensioni su situazioni specifiche affrontate che ad ogni modo si concludono senza degli strascichi importanti.

C. Fenomeno dello stress lavoro-correlato

1. Sei a conoscenza del fenomeno dello stress lavoro-correlato? Se sì, come lo descriveresti?

E: è una condizione di forte attivazione psico-fisica che perdura nel tempo e che coinvolge in modo preponderante l'ambito lavorativo (ma non solo) e può avere diversi fattori scatenanti: disfunzione delle relazioni coi colleghi, con gli ospiti, con i vari collaboratori interni e della rete del minore, pressione percepita da parte dei superiori o a causa di eventi di difficile gestione a medio-lungo termine, stress legato ai ritmi di lavoro incalzanti e privi di pause in cui recuperare uno stato di equilibrio, senso di inadeguatezza personale rispetto all'ambiente lavorativo.

2. Hai mai vissuto momenti ove ti sentivi particolarmente stressato/a sul posto di lavoro? Se sì, si trattava di uno stress più “coinciso” ovvero relativo ad un tempo piuttosto effimero o particolarmente prolungato nel tempo?

E: sì ho vissuto dei periodi di stress ma per mia fortuna non sono durati più di uno-due mesi continuativi.

3. Per quanto riguarda la tua esperienza lavorativa, consideri tra uno o più di questi un potenziale fattore che alimenta maggiormente lo stress sul lavoro? Potresti commentare brevemente quelli da te individuati?
- Sovraccarico lavorativo

E: ultimamente questo aspetto sta avendo sempre più posizione all'interno della nostra quotidianità lavorativa, anche se tuttavia permette ancora di poter svolgere efficacemente il proprio lavoro.

- **Contraddittorietà tra le varie domande di prestazione**

E: non sempre risulta chiaro cosa effettivamente viene richiesto, e talvolta queste contraddittorietà si scontrano tra di loro.

- Ambiguità del ruolo e definizione dei compiti professionali

E: no

- Riconoscimento inadeguato delle proprie competenze e prestazioni

E: a volte capita di non sentirsi sufficientemente riconosciuti nelle proprie mansioni, nella propria dedizione che ci si mette nelle cose.

- Partecipazione delimitata ai processi decisionali

E: no

- **Insufficienza di coesione e capacità di supporto da parte del gruppo di lavoro**

E: talvolta, capita che si vivano momenti di difficoltà all'interno dell'équipe, e che avvengano dinamiche che ostacolano la collaborazione.

- Scarsa mobilità professionale

E: no

4. Ci sono delle strategie individuali che metti in atto per fronteggiare al meglio lo stress sul lavoro? Se sì, quali?

E: cerco di vivere in modo più sereno possibile gli eventi e le incombenze quotidiani della mia vita privata: prima di iniziare il turno cerco di riposare e non affrontare discussioni che posso posticipare. Quando sono in turno lascio il mio cellulare in ufficio e verifico le chiamate solo in tarda serata. Se sono particolarmente attivata lo comunico verbalmente ai colleghi che potranno supportarmi implicitamente. Organizzo gli impegni della vita privata lontano dagli orari di inizio e di fine turno, per quanto possibile.

5. Secondo il tuo punto di vista, cosa mette in atto l'organizzazione (del tuo contesto lavorativo) e cosa invece potrebbe fare per aiutare la persona a fronteggiare al meglio lo stress sul posto di lavoro?

E: l'istituto ed il capo équipe sono attento a lasciarmi i giorni di riposo e accoglie le richieste di cambio turno nel caso di necessità. Egli chiede di ricorrere a dei congedi preventivi nel caso si notasse un forte stress o coinvolgimento emotivo personale. L'istituto offre spazi più ampi per le riunioni quando necessarie in presenza.

Tuttavia, potrebbero esserci delle migliorie: organizzare turni meno lunghi quando si fa la notte o al sabato (turno di 24 ore) oppure adottare un vegliatore notturno.

