



# Segreteria da campo



## Etica – operatori - attitudine

realizzato secondo gli Standard Regionali in materia di Formazione per la Protezione Civile  
come conforme alla d.g.r. n. X/1371 del 14.02.2014, livello A2-14

Corso Segreteria da campo – Eupolis SSPC

Organizzato da:

Ispettorato ANC Regione Lombardia – Centro Formazione ANC - 71° Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC - Brugherio





## Il miti da sfatare

- ❖ Volontariato = lo faccio quando ho voglia
- ❖ Volontariato = lo faccio se non ho di meglio da fare
- ❖ Volontariato = lo faccio quando c'è da fare quello che mi piace
- ❖ Volontariato = non mi pagano quindi lo faccio finché non mi annoio e poi me ne vado
- ❖ Volontariato = non prendo ordini da nessuno, faccio le cose come mi pare





## Cosa la segreteria NON deve essere

- ❖ Lo spazio della segreteria **NON** deve essere il luogo di ritrovo del personale fuori servizio
- ❖ Lo spazio della segreteria **NON** deve essere il luogo di riunione/lavoro dei capo missione e/o del capo campo
- ❖ La funzione segreteria **NON** deve sostituirsi al ruolo dei responsabili di funzione/di campo/di missione
- ❖ La funzione segreteria **NON** deve essere al servizio privato delle singole funzioni





## Segreteria e carraia!!!

Cosa pensano gli sfollati !!!  
Cosa pensano i visitatori ?  
Cosa pensano le autorità ?





## Il background degli operatori

- ❖ I volontari sono un patrimonio perché mettono a disposizione il loro tempo «liberato» per gli altri.
- ❖ Sono un patrimonio anche perché dietro l'anima ci sono professionalità che si mettono al servizio degli altri: medici, geometri, cuochi, idraulici, architetti, ecc.
- ❖ Ci sono volontari bravissimi che hanno pochi contatti con i residenti di un campo e altri che questo contatto che fa parte del loro servizio.
- ❖ Ci sono servizi che per farli al meglio richiedono una certa attitudine e una predisposizione o esperienza.
- ❖ Gli operatori di segreteria come quelli al controllo dei varchi devono avere una spiccata attitudine ai rapporti interpersonali





## Il background degli operatori

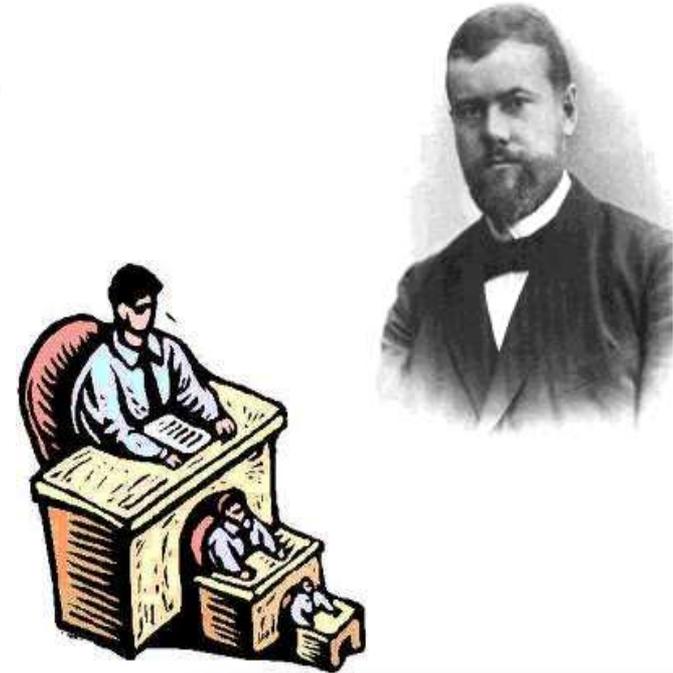
- ❖ Il contatto umano è più complicato da imparare, una dimestichezza con gli strumenti informatici e/o una organizzazione tipica da ufficio si può sempre imparare.
- ❖ **E' evidente che una esperienza nell'uso dei computer, applicativi office e nell'uso di gestionali sia un vantaggio per un operatore di segreteria.**
- ❖ E' molto più determinante per coloro invece coinvolti nella realizzazione dell'infrastruttura informatica (**sistemisti**) che per padroneggiare il sistema, la configurazione e la manutenzione non possono prescindere da un background informatico.
- ❖ Altre caratteristiche sono la precisione, l'ordine (pratico e mentale), la praticità





