Intervento OBM in una struttura residenziale: rendere più efficaci le riunioni d'equipe

Elisa Tecco – Referente educativo Casa Arcobaleno, Cooperativa Proposta 80 (Cuneo) *elisatecco@gmail.com*
Carlo Dalmonego – Psicologo, Cooperativa Laboratorio Sociale (Trento) *carlo.dalmonego@gmail.com*

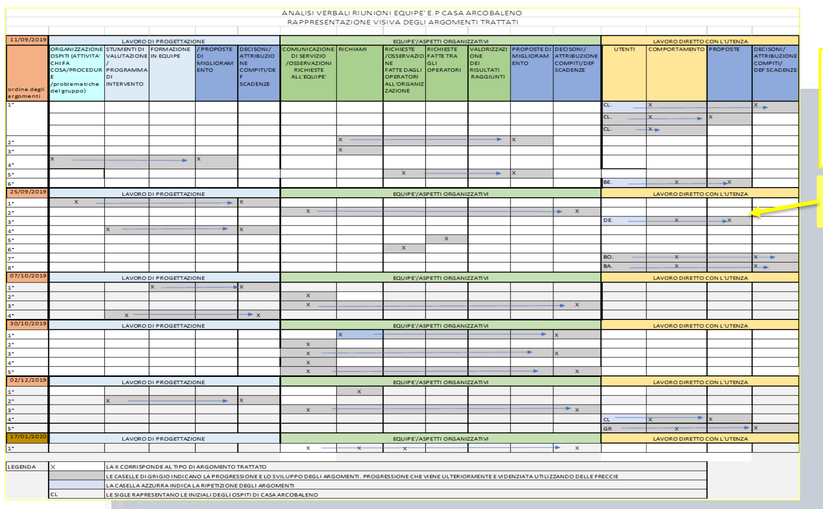
BACKGROUND

Le applicazioni che derivano dalle Scienze del Comportamento stanno avendo sempre maggiori adesioni nei Servizi che si occupano di disabilità intellettiva (DI). L'Organizational Behavior Management (OBM) rappresenta l'applicazione dei principi comportamentali al mondo delle organizzazioni e la sua applicazione fornisce vantaggi sia per il miglioramento delle performance dei lavoratori che per l'efficacia aziendale complessiva.
Partendo dai principi dell'OBM, il presente contributo si è concentrato sulla riunione d'equipe con la finalità di migliorarne l'efficacia attraverso l'adattamento italiano di un lavoro di LeBlanc e Nosik (2019*) Planning and Leading Effective Meetings.*
L'intervento ha riguardato l'Equipe del servizio residenziale per persone con DI «***Casa Arcobaleno***» di Demonte gestito dalla ***Cooperativa Proposta 80***

METODOLOGIA

L'indagine ha coinvolto 11 educatori che costituiscono l'equipe di "Casa Arcobaleno", RSA che ospita 20 persone adulte con Disturbi del Neurosviluppo.

Obiettivi.
Partendo dalla sensazione che le riunioni d'equipe siano troppo spesso inconcludenti e frustranti, la prima parte dell'intervento si è concentrata sul quantificare e approfondire quanto siano effettivamente dispersive ed inefficaci. La scelta, dettata soprattutto dalle restrizioni dovute all'emergenza COVID 19, è caduta sull'analisi del contenuto dei verbali delle riunioni educatori che si sono tenute da settembre 2019 a luglio 2020.
Nella seconda parte dell'intervento, considerando anche le criticità emerse, sono stati adattati in italiano e sperimentati per verificarne la fruibilità, strumenti e procedure ispirati al modello proposto da LeBlanc e Nosik (2019).


