

## **“Percorso per l’autoefficacia in ambito infermieristico: strumenti di comunicazione generativa, sviluppo dell’intelligenza emotiva e pratiche per gestire lo stress”**

**Docente: Prof.ssa Enrica Brachi**

**Premessa.** La capacità di comunicare in modo efficace e di stabilire relazioni positive con i pazienti, ma anche con familiari, colleghi, con i referenti di altre strutture sanitarie, è oggi riconosciuta indispensabile per poter essere professionisti competenti, in ambiti ad alta complessità.

La medicina dei nostri tempi comporta il contemporaneo intervento di più operatori sanitari (medici di famiglia, specialisti, infermieri, ecc.) e di più persone (familiari, operatori sociali, ecc.); pertanto, sempre più frequentemente, *la malattia diviene un luogo d’incontro tra persone*. Tale incontro tuttavia può essere costruttivo e gratificante (fino anche a contenere importanti stimoli sul piano della crescita personale), ma anche inefficace, superficiale, distratto o anche disfunzionale e sofferto, quando prevale l’incomprensione e la degenerazione del conflitto. Dato che siamo tutti diversi il conflitto è fisiologico ed ineludibile ed è per tale motivo che è essenziale possedere dei modelli di gestione costruttiva delle divergenze. Il buon esito dei continui scambi relazionali dipende dalle abilità comunicativo-relazionali che si possono sviluppare con training mirati per generare comunicazioni efficaci e di qualità, che generano valore per se stessi e per gli altri. La comunicazione è dunque un vero e proprio strumento di lavoro che offre molteplici vantaggi, in quanto ha un impatto positivo non solo sul paziente (ottimizza il tempo, previene l’insoddisfazione che talvolta porta anche ad azioni legali, riduce le incomprensioni, migliora la compliance, offre qualità al servizio erogato, rinforza la fiducia, permette l’accoglienza ed il contenimento di ansie e angosce), ma anche sullo stesso professionista (percezione di autoefficacia, eu-stress al posto del di-stress, resilienza, proattività) e sull’organizzazione in cui è immerso (miglioramento della qualità della vita professionale, chiarezza su ruoli e responsabilità, promozione del ben-lavorare con tutti gli attori che si occupano del paziente). La capacità di comunicare con l’altro è pertanto un elemento imprescindibile. Per svolgere bene il proprio compito e quindi provvedere al meglio alla cura degli altri, occorre che il singolo operatore abbia prima di tutto cura di se stesso e ciò è possibile solo con una formazione ad hoc, per riconoscere e governare le istanze emozionali, spesso ambivalenti, che inevitabilmente emergono nel contatto, a volte frustrante, con la sofferenza dell’altro, così da essere in grado di gestire “la giusta distanza”, senza esserne travolto, ma senza anche cadere nel distacco e nell’evitamento. Inoltre sempre più si rileva la necessità di integrare le diverse professionalità in una logica di lavoro multidisciplinare per concretizzare i nuovi modelli organizzativi e sviluppare comportamenti adeguati e funzionali alla propria professionalità.

Partendo da queste considerazioni nasce la proposta di questo percorso, incentrato su principi e tecniche di comunicazione “generativa” (avanzata rispetto ad altri modelli) che necessitano di una visione win-win e di strategie concrete per realizzare sinergie e collaborazioni per il ben-essere di tutti i soggetti coinvolti. Gli infermieri saranno guidati e supportati nell’individuare e realizzare comportamenti adeguati al codice deontologico, così da agire quotidianamente coerenti *strategie di coping* (fronteggiamento) per gestire lo stress lavoro-correlato, in particolare nelle situazioni di criticità, con incremento della propria ed altrui soddisfazione.

La finalità sarà di far emergere dai singoli un miglioramento sostenibile nel proprio specifico contesto professionale.

