



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

# Comunicare tra pari

## Introduzione

### 4.1 Revisione della letteratura

4.1.1 Stressors: Emergenze e sovraccarico lavorativo

4.1.2 Stabilire un ordine del giorno e gestire il tempo (organizzazione, orario visite, pranzo, cena) per prevenire il burnout in ambiente ad alto stress ed alto rischio.

### 4.2 Comunicazione nel gruppo lavoro in pediatria

4.2.1 Comunicazione: Diretta, canali diversi

4.2.2 Barriere comunicative

4.2.3 Comunicazione orizzontale: Collaborare vs Delegare

4.2.4 Superare le barriere comunicative: debriefing

### 4.3. Soft skills

### 4.4 Trasmettere le Soft Skills – Strategie e metodi

### 4.5 Attività pratiche e casi studio



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

## Introduzione

Tra le più importanti Soft Skills per la comunicazione in pediatria si connota come un elemento essenziale la capacità di fornire supporto al paziente, ai famigliari a lui legati e promuovere una qualità globale della cura. In questo capitolo ci si focalizzerà su specifiche competenze e attitudini professionali che siano in grado di accrescere la comunicazione all'interno del gruppo di lavoro e che possano promuovere l'inclusione dei pazienti e dei familiari nel processo decisionale clinico.

## 4.1 Revisione della letteratura

### 4.1.1 Stressors: Emergenze e sovraccarico lavorativo

Il lavoro quotidiano in ospedale porta con sé molte responsabilità e quindi molti mal di testa. Passare da una consultazione medica all'occuparsi dei pazienti, a rispondere a diverse consultazioni tra colleghi, insegnare, risolvere problemi famigliari... tutte queste sono routine che ogni professionista medico deve saper gestire. In aggiunta a questo ci sono momenti nei quali la popolazione sovraccarica i servizi sanitari di emergenza per consultazioni che non sono urgenze. Questo è un grosso problema per le professioni che non possono gestire il sovraccarico lavorativo. Se ciò non si gestisce propriamente e non si organizza una priorità di compiti, si può finire in quello che viene chiamato "sindrome del burnout". Questo termine è utilizzato per descrivere le conseguenze di gravi stress e gli elevati ideali delle professioni di cura. Medici e infermieri che sacrificano sé stessi per gli altri spesso finiscono per essere esausti, svogliati e incapaci di rendere al lavoro. Non ci sono dati scientifici affidabili sul numero di persone che soffrono di burnout vista la difficoltà nel diagnosticarlo. I sintomi che si possono riconoscere sono una sensazione di esaurimento, un'alienazione per i compiti lavorativi e una riduzione della performance.

## Bibliografia

Kurzthaler I, Kemmler G, Fleischhacker W. Burnout-Symptomatik bei KlinikärztInnen. neuropsychiatrie. 2017;31(2):56-62.

Wurm W, Vogel K. Depression-Burnout Overlap in Physicians. PLOS ONE. 2016;11(3):e0149913.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

#### 4.1.2 Stabilire un ordine del giorno e gestire il tempo (organizzazione, orario visite, pranzo, cena) per prevenire il burnout, l'elevato stress e il rischio lavorativo.

Trattare il problema delle dinamiche del sistema sanitario è alternativo al gestire aspetti irrazionali e esiti di burnout. Un aspetto fondamentale nella gestione del tempo è partecipare in maniera efficace ai compiti giornalieri senza trascurare la propria salute. Sappiamo quanto sia difficile mettere tutto questo in pratica ma rappresenta un importante punto di partenza. Il primo step sarebbe quello di formulare un orario di visita per le consultazioni mediche dove per circa mezza giornata lavorativa non importa quanti pazienti hanno usufruito del servizio, dal momento che i pazienti guadagnerebbero sulla qualità dell'assistenza ricevuta. Sarebbe una buona pratica permettere una mezz'ora di pausa a metà mattinata al personale sanitario in modo da avere tempo per mangiare qualcosa oppure trascorrere del tempo con i colleghi. Questo sarebbe d'aiuto al professionista per riprendere in seguito il lavoro in modo più efficiente e rilassato. Una volta che l'attività dell'assistenza sanitaria è stata ripresa, i compiti amministrativi potrebbero essere completati, successivamente si potrebbe essere in grado di valutare i ricoverati e rispondendo alle esigenze che potrebbero essere sorte nel tempo. Nel caso della pediatria, è possibile sfruttare il buon umore che caratterizza questi pazienti come metodo per gestire i livelli di stress. Alla fine della giornata, è giusto appendere lo stetoscopio e scollegarsi definitivamente dall'ospedale. Non si è medici migliori se si dedica tutto il proprio tempo ai pazienti, si tratta di un errore che compiono molti professionisti e alla fine ne si paga il conto. Come tutto in questa vita, tutto funziona nella giusta misura.