## Che cos'è la burocrazia?

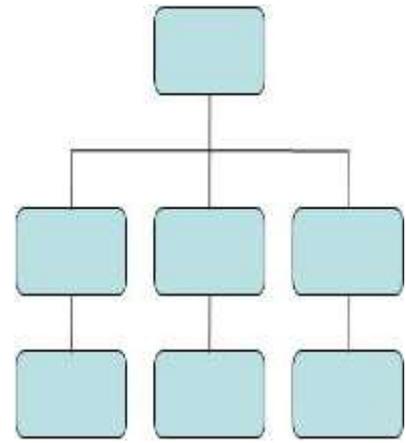
- ❖ La burocrazia è l'apparato amministrativo tipico del potere legale, che si basa sulla credenza nell'equità della legge (Max Weber)
- ❖ Chi esercita il potere legale è tenuto all'osservanza dello stesso ordinamento che vincola i suoi sottoposti (Max Weber)
- ❖ Potere tradizionale (ha come apparato amministrativo la nobiltà. I sottoposti sono sudditi, sui quali il sovrano ha potere illimitato. Trasmissione del potere per via ereditaria)





# Che cos'è la burocrazia?

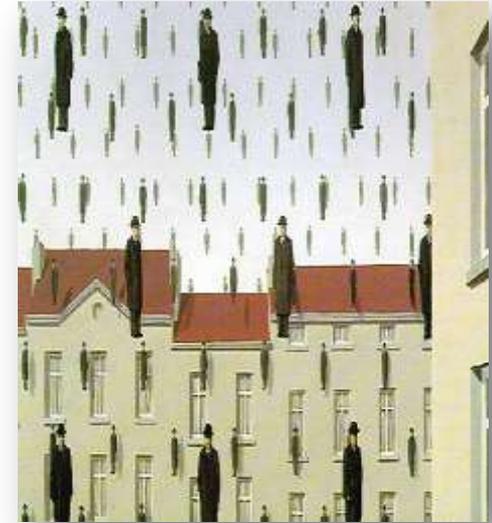
- ❖ Potere legale-razionale = potere limitato e regolato dalle leggi
- ❖ Introduzione del principio della competenza e della divisione dei poteri e doveri di ufficio
- ❖ La necessità di contabilizzare la gestione causa il nascere di un apparato amministrativo
- ❖ **Divisione del lavoro rigidamente determinata da norme**
- ❖ **Gerarchia degli uffici**
- ❖ **Competenza dei funzionari di tipo specialistico**
- ❖ **Impersonalità delle relazioni lavorative**





## Caratteristiche dell'organizzazione burocratica

- ❖ Carriera basata su prestazioni e grado di anzianità
- ❖ Doveri di fedeltà all'ufficio (scopo oggettivo impersonale)
- ❖ **Obbedienza ai ruoli superiori indipendentemente dalle persone che li ricoprono**
- ❖ **Rigida definizione di diritti e doveri**
- ❖ Il ricorso a regole scritte e rigide assicura precisione, uniformità, prevedibilità
- ❖ Il coordinamento è agevolato dalle regole





## Caratteristiche dell'organizzazione burocratica

- ❖ Attenzione agli aspetti comportamentali del personale
- ❖ Meritocrazia, sistema di incentivi e sanzioni sulle retribuzioni
- ❖ Risultati in termini di efficienza, efficacia ed economicità
- ❖ Introduzione del concetto di qualità dei servizi
- ❖ “L'unica cosa che ci salva dalla burocrazia è l'inefficienza. Una burocrazia efficiente è la più grande minaccia alla libertà.” (Eugene McCarthy)
- ❖ “Burocrazia. L'incapacità addestrata.” (Thorstein Veblen)
- ❖ “Gli impiegati meno capaci sono sistematicamente trasferiti in posti in cui possono fare meno danno: tra i dirigenti.” (Scott Adams)