ANALISI VERBALI RIUNIONI EQUIPE' E.P CASA ARCOBALENO
RAPPRESENTAZIONE VISIVA DEGLI ARGOMENTI TRATTATI

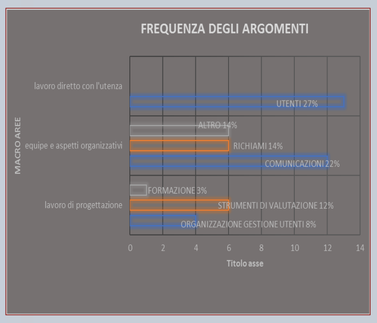
	LAVORO DI PROGETTAZIONE					EQUIPE'/ASPETTI ORGANIZZATIVI							LAVORO DIRETTO CON L'UTENZA			
ordine degli argomenti	ORGANIZZAZIONE (SCOPI) (ATTIVITA' CHI FA COSA/PROCEDURE /problematiche del gruppo)	STRUMENTI DI VALUTAZIONE / PROGRAMMA DI INTERVENTO	FORMAZIONE IN EQUIPE	/ PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO	DECISIONI/ ATTRIBUZIONE COMPITI/DEF SCADENZE	COMUNICAZIONE DI SERVIZIO /OSSERVAZIONI RICHIESTE ALL'EQUIPE'	RICHIAMI	RICHIESTE /OSSERVAZIONE FATTE DAGLI OPERATORI ALL'ORGANIZZAZIONE	RICHIESTE FATTE TRA GLI OPERATORI	VALORIZZAZIONE DEI RISULTATI RAGGIUNTI	PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO	DECISIONI/ ATTRIBUZIONE COMPITI/DEF SCADENZE	UTENTI	COMPORTAMENTO	PROPOSTE	DECISIONI/ ATTRIBUZIONE COMPITI/ DEF SCADENZE
11/09/2019																
1°													CL.	X		X
2°													CL.	X	X	
3°													CL.	X		
4°	X			X		X					X					
5°								X			X					
6°													RE.	X		X
23/09/2019	LAVORO DI PROGETTAZIONE					EQUIPE'/ASPETTI ORGANIZZATIVI							LAVORO DIRETTO CON L'UTENZA			
1°	X			X												
2°						X						X				
3°													DE.	X		X
4°	X			X												
5°									X							
6°								X								
7°													BO.	X		X
8°													RA.	X		X
07/10/2019	LAVORO DI PROGETTAZIONE					EQUIPE'/ASPETTI ORGANIZZATIVI							LAVORO DIRETTO CON L'UTENZA			
1°		X		X												
2°						X										
3°						X						X				
4°		X		X												
30/10/2019	LAVORO DI PROGETTAZIONE					EQUIPE'/ASPETTI ORGANIZZATIVI							LAVORO DIRETTO CON L'UTENZA			
1°								X				X				
2°						X										
3°						X						X				
4°						X										
5°						X						X				
02/12/2019	LAVORO DI PROGETTAZIONE					EQUIPE'/ASPETTI ORGANIZZATIVI							LAVORO DIRETTO CON L'UTENZA			
1°							X									
2°		X		X												
3°						X						X				
4°													CL.	X		X
5°													GR.	X		X
17/01/2020	LAVORO DI PROGETTAZIONE					EQUIPE'/ASPETTI ORGANIZZATIVI							LAVORO DIRETTO CON L'UTENZA			
1°						X	X	X				X				

LEGENDA		
X		LA X CORRISPONDE AL TIPO DI ARGOMENTO TRATTATO
		LE CASELLE DI GRIGIO INDICANO LA PROGRESSIONE E LO SVILUPPO DEGLI ARGOMENTI. PROGRESSIONE CHE VIENE ULTERIORMENTE E VIDENZIATA UTILIZZANDO DELLE FRECCIE
		LA CASELLA AZZURRA INDICA LA RIPETIZIONE DEGLI ARGOMENTI
CL		LE SIGLE RAPPRESENTANO LE INIZIALI DEGLI OSPITI DI CASA ARCOBALENO

A

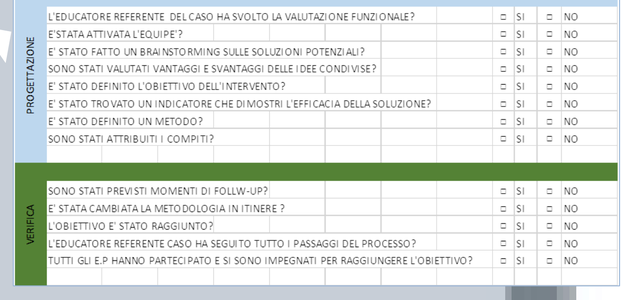
RISULTATI

L'analisi del contenuto delle riunioni ha permesso di evidenziare alcuni comportamenti disfunzionali emessi durante l'equipe. In particolare, dall'analisi dei dati il 37% degli argomenti trattati non si è evoluto in una decisione con una chiara attribuzione dei ruoli; gli argomenti vengono spesso trattati in modo generico e i punti all'ordine del giorno non vengono riportati nei verbali. In relazione al rapporto con l'utenza ci si sofferma ricorrentemente solo su alcuni ospiti non menzionandone altri.