Questo è solo un esempio di una possibile proposta per ottimizzare il tempo nelle attività di cura.

#### Riferimenti Online

##### **Causes and Management of stress at work**

<http://oem.bmj.com/content/59/1/67>

Articolo online che descrive le cause dello stress lavorativo e su come affrontarlo



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

## 4.2 Comunicazione nel gruppo di lavoro in pediatria

La comunicazione tra i professionisti della sanità è vitale per l'adeguato funzionamento del sistema sanitario oltre che per il raggiungimento di un grande beneficio per il paziente e la soddisfazione sia del paziente che dei suoi familiari. Essa non include soltanto l'interazione con differenti specialisti che comprendono la patologia che il paziente potrebbe avere ma anche con le altre persone che prendono parte al processo di cura: infermieri, sorveglianti, tecnici, addetti alle pulizie. Tutti questi professionisti sono parte dello stesso gruppo di lavoro e quindi devono essere trattati nello stesso modo.

### 4.2.1 Comunicazione: diretta, canali differenti ...

Comunicazione orale è forse il termine più utilizzato nei contesti sanitari. La comunicazione può essere face-face (di persona tra un individuo ed un altro) o telefonica. Non va dimenticato inoltre che esiste un altro frequente canale di comunicazione che è la scrittura, attraverso consultazioni tra le parti o lettere/ email inviate a differenti specialisti.

- **Orale:** è necessario fare attenzione a diverse variabili come il livello professionale della persona con cui si sta interagendo. Un medico di ruolo non avrà il medesimo percorso formativo di un specializzando, ne un infermiera sarà stata formata nelle stesse aree di competenza di un medico, per tale ragione sarà necessario adattare la propria terminologia e le proprie espressioni. E' importante inoltre mantenere un ascolto attivo che permetta alla persona di comprendere che siamo disponibili ad ascoltare i suoi suggerimenti. Non si dovrebbe dimenticare che esiste una comunicazione "non verbale": il mantenere il contatto visivo, l'espressione facciale, il linguaggio del corpo ettc...
- **Telefono:** in questo tipo di interazione manca la comunicazione non verbale, ciò può in alcune occasioni costituire uno svantaggio che può portare ad incomprensioni e fraintendimenti. Questo è il motivo per il quale è necessario assicurarsi che l'ascoltatore abbia compreso ciò che gli vogliamo comunicare e mantenere durante tutto il tempo un tono di voce positivo che non possa essere erroneamente interpretato con significati negativi.
- **Scrittura:** il vantaggio più grande della comunicazione scritta consiste nel fatto che possiamo prenderci del tempo per pensare a ciò che vogliamo esprimere e cancellare le parti che ci sembrano inappropriate. La grammatica e la sintassi vanno comunque utilizzate in modo corretto al fine di comunicare con esattezza il nostro messaggio. Allo stesso modo è necessario essere concisi e focalizzati su ciò che è rilevante evitando di perdersi nei dettagli. Uno svantaggio consiste invece nel fatto che la risposta non è immediata come nella comunicazione orale.