D. Covid-19 e condizioni di lavoro

Nota: le seguenti domande vogliono far riferimento al periodo dal primo lockdown (marzo 2020) fino ad oggi, quindi ti chiedo di considerare anche la situazione a partire da marzo 2020 (prima ondata).

1. Mi puoi raccontare come hai vissuto generalmente l'arrivo del Covid-19 ed il proseguo di questa situazione?

E: nel primo lockdown ho investito molta attenzione e una certa attivazione costruttiva poiché si percepiva una realtà eccezionale e di crisi collettiva. La reazione è stata quella di dare la propria disponibilità per i turni che per un certo periodo sono diventati di 48-50 ore di fila, questo per abbassare il turn-over degli educatori in turno. La sensazione era quella di fare uno sforzo comune per aiutare tutti a superare un periodo critico acuto rinunciando tranquillamente ai propri diritti personali come, ad esempio, la libertà di movimento. A lungo andare invece mi è pesato molto il fatto di non poter frequentare le amicizie anche all'estero e di non poter viaggiare. L'eccezionalità del primo lockdown in cui si è vissuta una forte solidarietà e un'unione di intenti ha dato poi spazio all'insofferenza del secondo periodo in cui mi sono scoperta più stanca e rassegnata alla situazione. L'impegno nel seguire le restrizioni è stato il medesimo ma con uno sforzo di volontà personale maggiore.

2. Come sono cambiate le condizioni di lavoro e la situazione lavorativa con l'arrivo del Covid-19? Come si è organizzata la struttura?

E: facendo 48-50 ore di fila in tandem con un solo collega nel primo lockdown, in seguito con il ripristino dei turni normali ma con più distanziamento e con l'uso di mascherine lungo tutta la giornata. I gruppi dei minori sono rimasti isolati dagli altri collaboratori, le visite esterne sono state sospese, adozione degli incontri on-line e di formazione on-line.

3. Siete stati coinvolti nell'elaborazione dei piani di protezione da Covid-19 attuati all'interno della struttura e nelle decisioni da prendere?

E: in parte sì, ma per la maggior parte delle indicazioni ci siamo attenuti ai diktat del Cantone. È stata inserita nella rete d'emergenza la figura dell'infermiera per i casi sospetti di Covid.

4. Come hai vissuto questi cambiamenti all'interno del contesto lavorativo?

E: il primo anno bene e ho incentivato un buon spirito di gruppo poiché convinta che se l'équipe rimane coesa e solidale nei momenti critici, tutte le difficoltà si possono affrontare al meglio, sia per noi, che per i minori in primis per i quali siamo tenuti a proteggerne la salute e sostenerli. Nella seconda parte del 2020 e successivamente nel 2021 le restrizioni mi sono pesate meno all'interno dell'ambito lavorativo eccetto l'uso prolungato della mascherina che mi crea allergia e mal di testa.

5. Hai percepito un maggiore stress legato a questi cambiamenti subentrati?

E: in linea di massima no nel primo lockdown, invece, nel secondo, direi più insofferenza che vero stress. Rispetto ai colleghi invece, ho percepito in uno di essi una particolare grande ansia e paura per la propria incolumità personale. Il senso di allarme a volte mi è arrivato da parte del capo-équipe che vigilava sull'osservanza delle restrizioni anti-Covid, anche per mandato della Direzione, ma direi che non mi ha sollecitato più di tanto.

6. Quali elementi ti hanno preoccupato maggiormente a livello professionale e personale?

E: a livello professionale: maggiore difficoltà a gestire i ragazzi e le famiglie, mentre a livello personale ho fatto attenzione ai contatti con i miei familiari poiché preoccupata per la loro incolumità fisica.

7. Ci sono stati dei fattori interni alla struttura (piani di protezione, organizzazione, regole, ecc) che hanno avuto un impatto sulle condizioni di lavoro e sulla possibilità di svolgere bene il proprio lavoro? Se sì, quali?