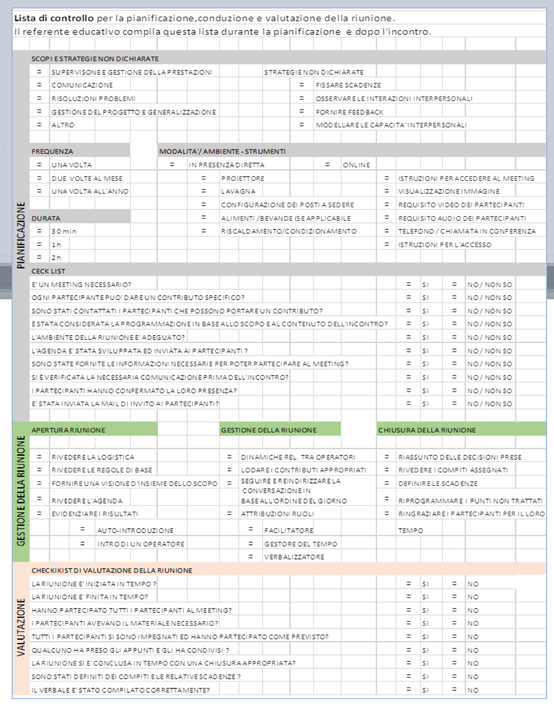
B

È stato fatto un adattamento in italiano degli strumenti del modello di LeBlanc e Nosik e sono state introdotte nuove procedure


PROCESSO DA ADOTTARE NEL CASO DI COMPORTAMENTO PROBLEMA PRESENTATO DA UN OSPITE DI CASA ARCOBALENO
LA LISTA DEVE ESSERE COMPILATA DALL' EDUCATORE REFERENTE DEL CASO.

VALUTAZIONE FUNZIONALE	E' STATO IDENTIFICATO IL PROBLEMA?	□	SI	□	NO
	E' STATA IDENTIFICATA LA FREQUENZA?	□	SI	□	NO
	E' STATA ATTIVATA UNA MODALITA' DI OSSERVAZIONE?	□	SI	□	NO
	E' STATA CHIESTA LA COLLABORAZIONE AD ALCUNI COLLEGHI?	□	SI	□	NO
	SONO EMERSE LE POSSIBILI VARIABILI CHE INFLUENZANO IL COMPORTAMENTO PROBLEMA ?	□	SI	□	NO
	E'STATA SVOLTA L'ANALISI FUNZIONALE?	□	SI	□	NO
PROGETTAZIONE	L'EDUCATORE REFERENTE DEL CASO HA SVOLTO LA VALUTAZIONE FUNZIONALE?	□	SI	□	NO
	E'STATA ATTIVATA L'EQUIPE'?	□	SI	□	NO
	E' STATO FATTO UN BRAINSTORMING SULLE SOLUZIONI POTENZIALI?	□	SI	□	NO
	SONO STATI VALUTATI VANTAGGI E SVANTAGGI DELLE IDEE CONDIVISE?	□	SI	□	NO
	E' STATO DEFINITO L'OBIETTIVO DELL'INTERVENTO?	□	SI	□	NO
	E' STATO TROVATO UN INDICATORE CHE DIMOSTRI L'EFFICACIA DELLA SOLUZIONE?	□	SI	□	NO
	E' STATO DEFINITO UN METODO?	□	SI	□	NO
	SONO STATI ATTRIBUITI I COMPITI?	□	SI	□	NO
VERIFICA	SONO STATI PREVISTI MOMENTI DI FOLLW-UP?	□	SI	□	NO
	E' STATA CAMBIATA LA METODOLOGIA IN ITINERE ?	□	SI	□	NO
	L'OBIETTIVO E' STATO RAGGIUNTO?	□	SI	□	NO
	L'EDUCATORE REFERENTE CASO HA SEGUITO TUTTO I PASSAGGI DEL PROCESSO?	□	SI	□	NO
	TUTTI GLI E.P HANNO PARTECIPATO E SI SONO IMPEGNATI PER RAGGIUNGERE L'OBIETTIVO?	□	SI	□	NO