In ognuno dei canali comunicativi esistenti è possibile adottare stili dal più formale al più informale. In base alla confidenza che abbiamo con l'interlocutore o a quanto sia ufficiale la comunicazione/presentazione possiamo esprimerci in un modo o in un altro. Qualora ci fossero dubbi lo stile formale è quello che dovrebbe essere utilizzato nei contesti professionali. Anche quando adottiamo un tono maggiormente informale non dovremmo mai dimenticare il rispetto per l'altra persona ed evitare di prendere un'eccessiva confidenza.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

#### 4.2.2 Barriere Comunicative

“Tra ciò che penso, ciò che intendo, ciò che penso di dire, ciò che dico, ciò che tu vorresti ascoltare, ciò che ascolti, ciò che pensi di aver compreso, ciò che hai compreso, ci sono otto possibilità di non capirsi”

La comunicazione è un'azione così complessa che esiste la possibilità di fallire in molteplici passaggi. La confusione del il linguaggio, del tono, della gestualità può condurre l'interlocutore a fraintendere il nostro messaggio. Operare nell'area sanitaria comprende il lavorare con persone con percorsi formativi, personalità, culture, modalità e livelli di cura differenti (che possono essere influenzati dallo stress e dagli eccessivi carichi di lavoro). Nei contesti sanitari esiste anche una chiara gerarchia che talvolta impedisce il flusso di comunicazione a causa della paura di mancare di rispetto ad un superiore o viceversa poiché coloro che si trovano all'apice della piramide mostrano un comportamento intimidatorio. L'assertività è la capacità di persuadere la persona di fronte a noi che non stiamo imponendo il nostro punto di vista in modo aggressivo ma allo stesso tempo non lasciarsi trasportare eccessivamente da ciò che pensano gli altri (ciò sarebbe un comportamento passivo). Trovare il giusto equilibrio non è facile dal momento che è necessario gestire i propri sentimenti, frustrazioni, conoscere bene gli altri ed avere sufficiente pazienza per convincerli. In base al paese in cui si è le espressioni culturali influenzeranno le modalità con cui comunichiamo con i pari. Per esempio in Giappone secondo alcune generazioni è considerato scortese guardare le altre persone direttamente negli occhi mentre nelle culture Occidentali fare ciò è considerato adeguato. Allo stesso modo il contatto fisico è accettato in misura maggiore nelle culture mediterranee rispetto a quelle anglosassoni. E' importante conoscere l'ambiente in cui ci muoviamo al fine di evitare fraintendimenti. Anche se viviamo nel ventunesimo secolo e le donne sono riuscite a rivendicare i propri diritti e privilegi rispetto agli uomini, esistono ancora tradizionali comportamenti sessisti che possono essere fonte di conflitto. In nessuna circostanza è giustificabile sottovalutare ciò che una collega donna dice e allo stesso modo non dobbiamo sottovalutare noi stessi qualora ci fosse una discriminazione sessista. Al giorno d'oggi la medicina è una professione nella quale il coinvolgimento delle donne è aumentato come nella professione infermieristica che storicamente è una professione femminile. Infine ognuno ha una personalità differente che può influenzare positivamente o negativamente la comunicazione. Non è possibile modificare il comportamento degli adulti ma possiamo predire i loro valori e le loro reazioni. Questi sono i casi in cui svolge un ruolo fondamentale l'assertività.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

### 4.2.3 Comunicazione orizzontale: collaborare vs delegare

La comunicazione orizzontale è la trasmissione di informazioni tra persone, divisioni, dipartimenti o unità all'interno dello stesso livello di organizzazione gerarchica. E' un sinonimo di "comunicazione laterale". L'opposto è la comunicazione verticale che consiste nella trasmissione di informazioni tra i differenti livelli dell'organizzazione gerarchica.