E: le restrizioni cantonali e federali hanno avuto grande impatto sui minori che all'inizio hanno faticato molto ad adattarsi. In realtà, dopo un paio di settimane dal primo lockdown, ho notato una buona adesione alle regole imposte e una maturità nell'accettare la nuova condizione

nella maggior parte degli ospiti. Di conseguenza, il mio lavoro è proceduto senza troppe difficoltà relazionali. Ho percepito buona collaborazione anche da parte dei ragazzi, nonostante gli ospiti dell'altro gruppo residenziale parlassero di realtà diverse e meno ligie alle regole imposte dalle restrizioni.

8. Ritieni che queste nuove condizioni di lavoro hanno modificato la tua percezione di stress sul posto di lavoro? In caso affermativo, in che modo?

E: direi di sì, poiché non avrei mai immaginato che ci saremmo trovati ad affrontare delle restrizioni delle libertà individuali così forti per combattere l'epidemia in atto. Quello che ho potuto capire comunque è che insieme ai miei colleghi abbiamo tutti (o quasi) affrontato bene la nuova realtà quotidiana, anche se con più fatica psico-fisica e più stress.

9. Ci sono stati dei fattori esterni alla struttura (lockdown, distanziamento sociale, paura del contagio, misure decretate dalla Confederazione, ecc.) che hanno avuto un impatto maggiore sulla tua percezione di stress da quanto è subentrato il Covid-19? In caso affermativo, perché?

E: chiaramente come anticipato prima non è stato facile aderire a queste nuove ed imprevedibili condizioni di vita. Ho patito particolarmente il non aver potuto viaggiare e fare visite a parenti ed amici, il dover temere di poter infettare i miei cari più fragile a livello di salute. A lungo andare, ho iniziato a patire anche il proseguo di questa situazione, ed un lockdown sempre più limitante.

10. Cosa ne pensi di quello che viene richiesto a livello individuale alla popolazione per limitare il contagio da Covid-19 (distanziamento sociale, mettere in atto tutte le misure protettive, ecc.) e invece quello che tu da operatore/operatrice sociale devi effettivamente svolgere sul posto di lavoro (non sempre si riesce a mantenere un distanziamento dai propri utenti)?

E: le misure anti-Covid hanno avuto e hanno tuttora in seno una serie di contraddizioni facilmente comprensibili da parte mia poiché all'interno di una situazione generale complessa e naturalmente complessificata, considerare le varie realtà della nostra società è difficile, sia per i legislatori, che per i medici cantonali. Le misure a volte mi sono parse distanti dai comportamenti osservati nelle persone, sia al lavoro che fuori. Tuttavia, non per questo, mi sono concessa di trasgredirle. Difatti, con tutti i colleghi, abbiamo fatto lo sforzo di non avere mai contatti a rischio anche nella nostra vita privata, proprio per proteggere al massimo l'incolumità degli ospiti.

11. Soprattutto durante il primo lockdown, come hai percepito la protezione nei tuoi confronti da parte dell'organizzazione del lavoro? Ti sentivi tutelato/a?

E: in linea di massima sì, anche se il fatto di non obbligare i ragazzi a indossare all'interno del gruppo la mascherina quando invece sono sempre in contatto con altri al di fuori di esso senza mascherina mi pare assurdo e poco cautelativo anche per noi educatori.

12. Quanto il tuo vissuto personale rispetto la situazione legata alla pandemia mondiale ha influenzato il tuo operato durante il lavoro?

E: credo molto, nel mio caso il mio vissuto ha condizionato positivamente i miei comportamenti sul posto di lavoro poiché non mi sono mai scoraggiata o entrata in uno stato d'ansia. I ragazzi percepiscono velocemente gli stati d'animo degli educatori, anche senza l'uso di parole esplicite, per cui entrare in turno con uno stato d'animo sereno ha permesso ai minori di vivere meglio la loro quotidianità.