**PERCORSO in TRE MODULI INDIPENDENTI, ma CORRELATI, suddivisi in incontri di 5 ore complessive (mattina e/o pomeriggio 8.00-13.15 e 14.00 –19.15) per offrire anche una continuità ed un supporto nel tempo. Il percorso integrale risulta dunque di 15 ore complessive.**

- **“Gestire i conflitti e le criticità: la comunicazione che genera valore”**
- **“Gestione stress professionale: strumenti per ben-essere e ben-lavorare”**
- **“L’Intelligenza Emotiva: sviluppo delle No Technical Skills in ambito infermieristico”**

**Metodologia didattica fortemente partecipativa.** La formula didattica è altamente esperienziale, innovativa, coinvolgente, con utilizzo di metodologie interattive tra cui: esercitazioni individuali, a coppie, in triadi, in piccoli gruppi; esecuzioni dirette di attività pratiche, “giochi” comunicativi e role-playing; tecniche di consapevolezza e di gestione dello stress; confronto e condivisione delle esperienze e dei vissuti dei partecipanti. Utilizzo di metodologie e strumenti che prediligono la self-reflexivity, l’apprendimento riflessivo e

la contestualizzazione delle esperienze. La metodologia adottata ha un duplice obiettivo formativo: introdurre conoscenze/competenze nuove e valorizzare le risorse già presenti nei partecipanti (empowerment).

**Per approfondimenti:** sarà elaborata una *Dispensa ad hoc* curata dalla docente, con abstract del percorso, contenuti slide elaborati ed ampliati, indicazioni bibliografiche, riferimenti di siti e letture di approfondimento selezionate.

### **Specificità dei singoli corsi:**

#### **“Gestire i conflitti e le criticità: la comunicazione che genera valore”**

##### **Obbiettivi formativi:**

- Promuovere una cultura in cui il conflitto, la diversità, la difficoltà, la criticità, diviene una risorsa per il cambiamento.
- Fornire strumenti per una comunicazione “generativa”, capace di creare valore per se stessi e per gli altri, funzionale ed efficace, in linea con la deontologia professionale.
- Sviluppare competenze di ascolto ed espressività per facilitare l’intesa.
- Osservare ciò che già funziona e ciò che deve essere migliorato ed individuare punti di forza ed aree di miglioramento per un agire professionale competente.

##### **Contenuti:**

- Principi e tecniche di comunicazione generativa per ben-lavorare.
- Agire professionalmente ciascuno nel proprio ruolo: essere proattivi e responsabili.
- La gestione costruttiva e creativa dei conflitti per trasformare “il veleno in medicina”, la diversità/difficoltà in opportunità/ricchezza.
- L’ascolto che facilita l’intesa: tecniche di comunicazione collaborativa.
- Saper affrontare situazioni problematiche: Problem solving e “capacità negativa”.
- Miglioramento della comunicazione nel proprio contesto professionale. Ipotesi applicabili.

#### **“Gestione stress professionale: strumenti per ben-essere e ben-lavorare”**

##### **Obbiettivi formativi:**

- Promuovere una cultura in cui lo stress diviene *eu-stress* - sale della vita e non veleno mortale.
- Ampliare la sfera d’influenza individuale per non subire le inevitabili difficoltà.
- Individuare comportamenti appropriati e fornire strumenti per fronteggiare lo stress, in linea con le norme etiche e deontologiche.
- Sperimentare molteplici tecniche e strategie ed elaborare un miglioramento personalizzato, costruito ad hoc.

##### **Contenuti:**

- Principi e tecniche di gestione dello stress: evidenze scientifiche e sperimentazione di strumenti operativi.
- La proattività come elemento significativo nel gestire le criticità: responsabilità come capacità di rispondere nel proprio ruolo.
- La competenza personale per ben-lavorare: analisi e sperimentazione di abilità ed atteggiamenti.
- La resilienza emozionale e l’apprendimento riflessivo: comprendere per trasformarsi ed individuare ogni volta la “giusta distanza relazionale”.
- Co-costruzione di ipotesi applicabili nel proprio lavoro per una gestione efficace dello stress.