La comunicazione orizzontale ha alcuni vantaggi tra cui la diminuzione dei fraintendimenti tra persone operanti all'interno del medesimo progetto che rende in questo modo più facile ottenere efficienza e produttività. Essa permette agli operatori dei livelli più bassi di coordinarsi direttamente fra di loro nel difficile lavoro del prendere decisioni. In questo modo la comunicazione orizzontale facilita il lavoro di gruppo all'interno di progetti che includono persone appartenenti a livelli differenti. Ciò aumenta la soddisfazione lavorativa e la motivazione. Dall'altra parte tuttavia la comunicazione orizzontale ha alcuni svantaggi. Può essere difficile mantenere il controllo quando c'è un' aumentata comunicazione orizzontale. Ciò è in parte dovuto al fatto che il management può imporre un potere rigido se il flusso comunicativo è controllato. La comunicazione orizzontale può inoltre creare conflitti tra colleghi che si trovano esposti gli uni agli altri tramite questo processo. C'è un maggiore consumo di tempo poiché è necessario un duplice controllo sui processi decisionali o la conferma dell'informazione ricevuta. Infine esso può causare una mancanza di disciplina qualora le strette norme procedurali di comunicazione non fossero imposte o seguite permettendo così agli operatori di impiegare tutto il tempo che desiderano. A tale riguardo può divenire un problema se le differenze tra il collaborare e il delegare non sono ben stabilite fin dall'inizio. Se non c'è un precedente accordo le persone tendono a prendere la via più semplice e lasciare che le organizzazioni lavorino per loro (delegare) mentre questo non è ovviamente l'obiettivo. Lo scopo è invece che tutti contribuiscano al meglio delle proprie possibilità, fornendo idee ed esprimendo la propria opinione cosicché ogni cosa proceda adeguatamente (collaborazione). Nella vita quotidiana in ospedale esistono molti esempi di comunicazione orizzontale. Una delle più frequenti è la consulenza tra differenti specialisti per discutere riguardo un paziente ed il migliore approccio o modalità di cura per aiutarlo a stare meglio. Essi devono fornire idee, esporre le proprie esperienze nella gestione dei pazienti per i quali sono stati consultati. Ciò stimola i diversi specialisti ad accordarsi e collaborare al fine di ottenere il meglio per i loro pazienti.

### Riferimenti Online

**Horizontal Communication: Definition, Advantages, Disadvantages & Examples - Video & Lesson Transcript | Study.com [Internet]. Study.com. 2017 [cited 27 July 2017].**

<http://study.com/academy/lesson/horizontal-communication-definition-advantages-disadvantages-examples.html>

Esso descrive cos'è la comunicazione orizzontale



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

#### 4.2.4 Superare le barriere comunicative: Debriefings

Una delle maggiori difficoltà che incontriamo è l'analizzare ciò che potrebbe essere migliorato nel nostro lavoro quotidiano, sfruttare i cambiamenti che abbiamo nei nostri mezzi per rendere le cose differenti ed imparare dagli errori commessi. Potremmo avere l'impressione di non sapere esattamente se stiamo agendo correttamente o meno. Riassumendo le difficoltà ad ottenere un feedback di quanto si è fatto e se si è agito correttamente. Il Debriefing è uno strumento molto utile che permette ad un gruppo di auto-correggersi e migliorare le proprie prestazioni. Durante i Debriefing i membri del gruppo discutono riguardo le proprie esperienze recenti, riflettono su ciò che è andato bene, cercano di identificare le opportunità di miglioramento e quali siano gli obiettivi principali. E' un tentativo di costruire una comprensione comune-chiarendo i ruoli, le priorità e gli obiettivi- rimuovere i differenti ostacoli che possiamo incontrare nel percorso e raggiungere un consistente accordo su come assicurare il successo futuro. I Debriefing possono essere condotti in qualunque momento – all'inizio del progetto, in conclusione di un turno di lavoro, in seguito ad un evento significativo o perfino come un processo di controllo periodico al fine non perdere di vista gli obiettivi iniziali. Tutti i membri del gruppo possono partecipare e sarebbe adeguato che fossero condotti da un capo gruppo, un consulente o un istruttore. Un buon proposito potrebbe essere quello di compiere lo sforzo di organizzare i Debriefing con una certa frequenza (ad esempio mensile) e fornire ai partecipanti un materiale molto accessibile che permetta loro di fornire il proprio personale contributo. Un modo appropriato ed attuabile di fare i Debriefing potrebbe essere quello far girare un foglio per i suggerimenti nel quale ognuno può annotare le proprie preoccupazioni, notificare gli errori individuati durante il turno, esso dovrebbe essere fatto in forma anonima in modo che possa essere discusso da ognuno e tutti possano imparare da esso. Comunque il Debriefing non è solo uno strumento per discutere riguardo gli errori. Esso può aiutare ad individuare ciò che è stato svolto correttamente ed incoraggiare le persone a dare il meglio. In conclusione non può esserci progresso senza analizzare gli errori e le possibilità che essi ci danno di imparare.