## Per semplificare ci vogliono idee chiare e metodo

- ❖ Ieri... «Gli presentano il progetto per lo snellimento della burocrazia. Ringrazia vivamente. **Deplora l'assenza del modulo H**. Conclude che passerà il progetto, per un sollecito esame, all'ufficio competente, che sta creando.» (Ennio Flaiano, Diario notturno, 1956)
- ❖ ...e oggi ... "Per ogni dieci norme abrogate ne entrano in vigore dodici nuove di zecca senza che molte di esse, però, riescano a diventare operative: causa il gioco perverso dei decreti attuativi regolarmente dimenticati",
- ❖ "dal 1994 al 2008 a 5.868 misure di semplificazione hanno replicato 6.655 misure di complicazione, vale a dire 787 in più « (Sergio Rizzo)





## Segreteria da campo e burocrazia!

- ❖ Siamo nel campo per aiutare non per complicare la vita alle vittime.
- ❖ Ci insegnano che nelle prime 72h (1<sup>a</sup> settimana, ecc.) dobbiamo essere autonomi per non essere anche noi soccorsi da chi gestisce l'emergenza, la stessa cosa avviene per la segreteria.
- ❖ Flessibilità, praticità e comprensione. Siamo noi a doverci complicare la vita non possiamo complicarla a chi è già in una situazione critica.
- ❖ Se il modulo (o la maschera dell'applicativo) prevede il codice fiscale e la vittima non lo ricorda, ne mettiamo uno fittizio e successivamente recuperiamo quello esatto.





## Segreteria da campo e burocrazia!

- ❖ Si aiuta gli altri quando gli risolviamo problemi e lo rassicuriamo.
- ❖ E' devastante dire ad una persona disperata:
  - ❖ ... non sono io l'incaricato ...
  - ❖ ... non so come aiutarla ... non me ne occupo...
  - ❖ ... senza il tesserino lei non entrerà mai...
  - ❖ ... non è un mio problema ...
  - ❖ ... non è previsto, non è possibile ...
  - ❖ ... non so se ne occupa solo il mio collega ...
  - ❖ ... non ha letto il cartello ...





## Segreteria e il suo gruppo di volontari

- ❖ E altrettanto critico avere operatori alla segreteria con attitudini difformi. Le vittime cercheranno solo quelli più capaci di dare risposte e più danno più fiducia.
- ❖ **Le persone che danno FIDUCIA sono quelle che sono affidabili e mantengono quello che dicono.**
- ❖ Le persone accettano malvolentieri promesse che puntualmente sono disattese. E' meglio dire: «**le coperte arrivano fra 2/3 giorni**» piuttosto che «arrivano domani» e poi domani dire «è successo un problema arrivano domani» e domani ancora lo stesso.
- ❖ Le vittime devono sentire che state facendo **veramente il massimo** per aiutarle





## Il perché fate o volete fare gli operatori di segreteria

- ❖ Perché lo fate già in ufficio (magari male) e allora pensate di essere già bravi (... questo lo devono dire i beneficiari del servizio ...)
- ❖ Perché non si va a pulire i cessi o in cucina (...questo non è vietato ne' escluso a priori ...)
- ❖ Perché mi voglio stare nella stanza dei bottoni, conosco le persone importanti, acquisto esperienze convenienti per il proprio lavoro (... ho inventato una bellissima procedura di censimento, le vittime si lamentano ma faccio fantastici report...)
- ❖ Perché faccio fare qualcosa che piace ed metto in mostra le mie capacità (... opps! Questo però me lo dice solo il capo ma non le vittime! Chissà come mai...).

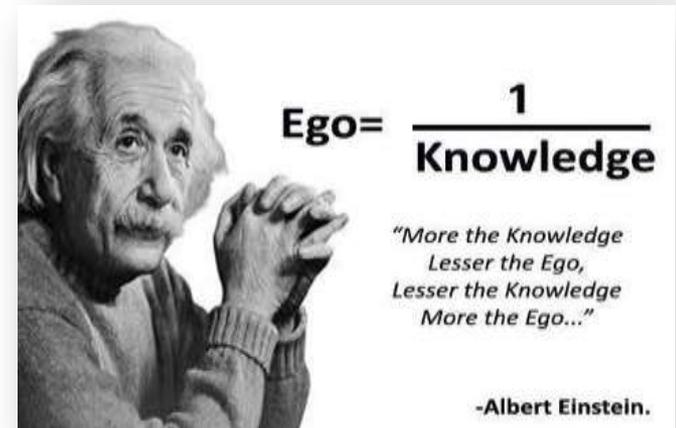


E poi chi può dire che questi Volontari non possano diventare Eccellenti operatori di segreteria?