Checklist per la conduzione della riunione


Lista di controllo per la pianificazione,conduzione e valutazione della riunione.
Il referente educativo compila questa lista durante la pianificazione e dopo l'incontro.

SCOPI E STRATEGIE NON DICHIARATE

=	SUPERVISIONE E GESTIONE DELLA PRESTAZIONI	=	FISSARE SCADENZE
=	COMUNICAZIONE	=	OSSERVARE LE INTERAZIONI INTERPERSONALI
=	RISOLUZIONI PROBLEMI	=	FORNIRE FEEDBACK
=	GESTIONE DEL PROGETTO E GENERALIZZAZIONE	=	MODELLARE LE CAPACITA' INTERPERSONALI
=	ALTRO		

STRATEGIE NON DICHIARATE

FREQUENZA

=	UNA VOLTA	=	IN PRESENZA DIRETTA	=	ONLINE
=	DUE VOLTE AL MESE	=	PROIETTORE	=	ISTRUZIONI PER ACCEDERE AL MEETING
=	UNA VOLTA ALL'ANNO	=	LAVAGNA	=	VISUALIZZAZIONE IMMAGINE
		=	CONFIGURAZIONE DEI POSTI A SEDERE	=	REQUISITO VIDEO DEI PARTECIPANTI
		=	ALIMENTI /BEVANDE (SE APPLICABILE	=	REQUISITO AUDIO DEI PARTECIPANTI
		=	RISCALDAMENTO/CONDIZIONAMENTO	=	TELEFONO / CHIAMATA IN CONFERENZA
				=	ISTRUZIONI PER L'ACCESSO

MODALITA'/AMBIENTE - STRUMENTI

DURATA

=	30 min
=	1 h
=	2 h

PIANIFICAZIONE

CECK LIST

E' UN MEETING NECESSARIO?	=	SI	= NO / NON SO
OGNI PARTECIPANTE PUO' DARE UN CONTRIBUTO SPECIFICO?	=	SI	= NO / NON SO
SONO STATI CONTATTATI I PARTECIPANTI CHE POSSONO PORTARE UN CONTRIBUTO?	=	SI	= NO / NON SO
E STATA CONSIDERATA LA PROGRAMMAZIONE IN BASE ALLO SCOPO E AL CONTENUTO DELL'INCONTRO?	=	SI	= NO / NON SO
L'AMBIENTE DELLA RIUNIONE E' ADEGUATO?	=	SI	= NO / NON SO
L'AGENDA E' STATA SVILUPPATA ED INVIATA AI PARTECIPANTI ?	=	SI	= NO / NON SO
SONO STATE FORNITE LE INFORMAZIONI NECESSARIE PER POTER PARTECIPARE AL MEETING?	=	SI	= NO / NON SO
SI E' VERIFICATA LA NECESSARIA COMUNICAZIONE PRIMA DELL'INCONTRO?	=	SI	= NO / NON SO
I PARTECIPANTI HANNO CONFERMATO LA LORO PRESENZA?	=	SI	= NO / NON SO
E' STATA INVIATA LA MAIL DI INVITO AI PARTECIPANTI?	=	SI	= NO / NON SO