#### Riferimenti Online

**What Is a Debrief?** [cited 29 July 2017]

<https://www.debriefnow.com/what-is-a-debrief.html>

Usa questo link per saperne di più riguardo i debriefing

**What is medical debriefing**

<https://www.gapmedics.com/blog/2015/03/31/what-is-a-medical-debriefing/>

Il sito offre informazioni riguardo il debriefing in campo medico ovvero la revisione degli eventi che possono aiutare i medici a migliorare la propria efficienza e fornire le migliori cure possibili ai loro pazienti.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

### 4.3 Soft skills

Per quanto riguarda l'articolo pubblicato da Gibert A. et al, noi abbiamo proceduto fornendo una lista di Soft Skills che un team leader dovrebbe avere al fine di ottenere collaborazione ed un buon lavoro di gruppo. Alcune di esse provengono dalla nostra stessa raccolta.

- **Gestione del tempo:** questa persona dovrebbe essere in grado di programmare un orario, fare in modo che i propri compagni non perdano tempo e lavorino in modo più efficace.
- **Rapido decision-making:** qualcuno che prenda decisioni veloci quando è richiesto, considerando sempre i fatti e le alternative disponibili.
- **Intelligenza emotiva:** una persona abile a creare un ambiente umano favorevole per il lavoro, mostrando umiltà, empatia, amichevolezza, altruismo. Possiamo anche descrivere tale persona come qualcuno educato, affabile...Lui/lei ispirerebbe tra i membri del gruppo un forte desiderio di avere successo.
  - o **Resilienza:** rispondere in modo efficace alle critiche e ai contrattempi, accogliere le critiche in un modo adeguato.
  - o **Flessibilità:** essere adattabile e ricettivo verso le nuove idee, regolarsi alle continue e mutevoli richieste lavorative e circostanze.
  - o **Persuasione:** raccogliere consensi per proposte e idee, non esitare di fronte alle resistenze.
- **Iniziativa e creatività:** qualcuno proattivo e intraprendente, che colga le opportunità ed agisca in base ad esse.
- **Leadership:** persone che creano le condizioni che permettano alle persone di crescere e fare del loro meglio. Ciò include anche la formazione e il mentoring dei membri del gruppo nuovi e giovani.
- **Consapevolezza culturale e della diversità:** comunicare adeguatamente con persone diverse, mostrare rispetto per le opinioni e i valori degli altri.
  - o **Conformità alle norme sociali:** qualcuno che gestisca il proprio abbigliamento, il linguaggio del corpo, il tono di voce ed il vocabolario in base alla particolarità di ogni situazione.
- **Costruire rapporti di lavoro esterni:** una persona che mantenga buone relazioni con le persone al di fuori del proprio gruppo, costruisca utili partnership con persone all'interno di altre organizzazioni.
- **Risoluzione di conflitti:** quel tipo di persone che promuovono l'armonia ed il consenso attraverso la gestione diplomatica e i disaccordi.
- **Ispirare fiducia morale:** questa persona mostra lealtà all'interno del gruppo, condivide le informazioni, tratta in modo equo, mantiene la sua parola. ...
- **Ispira fiducia basata sulla competenza:** ispira fiducia nelle proprie capacità e competenze, sottolinea agli altri le proprie competenze e valori.
- **Pensiero strategico:** qualcuno abile a pensare ad un macro livello, con una visione del futuro a lungo termine.
- **Assertività:** qualcuno che difenda i propri diritti, esprima le proprie opinioni e porti suggerimenti in modo onesto senza aggressività o passività, mostrando rispetto per gli altri.
- **Gentilezza:** usare frequentemente le parole "per favore", "grazie", "mi scusi" nei confronti dei colleghi e dei pazienti.