## La segreteria – la squadra di capitani?

- ❖ La segreteria può avere turni pesanti ed è probabile che gli operatori debbano fare turni.
- ❖ Le competenze e conoscenze devono essere condivise e note. Ogni turno deve essere autonomo nell'operatività.
- ❖ Ci possono essere volontari più esperti ma tutti devono essere messi in grado di lavorare ed aiutare gli altri
- ❖ Usare la conoscenza per avere potere è contrario allo spirito altruistico del volontariato.
- ❖ Sapere e condividere vuol dire fare in modo che altri possano aiutare meglio e più persone.





## Percezione dello stress

- ❖ Se il volontario non rispetta i suoi ritmi può trovarsi in uno stress per lui ingestibile
- ❖ Da soccorritore diventa vittima e il suo scopo ha termine
- ❖ Reazioni normali allo stress
  - Effetti emozionali o sentimenti;
  - Effetti cognitivi o dei pensieri;
  - Effetti fisici;
  - Effetti interpersonali o sociali.
- ❖ Rappresentano i personali adattamenti agli sforzi supplementari richiesti dalla situazione.

*“Non sono le tragedie che mandano l’uomo al manicomio, non la fine del suo amore, ma il laccio della scarpa che gli si spezza proprio all’ultimo momento”.*

*Charles Bukowski*



Estratto dalla presentazione di Davide Scotti (Psicologo Eupolis)











# La comunicazione

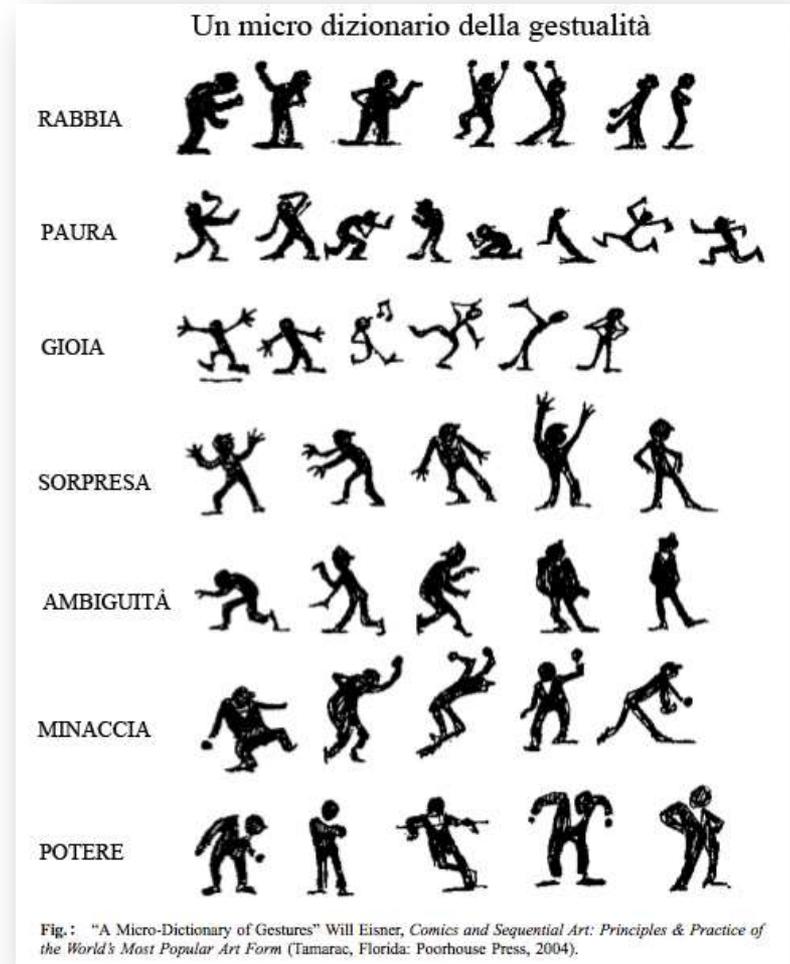
## ❖ La cascata della comunicazione

- quello che viene ascoltato 40%
- quello che viene recepito 20%
- quello che viene ricordato 10%

## ❖ ..si comunica quello che l'altro capisce per cui il feedback e le domande aiutano la comunicazione

## ❖ Comunicazione non-verbale

- Spontanea, costante e ininterrotta;
- I movimenti, la postura, il volto e gli occhi;
- Distanza e orientamento nello spazio;
- Il contatto corporeo (ad esempio la stretta di mano);
- La voce (tono, intensità, durata, silenzio, ecc.);
- La percezione e l'uso del tempo (ad es. nelle difficoltà il tempo sembra scorrere più lentamente).