Gli strumenti (tecniche in linea con gli studi di Benson, Harvard Medical School, la P.N.E.I. - PsicoNeuroImmunoEndocrinologia e la Mindfulness) saranno sperimentati direttamente dai partecipanti con il supporto e la guida della docente. Un tale percorso sostiene il miglioramento della qualità della vita ed del benessere professionale degli infermieri, riducendo i livelli di stress e aumentando i livelli di gratificazione.

#### **“L’Intelligenza Emotiva: sviluppo delle No Technical Skills in ambito infermieristico”**

##### **Obbiettivi formativi**

- Sperimentare un percorso di riflessività ed autoapprendimento sull’Intelligenza Emotiva.

- Favorire l'agire professionalmente in ogni situazione, in linea con le evidenze scientifiche.
- Sviluppare la capacità di riconoscere e gestire le proprie ed altrui emozioni.
- Individuare punti di forza e aree di miglioramento individuali nell'ambito lavorativo.
- Facilitare l'acquisizione di tecniche per incrementare le abilità di padronanza personale e di influenza relazionale.

#### **Contenuti**

- Principi dell'intelligenza emotiva: le competenze personali ed interpersonali.
- Analisi guidata di strategie di coping efficaci ed inefficaci con raccordi al codice deontologico e alla pratica professionale.
- Punti forti e aree di miglioramento individuali relative alle dimensioni dell'I.E.
- Prendersi cura di sé per prendersi cura dell'altro ed Empatia "matura".
- Co-costruzione di comportamenti "emotivamente intelligenti" applicabili nel proprio lavoro.

**Costi:** 120 Euro orarie. Disponibile a stabilire una proficua collaborazione in base al numero delle edizioni.

**Numero partecipanti ad ogni corso:** massimo 25-30 per permettere un buon clima e facilitare l'apprendimento. Per il coordinamento anche 15-20 per ottimizzare la personalizzazione. Sono abituata a gestire anche gruppi più rilevanti, ma la qualità percepita di valorizzazione dai presenti in gruppi più funzionali è sicuramente apprezzata.

#### **Ulteriore proposta successiva - specifica - per il coordinamento:**

#### **“LAB TRAINING: Strategie efficaci nel coordinamento infermieristico”**

Laboratorio esperienziale e partecipato con supervisione e facilitazione esperta per offrire un training mirato sulle effettive necessità dei partecipanti.

Applicazioni delle Non Technical Skills con lavori strutturati in piccoli gruppi; ricerca guidata di *strategie di coping* efficaci con raccordi alla pratica professionale; co-costruzione e sperimentazione di comportamenti "emotivamente intelligenti" applicabili nel proprio lavoro; Role-playing; casi ricorrenti o difficili e supervisioni "peer to peer" strutturate con griglie in triadi e/o con la docente in plenaria.

Proposta di un'intera giornata ed eventuale follow-up a distanza di almeno un mese o due incontri di 5 ore con almeno 20 giorni di distanza l'uno dall'altro.

**Docente: Enrica Brachi** Docente di *“Teorie e tecniche della comunicazione interpersonale”* per l'Università di Siena, nei seguenti corsi post-laurea: Master *“Counseling e formazione relazionale”*, Corsi di Perfezionamento *“Comunicazione e relazioni interpersonali”*, *“Comunicazione e relazione con il paziente in ambito sanitario”*. Affianca alle esperienze professionali in ambito universitario una diversificata attività in contesti pubblici e privati attraverso la progettazione e conduzione di percorsi formativi inerenti l'empowerment comunicativo-relazionale, la gestione costruttiva dei conflitti, il ben-essere e l'intelligenza emotiva nei contesti lavorativi. **Counselor relazionale Trainer**, certificata da ANCORE (Associazione Nazionale Counselor Relazionali). *“Individual Effectiveness” Certified Professional* (Misurazione Intelligenza Emotiva, secondo il modello JCA inglese). Docente senior specializzata in ambito sanitario. Referenze: Cell. 348-9221078 Email: [enicabrachi@gmail.com](mailto:enicabrachi@gmail.com)