In conclusione un buon team leader dovrebbe avere il maggior numero possibile di queste abilità. Tali caratteristiche sarebbero la combinazione perfetta per creare un ambiente molto positivo per il lavoro, incrementare l'efficienza e di certo compiere progressi verso l'obiettivo principale.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

### Riferimenti Online

#### Soft skills: Che cosa hai bisogno di sapere e apprendere

<https://www.skillsyouneed.com/ips/barriers-communication.html>

Puoi utilizzare questo link per apprendere ancora di più sulle soft skills e sulle pratiche con alcuni esempi

### Bibliografia

Scott J. How healthcare leaders can increase emotional intelligence. *Radiology Management*. 2013; (Supplement):11-16.

Treem Guerin T. Relationships matter: the role for social-emotional learning in an Interprofessional Global Health Education. *Journal of Law, Medicine and Ethics*. 2014; (Supplement): 38-43.

## 4.4 Trasmettere le Soft Skills – Strategie e Metodi

Le Soft Skills sono comportamenti che necessitano di essere internalizzati come aspetti naturali del repertorio personale delle competenze sociali e degli aspetti caratteriali. Ciò richiede di esercitarsi per fare esperienza e pratica per ogni nuova competenza. A tal fine, qui di seguito vengono descritti diverse metodologie di lavoro:

- **Simulazione:** l'autenticità è contemporaneamente sia la sfida più ambiziosa, sia l'aspetto più critico per insegnare le Soft skills. La simulazione è in grado di mimare una decisione realistica, il confronto tra colleghi e il responsabile che applica le regole dei luoghi di lavoro, fornisce incentivi come sostituti alle buste paga.

- **L'apprendimento basati su casi:** l'utilizzo di casi clinici come supporto all'insegnamento è stato denominato apprendimento basato su casi (case-based learning). Il principale scopo è preparare medici e infermiere, ... per la pratica clinica, attraverso l'uso di casi clinici originali. E' un modo per connettere la teoria alla pratica, attraverso l'applicazione delle conoscenze dei casi, utilizzando metodologie di apprendimento basate sull'investigazione.

- **Role-playing:** si può realizzare con due o più persone che rappresentano ruoli al fine di esplorare una situazione particolare. Si può in questo modo esplorare come le persone tendono a rispondere ai differenti approcci; e si può aumentare la consapevolezza di quali siano gli approcci che funzionano meglio e quelli che potrebbero invece essere contro-indicati. Immedesimandosi, è possibile, inoltre, comprendere che cosa le altre persone possano verosimilmente pensare o sentire in determinate situazioni. In questo modo, si può acquisire esperienza e confidenza nel gestire nella vita reale questo tipo di situazioni e si possono sviluppare velocemente e istintivamente corrette reazioni per tali frangenti.

- **Apprendimento centrato sul team:** si tratta di una strategia di apprendimento e di insegnamento collaborative che mette le persone nella condizione di seguire un processo strutturato di azioni per aumentare il coinvolgimento dei colleghi e la qualità del lavoro. Si compone di cinque elementi essenziali, con la possibilità di inserire un'ultima fase di *Valutazione tra Pari*.

- **Pre-lavoro individuale:** si richiede ai medici/infermieri di documentarsi attraverso letture, aggiornamenti su slide, audio o video lezioni affinché raggiungano un allineamento delle conoscenze nel corso.
- **Test Individuale per l'Accertamento della Preparazione (Individual Readiness Assurance Test - IRAT):** una volta riuniti, i colleghi compilano un test individuale chiamato IRAT, che si struttura in 5-



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

20 domande a risposta multipla, riferite al materiale della fase di lavoro precedente.