Estratto dalla presentazione di Davide Scotti (Psicologo Eupolis)





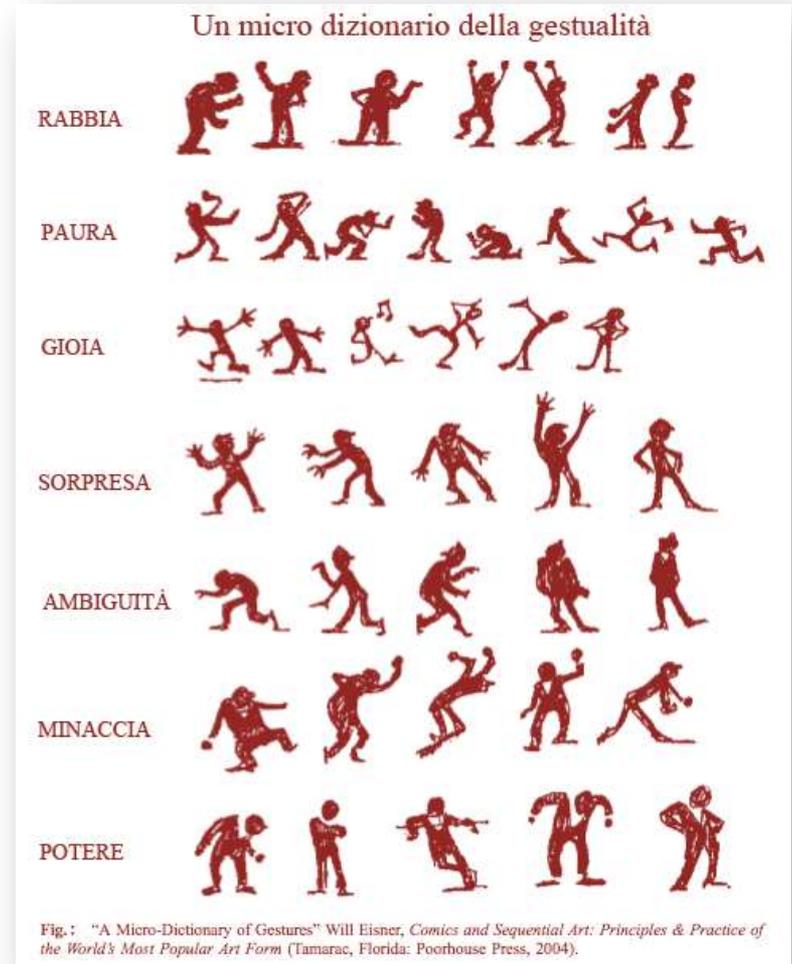
# La comunicazione

## ❖ Linguaggio e comunicazione..

- Sintetizzare con domande chiuse: si/no.
- Riassumere con domande che abbiano già le due opzioni che vorremmo lasciando emergere una terza opzione.
- Chiedere feedback su quanto compreso dall'altro;
- Riassumere quanto compreso possibilmente riprendendo le parole dell'altro;
- Accettare di essere corretti;
- Ristrutturare l'esperienza in modo che sia più vicina all'interlocutore (film Tutta la vita davanti);
- Separare prima la parte negativa di una situazione e concludere con quella positiva (il caso delle avversative e l'effetto recenza).

## ❖ Parole e situazioni esplosive..

- Quali parole ti fanno perdere le staffe?
- Quali le parole che ti irritano e quali ti infastidiscono?
- Quali situazioni sono per te assolutamente ingestibili?
- Quali situazioni sono per te irritanti e quali fastidiose?
- La consapevolezza aiuta a gestire la comunicazione non-verbale offrendo più strategie nel momento del bisogno.



