



# Segreteria da campo



# Squadre – team - turnistica

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





## L'organizzazione del lavoro

- ❖ Il capo campo organizza il lavoro in base ai **risultati che vuole ottenere** e le risorse di cui dispone
- ❖ Il servizio di segreteria può passare da una situazione H24 ad una riconducibile ad un orario d'ufficio più o meno prolungato
- ❖ La segreteria, una volta impostata mantiene il suo «modus operandi», coloro che si avvicendano «**ereditano**» e «**tramandano**» il metodo di lavoro in uso





## L'organizzazione del lavoro

- ❖ Quindi fin dall'inizio è necessario pensare di lavorare nell'ottica di operare su turni sia giornalieri che settimanali.
- ❖ Non è utile pensare che la segreteria possa essere gestita solo da alcuni che hanno le competenze perché gli altri non sono in grado.
- ❖ **Cosa accadrebbe se i «professori» si dovessero assentare o rientrare. Il campo si ferma?**





## L'organizzazione del lavoro

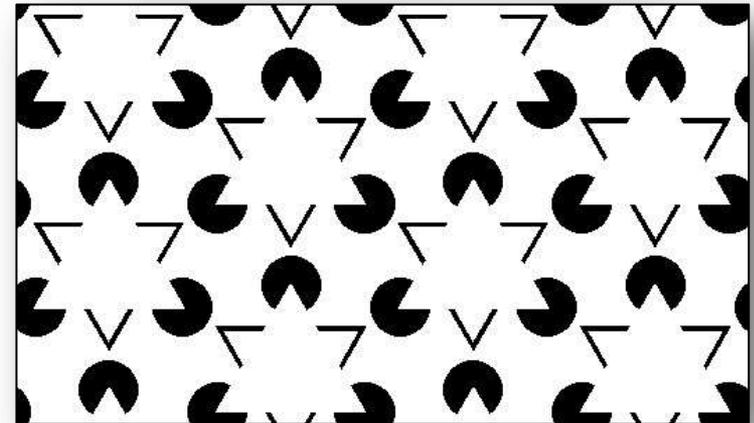
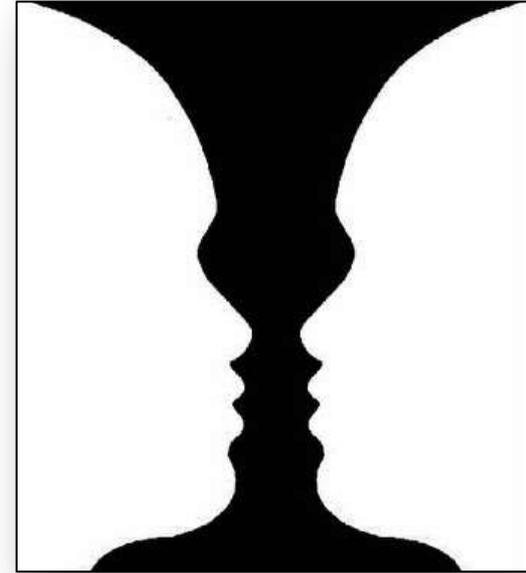
- ❖ E' comprensibile che se l'organizzazione che impianta la segreteria con i propri apparati non accetti facilmente che altri la utilizzano durante la turnazione.
- ❖ E' altrettanto possibile che chi ha un software sviluppato in proprio oppure adhoc non gradisca la gestione di altri.
- ❖ **Questi sono problemi che alle vittime non interessano, la soluzione può essere garantita solo con un inizio chiaro e condiviso .**





## L'organizzazione del lavoro

- ❖ Indipendentemente da queste valutazioni, è da prevedere l'avvicendamento di squadre all'interno della segreteria deve continuare una continuità del servizio
- ❖ Il servizio deve essere garantito sia in «quantità» che in «qualità». **Il residente non deve percepire la squadra valida e la squadra degli incapace.**
- ❖ L'immagine del **motivo infinito** rende l'idea della mancanza di distacco nella ripetizione del disegno





## L'organizzazione del lavoro - squadra

- ❖ Il cambio turno prevede quindi il concetto di squadra o team di lavoro.
- ❖ La squadra efficace deve essere **affiatata, tollerante** e avere rispetto dei **componenti**
- ❖ Nella squadra non tutti hanno le stesse competenze ma tutti hanno le proprie attitudini e caratteristiche
- ❖ La squadra efficace è quella che sfrutta le migliori caratteristiche di ognuno e le valorizza per il miglior risultato (team building).





## L'organizzazione del lavoro - squadra

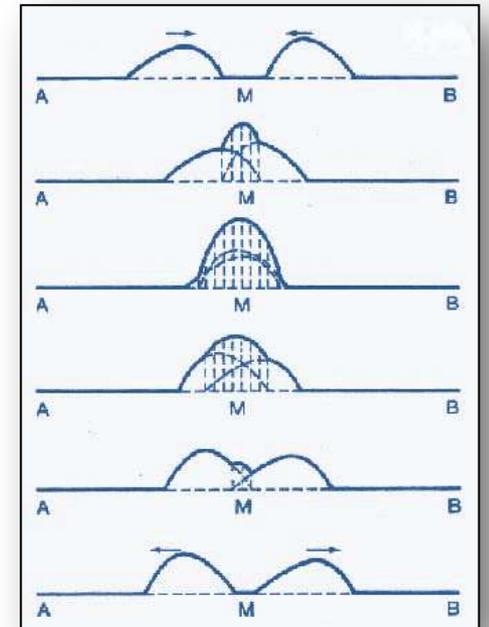
- ❖ La squadra ha un leader, non è detto che sia il più tecnico, ma deve avere capacità di negoziazione ed una riconosciuta autorevolezza.
- ❖ I capi imposti o arrivati per compromessi o nomine clientelari, alla lunga, distruggono la squadra.
- ❖ Nella figura accanto, chi dei due leader potrà chieder dei più ai suoi collaboratori?
- ❖ **Il nostro compito non è gratificare il nostro ego (potere, autorità, importanza) ma risolvere problemi alle vittime (umiltà, passione, dedizione, altruismo)**
- ❖ (leadership situazionale)