- **Test di Accertamento della Preparazione del Team (Readiness Assurance Test - TRAT):** dopo aver compilato il test IRAT, tutti i colleghi compongono gruppi di lavoro e si autosomministrano lo stesso test per rispondere alle domande come un team. I punteggi sia del test IRAT, sia del test TRAT sono conteggiati nel punteggio finale.
- **Sessioni di approfondimento:** si realizza quando i partecipanti avranno l'opportunità di sollevare spunti di riflessione o domande di chiarimento sui contenuti dei questionari a risposta multipla. I formatori possono facilitare la discussione sui differenti aspetti trattati.
- **Esercizi applicativi:** si tratta della fase finale, quando i colleghi applicano e declinano le conoscenze che hanno da poco appreso e testato. Essi dunque espongono le loro risposte multiple con il formato di una mostra itinerante in galleria. I formatori facilitano la discussione e il dibattito tra i componenti del gruppo.
- **Valutazione tra pari:** si tratta di una componente opzionale. A circa la metà o al termine del corso, alcuni componenti del corpo insegnante restituiscono una valutazione dei gruppi. I discenti valutano la preparazione dei loro colleghi del gruppo di lavoro, creando un clima di lavoro incoraggiante e positivo.

Un'altra possibile strategia potrebbe essere includere quelle che noi chiamiamo pratiche regenerative. Le pratiche regenerative sono una scienza sociale che integra concetti di diverse discipline con lo scopo di creare comunità sane, capaci di sanare conflitti e di ristabilire relazioni. Include un ampio spettro

Ciò include un ampio spettro di approcci designati per trattare con rispetto chiunque sia coinvolto in una situazione. Esso aiuta le persone a comprendere e ad essere comprese. Ciò include affermazioni e domande affettive, circoli, mediazioni e conferenze.

*Le affermazioni affettive* si focalizzano su come le azioni influenzano positivamente o negativamente colui che parla. Esse aiutano a rinforzare l'empatia e la comprensione fra le persone. Ciò spinge l'individuo che ha causato il danno a esplorare come il suo comportamento ha effetto sugli altri.

Alcuni buoni esempi potrebbero essere:

- Io mi sento frustrato quando ho detto di condurre questo esame del sangue ed è sembrato come se nessuno mi sentisse
- Io mi sento orgoglioso quando lavoriamo tutti insieme con piacere
- Io mi sento apprezzato quando mi chiedi se cambierei qualcosa del trattamento di questo paziente prima di prendere la tua decisione

*I circoli* sono definiti dalla propria cornice circolare, dall'aver a disposizione un custode del circolo e dalla capacità delle persone di parlare una alla volta e ascoltarsi reciprocamente. Ciò aiuta a stabilire relazioni e costruire legami e porre anche rimedio ai danni e ricostruire relazioni. Esso incoraggia le persone a determinare cosa è successo e cosa è necessario che accada per andare avanti.

Potrebbe essere utile per esempio qualora ci fosse un errore nella somministrazione di un medicinale ad un bambino durante una rianimazione cardiopolmonare di un neonato. Potrebbe essere il momento per sedersi in cerchio e parlare di quello che è successo, le possibili conseguenze e cosa potrebbe essere fatto affinché ciò non accada la prossima volta (per esempio: aver scritto tutte le dosi che potrebbe essere necessario utilizzare, per ogni eventualità, così da non avere fretta nel calcolare le dosi in una situazione così stressante)

*La mediazione e le conferenze* esplorano la situazione con un potenziale conflitto una volta che esso è avvenuto (parliamo di risoluzione del conflitto). La prima unisce due o più individui che sono o potrebbero essere coinvolti in un particolare conflitto. È maggiormente appropriata per una situazione discreta ed



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

impersonale. Una situazione molto quotidiana in ospedale potrebbe essere l'organizzazione dei pazienti ospedalizzati e dove posizionarli quando le infermiere di piani differenti dicono che sono piene di lavoro e che dovrebbe essere un'altra infermiera a prendere in carico il nuovo paziente. Quando sono coinvolte molte persone la scelta giusta è la conferenza. Essa permette alle persone di discutere su come risentono e come pongono rimedio alla situazione andando avanti. Ciò include la formazione di un circolo, l'inclusione di ogni persona coinvolta ed un collaborativo esito condiviso.