E. Strategie individuali e prevenzione

1. Hai evidenziato delle strategie individuali che ti hanno aiutato/a ad affrontare più efficacemente la situazione da Covid-19 a livello globale? Se sì, quali?

E: per poter continuare a sentirmi vicino agli amici ho utilizzato spesso Skype e le videochiamate, cosa che prima non facevo. Ho intensificato il numero di contatti on-line e ho condiviso i miei disagi con gli amici e i colleghi. Ho adottato un'ottica di rassegnazione attiva e costruttiva nei confronti delle restrizioni, facendo più passeggiate in solitaria e passando più tempo in casa da sola. Ho anche adottato un coniglio, e inseguito una gattina con cui fare delle piccole passeggiate.

2. Secondo il tuo punto di vista, ritieni che l'organizzazione del lavoro (ove presti servizio) avrebbe potuto fare qualcosa per aiutare voi operatori a gestire meglio la situazione? In caso affermativo, in che modo?

E: non credo.

F. Importanza del supporto sociale

1. Hai percepito il supporto dei tuoi colleghi come una risorsa durante la situazione pandemica?

E: assolutamente sì. Ho osservato per contro un'altra realtà lavorativa vicina alla mia in cui metà dell'équipe si è dileguata nel momento della crisi del primo lockdown: chi per paura poiché soggetto a rischio, chi per attacchi d'ansia, diversi colleghi hanno interrotto il proprio lavoro coi minori.

2. Mi puoi raccontare se per te il supporto informale (famiglia, amici, ecc.) ti ha aiutato/a durante il primo lockdown?

E: quello familiare poco poiché i miei genitori sono anziani e quindi anch'essi in difficoltà rispetto alla pandemia. Gli amici invece sono stati preziosi per il confronto di idee e per una maggiore riflessione sui cambiamenti sociali e relazionali in atto. Ho avuto modo di riflettere a lungo con loro sui concetti di morte, salute e sui valori occidentali che in quei momenti parevano essersi trasformati.

G. Differenze primo lockdown e oggi

1. Secondo te, ci sono stati dei cambiamenti rispetto al periodo marzo-giugno 2020 (in meglio o in peggio) a livello lavorativo (organizzazione del lavoro, gestione delle dinamiche, piani di protezione, ecc.) da quando è sorta la seconda ondata (da circa novembre 2020)?

E: le differenze ci sono state: nel primo maggior allarmismo e attenzione da parte di tutti con maggiore solidarietà e spirito di gruppo. Nella seconda, maggiore frustrazione e rassegnazione alle restrizioni, unite a un buon adattamento al cambiamento che ha portato ad una nuova normalità: riunioni on-line, genitori non più polemicisti sul fatto di non poter venire in istituto, ragazzi che non hanno operato fughe dalle restrizioni, maggiore attenzione di noi educatori ai piani di protezione se pur con dei dubbi sulle contraddizioni emerse in questi ultimi mesi. Maggiore speranza di poter uscire dalla pandemia col vaccino, (tutti i colleghi sono pro-vaccino). Direi che nella seconda ondata ci siamo trovati più adattati e pronti ad adottare le restrizioni oramai già conosciute dall'anno prima.

2. Secondo te, l'esperienza relativa al primo lockdown è servita a migliorare la tutela e la protezione di voi educatori all'interno del contesto lavorativo?

E: sì certo.

3. Come vivi ad oggi la situazione legata al covid-19?

E: non vedo l'ora che finiscano le restrizioni poiché sono convinta che con la mascherina e il distanziamento sociale si possa comunque ritornare a vivere i luoghi sociali come i ristoranti (all'aperto), i bar, e quando avremo portato avanti la campagna vaccinale anche gli spettacoli in presenza (concerti e altro). I miei obiettivi includono anche poter riavvicinare gli amici nei momenti informali e fare finalmente altri viaggi all'estero senza le quarantene prescritte finora.