## Il passaggio delle consegne

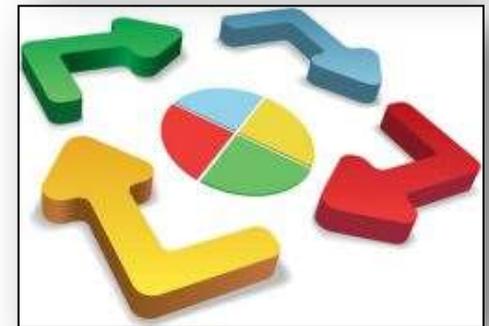
- ❖ La continuità del servizio si basa sul corretto Passaggio delle consegne
- ❖ La squadra smontante deve assicurarsi di dare tutte le informazioni necessarie alla squadra montante
- ❖ Il cambio turno deve prevedere un adeguato tempo di sovrapposizione delle due squadre.
- ❖ In questo periodo la squadra entrante opererà sotto la supervisione della squadra smontante.
- ❖ Sono da evitare (ritardi, esigenze di viaggio, etc.) cambi turno senza sovrapposizione





## Il passaggio delle consegne

- ❖ Il passaggio di consegne non si riferisce solo all'istruzione sul sistema informativo e/o cartaceo in uso ma anche alle relazioni con le altre funzioni del campo
- ❖ Incontrare assieme il capo-campo, i responsabili della cucina, della logistica, della manutenzione, della sanificazione, delle trasmissioni, ecc. consente una più rapida entrata a «regime» della nuova squadra.
- ❖ E' bene incontrare anche il rappresentante dei residenti, per un simbolico passaggio delle consegne assicurando gli ospiti della continuità del servizio





## La turnistica

- ❖ La segreteria, avendo informazioni sui volontari accreditati e presenti, riceve spesso richieste come:
  - Quanti sono i volontari liberi?
  - Mi servono 5 volontari per ... Ci sono?
  - Che è di turno adesso in mensa?
  
- ❖ La segreteria, oltre a disporre delle informazioni dei turni, è spesso incaricata di proporre le turnazioni di tutte o alcune funzioni.
  
- ❖ In questo caso è necessario tenere in considerazione la durata dei turni (spesso legata alla disponibilità delle risorse) ed ai necessari periodi di riposo





# La turnistica

- ❖ Esistono in rete software gratuiti per gestione dei turni, il loro utilizzo va valutato in base al numero di volontari da turnare, se sono decine forse basta Excel o la carta, se sono centinaia la situazione è più complicata
- ❖ Il foglio Excel, se strutturato, si presta bene alla gestione dei turni. Si suggerisce di utilizzare le colonne per il tempo (ore, giorni, settimane) e le righe per i volontari/squadre
- ❖ Utilizzando i colori e dei valori è possibile avere dei calcoli di verifica per controllare il numero di volontari impiegati e se mancano delle posizioni.

Volontario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Volontario 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Volontario 2	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26

Volontario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Volontario 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Volontario 2	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26

Volontario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Volontario 1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Volontario 2	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26

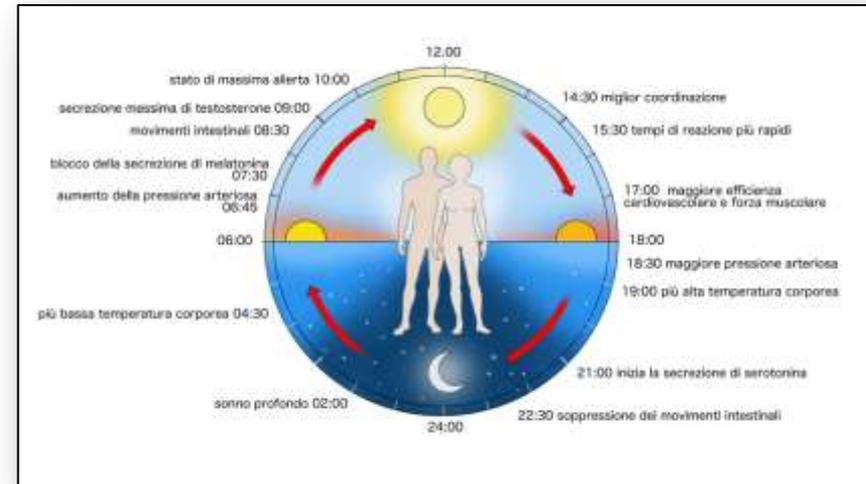






## La turnistica

- ❖ Attenzione ai turni di notte che necessitano un recupero adeguato, soprattutto dopo i primi giorni che «l'adrenalina cala» e la stanchezza aumenta.
- ❖ Gli utenti sono molto attenti agli orari (al campo non hanno molto da fare), se l'apertura della segreteria è alle 8:30, significa che la segreteria **è operativa a quell'ora**, non che a quell'ora si comincia ad aprire la tenda, si accendono i computer, si prende un altro caffè e poi si inizia. In certi casi si fa cominciare il turno 30 min. prima a scapito dei volontari.
- ❖ Questo non per spreco di denaro (i volontari non sono pagati) ma per **rispetto degli utenti** che aspettano l'inizio del servizio e che sono arrivati in orario.





... 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)