### Riferimenti Online

#### **Soft Skills Curriculum: The What, Why, and Where:**

<http://www.aeseducation.com/knowledge-center/soft-skills-curriculum/>

Usa questo link per migliorare la tua conoscenza sulle Soft Skills

#### **Soft Skills for Leaders of Change in Healthcare**

<http://www.iise.org/details.aspx?id=41718>

A questo link puoi scaricare un document molto interessante per rafforzare ciò che hai imparato a questo punto.

### Bibliografia

Gibert A. Teamwork, soft skills, and research training. Trends in Ecology and Evolution. 2017;32(2):81-83.

Majid S, Liming Z, Tong S, Raihana S. Importance of Soft Skills for Education and Career Success.

International Journal for Cross-Disciplinary Subjects in Education. 2012;2(Special 2):1036-1042.

Lazarus A. Soften up: The importance of Soft skills for job success. American Association for Physician Leadership. 2013: 40-45.

Ray J, Overman A. Hard Facts About Soft Skills. AJN, American Journal of Nursing. 2014;114(2):64-68.

Nealy C. Integrating Soft Skills Through Active Learning In The Management Classroom. Journal of College Teaching & Learning (TLC). 2011;2(4)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



## 4.5 Attività Pratiche e Casi Studio

La professione sanitaria è tale da richiedere un elevato grado di lavoro emozionale. I medici, le infermiere ... sono tenuti a sopprimere le loro emozioni negative per mostrare emozioni positive nei confronti dei loro pazienti. Questo è ciò che si include nell'intelligenza emotiva. Qui noi descriviamo alcune strategie per aiutare i leader a rinforzarla.

- **Diario emotivo:** consiste nello scrivere pensieri e sentimenti su uno specifico tema. Qualcuno potrebbe porsi domande come "Cosa provo ora?" "Quali circostanze mi hanno causato questa emozione?" "Cosa posso imparare da questa emozione?". Questo aiuterebbe a conoscersi e controllare meglio le proprie emozioni.
- **Meditare quotidianamente:** ciò ci aiuterebbe ad acquisire consapevolezza su come le emozioni influiscono su particolari comportamenti. Per esempio: prima di dare una brutta notizia il medico può prendersi qualche momento per effettuare lente respirazioni addominali o prendersi cinque minuti per distrarsi da tutto ciò che ha a che fare con il lavoro prima di entrare nella stanza del paziente.
- **Impegnarsi nella visualizzazione positiva:** creare una chiara immagine mentale dell'esecuzione ad alto livello. Ciò può essere usato quando un medico deve gestire un difficile incontro con un altro collega.
- **Inchiesta valorizzante:** pensare ai molti aspetti positivi presenti nella vita di ognuno porterà un senso di incoraggiamento ed energia per agire ad un livello ancora più elevato.
- **Pensare prima di agire:** il cervello emotivo riceve stimoli più velocemente rispetto al cervello razionale. Perciò si raccomanda di ritardare le risposte cosicché il cervello razionale possa elaborare la strada migliore per gestire un problema.
- **Ascolto empatico:** un sinonimo potrebbe essere ascolto attivo. Ciò significa accorgersi degli indizi verbali e non-verbali così da comprendere cosa un individuo sta realmente dicendo. Con un paziente, quando gli si sta dando un'informazione importante talvolta è difficile capire se hanno compreso ciò che è stato detto loro. Possiamo usare domande di convalida dopo aver chiesto qualche feedback come: "Le ho sentito dire ...?" "E' questo ciò che intende ...?" L'ascolto empatico è di grande valore poiché offre i dati maggiormente accurati riguardo la situazione.

### Attività Pratiche

#### Parents Who Do Not Want to Vaccinate their Son

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity1.pdf>

#### Organization in the Hospitalization (Working with Nurses)

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity2.pdf>

#### Discussing a Decision with Nurses

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity3.pdf>

#### Change of Respirators in the UCIP

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity4.pdf>

#### Suspected abuse of a Child in the Emergency Department

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity5.pdf>

### Casi Studio

#### Personal Beliefs at the Emergency Department

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/CaseStudy1.pdf>

#### Possible Violence on a Five Months Baby

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/CaseStudy2.pdf>