GESTIONE DELLA RIUNIONE

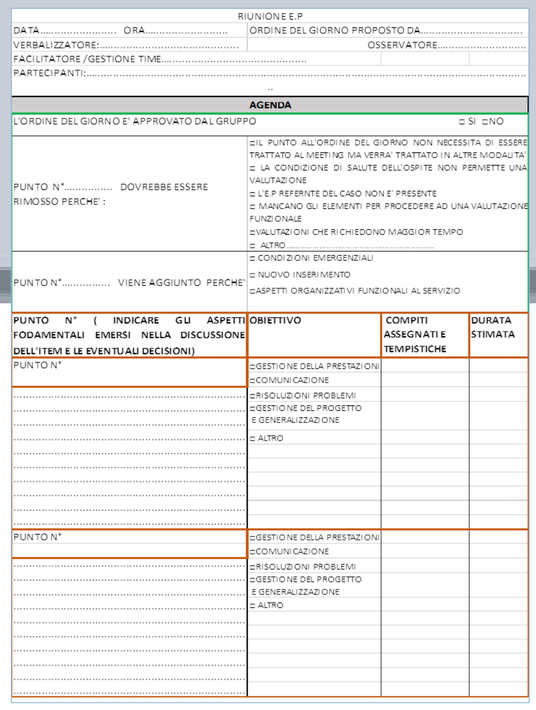
APERTURA RIUNIONE		GESTIONE DELLA RIUNIONE		CHIUSURA DELLA RIUNIONE	
= RIVEDERE LA LOGISTICA	=	DINAMICHE REL. TRA OPERATORI	=	RIASSUNTO DELLE DECISIONI PRESE	
= RIVEDERE LE REGOLE DI BASE	=	LODARE I CONTRIBUTI APPROPRIATI	=	RIVEDERE I COMPITI ASSEGNATI	
= FORNIRE UNA VISIONE D'INSIEME DELLO SCOPO	=	SEGUIRE E RIDIRIZZARE LA CONVERSAZIONE IN BASE ALL'ORDINE DEL GIORNO	=	DEFINIRE LE SCADENZE	
= RIVEDERE L'AGENDA			=	RIPROGRAMMARE I PUNTI NON TRATTATI	
= EVIDENZIARE I RISULTATI	=	ATTRIBUZIONI RUOLI	=	RINGRAZIARE I PARTECIPANTI PER IL LORO TEMPO	
= AUTO-INTRODUZIONE	=	FACILITATORE			
= INTRODURE UN OPERATORE	=	GESTORE DEL TEMPO			
	=	VERBALIZZATORE			

VALUTAZIONE

CHECKKIST DI VALUTAZIONE DELLA RIUNIONE

LA RIUNIONE E' INIZIATA IN TEMPO ?	=	SI	= NO
LA RIUNIONE E' FINITA IN TEMPO?	=	SI	= NO
HANNO PARTECIPATO TUTTI I PARTECIPANTI AL MEETING?	=	SI	= NO
I PARTECIPANTI AVEVANO IL MATERIALE NECESSARIO?	=	SI	= NO
TUTTI I PARTECIPANTI SI SONO IMPEGNATI ED HANNO PARTECIPATO COME PREVISTO?	=	SI	= NO
QUALCUNO HA PRESO GLI APPUNTI E GLI HA CONDIVISI ?	=	SI	= NO
LA RIUNIONE SI E' CONCLUSA IN TEMPO CON UNA CHIUSURA APPROPRIATA?	=	SI	= NO
SONO STATI DEFINITI DEI COMPITI E LE RELATIVE SCADENZE ?	=	SI	= NO
IL VERBALE E' STATO COMPILATO CORRETTAMENTE?	=	SI	= NO

Procedura per la stesura dell'ordine del giorno


RIUNIONE E.P
DATA..... ORA..... | ORDINE DEL GIORNO PROPOSTO DA.....
VERBALIZZATORE:..... | OSSERVATORE.....
FACILITATORE /GESTIONE TIME.....
PARTECIPANTI:.....

AGENDA

L'ORDINE DEL GIORNO E' APPROVATO DAL GRUPPO □ SI □NO

PUNTO N°..... DOVREBBE ESSERE RIMOSSO PERCHE' :	□IL PUNTO ALL'ORDINE DEL GIORNO NON NECESSITA DI ESSERE TRATTATO AL MEETING MA VERRA' TRATTATO IN ALTRE MODALITA' □ LA CONDIZIONE DI SALUTE DELL'OSPITE NON PERMETTE UNA VALUTAZIONE □ L'E.P REFERNTE DEL CASO NON E' PRESENTE □ MANCANO GLI ELEMENTI PER PROCEDERE AD UNA VALUTAZIONE FUNZIONALE □VALUTAZIONI CHE RICHIEDONO MAGGIOR TEMPO □ ALTRO.....
PUNTO N°..... VIENE AGGIUNTO PERCHE'	□ CONDIZIONI EMERGENZIALI □ NUOVO INSERIMENTO □ASPETTI ORGANIZZATIVI FUNZIONALI AL SERVIZIO