Estratto dalla presentazione di Davide Scotti (Psicologo Eupolis)





# La comunicazione

## ❖ Il “no positivo”..

- ..interviene sul contenuto:
  - ..mancanza di soldi;
  - ..scarso consenso;
  - confusione;
  - ecc;
- ma mai sulla relazione:
  - non si sottrae alla relazione;
  - accetta la discussione sui contenuti meno sulla persona:
    1. “tu sei contrario a tutto quello che dico”=contenuto;
    2. “tu sei scorretto”=persona



## ❖ kiss-kick-kiss

- Apprezzamento (kiss): grazie della puntualizzazione;
- Critica (kick): forse la foga con cui mi ha fatto notare la questione è un po' eccessiva;
- Sottolineatura positiva: ma tutto serve a migliorarci.

Estratto dalla presentazione di Davide Scotti (Psicologo Eupolis)





## La comunicazione

### ❖ Utile lo stile relazionale ed empatico..

- Mettersi nei panni dell'altro (ascolto attivo);
- Trattare in modo diverso i diversi presenti cercando alleati tra i più pacati per gestire e non subire un conflitto;
- Adattabilità e flessibilità;
- Feedback su quanto detto e riformulazione di quanto ascoltato;
- Separare prima la parte negativa di una situazione e concludere con quella positiva (il caso delle avversative e l'effetto recenza).



### ❖ ..che sfrutti l'intuito e..

- ..non nasce dalla casualità, non è pura fortuna. L'intuizione nasce dall'esperienza, dalla concretezza, dalla capacità di valutare il già conosciuto in maniera tale che costituisca una scintilla di rivelazione sul futuro più immediato;
- ..insieme alla sperimentazione (bricolage) e alla ragione apre ad una realtà ricca di risorse;
- ..per diventare rivelazione necessità di una solida base nata dallo studio e dall'esperienza, dall'osservazione e dall'applicazione: chi si prepara avrà fortuna (Sun Tzu);
- Colui che manca della conoscenza della teoria, dell'esperienza vissuta e della volontà di miglioramento mai potrà contare sull'intuizione



Estratto dalla presentazione di Davide Scotti (Psicologo Eupolis)





# La comunicazione

## ❖ Comunicare la notizia negativa

- Fornire le informazioni strettamente necessarie rinviando a momenti successivi le informazioni più incerte: meglio dire che ci informeremo;
- Fate riferimento alla vostra esperienza per scegliere le parole adatte con il tono giusto: quelle che voi vorreste sentirvi dire ;
- Accettate le risposte aggressive valorizzando quanto l'organizzazione sta realizzando;
- Chiudete sempre con gli aspetti positivi, cioè quanto si sta facendo, per favorire ricordi più positivi (effetto recenza).

## ❖ L'imprevisto

- "Imprevisto" lo è per gli altri ma voi date l'impressione che l'organizzazione valuti delle soluzioni perché è a conoscenza e ci sta lavorando;
- Non fantasticare risposte sulle cause perché aiutano più la vostra difficoltà a gestire l'incertezza che la situazione con 'interlocutore!
- Equilibrare il locus of control: stabile/instabile, generale/particolare, interno/esterno;
- Specificare che state già agendo per raccogliere informazioni;
- Normalmente l'imprevisto crea incertezza e quindi ansia da tollerare in voi e negli altri;
- Rimandate eventualmente ad un secondo momento la protesta: via internet o nel report di giornata.

## ❖ Inefficienza

- Più che preoccuparsi di un problema, è meglio occuparsene.
- Evitate di lasciare nell'incertezza su cosa state facendo: comunicate che state facendo sempre del vostro meglio!
- Legittimate l'arrabbiatura dell'ospite che sarebbe la vostra se vi trovaste nella sua situazione e confermate l'impegno organizzativo l'impegno per risolvere il problema;
- Il tempo è percepito diversamente a seconda del livello di stress della situazione quindi annotatevi la successione degli eventi;
- Non avviate un contraddittorio e non inventate risposte o bugie;
- Non delegittimate l'istituzione altrimenti rischiate di trovarvi soli nella gestione della crisi;
- Di nuovo, equilibrare il locus of control: stabile/instabile, generale/particolare, interno/esterno.

Estratto dalla presentazione di Davide Scotti (Psicologo Eupolis)





... Domande ...





## 71° Nucleo Volontariato e Protezione Civile Associazione Nazionale Carabinieri Sezione di Brugherio – “Virgo Fidelis”

Via San Giovanni Bosco, 29  
20861 Brugherio (MB)  
e-mail: [info@anc-brugherio.it](mailto:info@anc-brugherio.it)  
Web: [www.anc-brugherio.it](http://www.anc-brugherio.it)