PUNTO N° (INDICARE GLI ASPETTI FODAMENTALI EMERSI NELLA DISCUSSIONE DELL'ITEM E LE EVENTUALI DECISIONI)	OBIETTIVO	COMPITI ASSEGNATI E TEMPISTICHE	DURATA STIMATA
PUNTO N°	□GESTIONE DELLA PRESTAZIONI □COMUNICAZIONE □RISOLUZIONI PROBLEMI □GESTIONE DEL PROGETTO E GENERALIZZAZIONE □ ALTRO		
PUNTO N°	□GESTIONE DELLA PRESTAZIONI □COMUNICAZIONE □RISOLUZIONI PROBLEMI □GESTIONE DEL PROGETTO E GENERALIZZAZIONE □ ALTRO		

I nuovi strumenti e le relative procedure sono stati recepiti positivamente dall'equipe e sono state fatte le prime osservazioni sull'efficacia delle modifiche. In particolare le azioni preliminari hanno visto una migliore definizione degli scopi, l'attuazione delle modifiche necessarie a predisporre un ambiente adeguato, la verifica delle azioni necessarie per favorire e facilitare la partecipazione dei membri dell'equipe' e creare le basi per un buon incontro.

CONCLUSIONI

La riunione d'equipe rappresenta uno dei processi più importanti per il funzionamento delle strutture che si occupano di persone con DI. Il presente lavoro ha provato ad analizzare cosa ostacoli le riunioni e ad introdurre alcune modifiche che possono agire come volano di cambiamento. Un primo adattamento italiano di alcuni strumenti e procedure del modello di LeBlanc e Nosik (2019) ha permesso di sperimentare un nuovo approccio alla riunione equipe secondo i principi OBM e i primi risultati osservativi sono molto incoraggianti. Un ulteriore indagine su equipe diverse osservate nel tempo nell'applicazione del modello e dei suoi strumenti permetterà di verificarne l'efficacia.

CONGRESSO NAZIONALE 2021
SIDiN - Società Italiana per i Disturbi del Neurosviluppo
Il Rinascimento dei servizi
per i Disturbi del Neurosviluppo: dal posto al progetto

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

Abernathy W.B (2014). Beyond the skinner box: the design and management of organization-wide performance system. *Journal of Organizational Behavior Management,* Vol. 34 (4), pp. 235-254.
Austin J., Casella S., Wilder D. (2009), Applying Behavior Analysis in Organizations: Organizational Behavior Management, *Psychological Services,* Vol. 6 (3), pp.202–211.
Barattucci M., Mugnano V (2020),Organizational Behavior Management between Theory and pratice: a riview of literature and perspectives, *Psicoterapia cognitiva e comportamentale,* Vol.26 (1), pp.24- 38.
Fienup D, Luiselli J, Joy M, Smyth D,Stein R.(2013) , Functional Assessment and Intervention for Organizational Behavior Change: Improving the Timeliness of Staff Meetings at a Human Services Organization**.** *Journal of Organizational Behavior Management*, Vol. 33 (4), pp.. 252–264.
Geimer J., Leach D. , DeSimone J, Rogelberg S., Warr P (2015), Meetings at work: Perceived effectiveness and recommended improvements, *Journal of Business Research,* Vol.68 (9), pp. 2015-2026.
LeBlanc L., Nosik M.(2019), M.R. Planning and Leading Effective Meetings. *Behavior Analysis Practice* , Vol.12, pp**.** 696–708 . https://doi.org/10.1007/s40617-019-00330-z
Monterubbio M, Leoni M., Baioni v., Cavallaro I., Cornali M., Muratore M., Passarello G (2020), Analisi funzionale e Organizational Behavior Management (OBM). Un intervento dedicato a un servizio per persone con disabilità, *Giornale Italiano dei Disturbi del Neurosviluppo,* Vol. 5 (1), pp.64-77.