



LE ABILITÀ RELAZIONALI NELLA RELAZIONE D'AIUTO E NELLA RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI



Il Centro Prelievi Unificato (CPU) del nostro Ospedale, nato circa due anni in seguito alla unificazione dei punti prelievo dei vari laboratori, è situato al piano zero dei Poliambulatori.

Ad esso accedono gli utenti attraverso due tipologie di percorso: la prenotazione tramite CUP e l'accesso diretto con l'impegnativa del medico, modalità che consente alle persone di presentarsi direttamente senza appun-



LE ABILITÀ RELAZIONALI NELLA RELAZIONE D'AIUTO E NELLA RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI



tamento tutti i giorni della settimana ad esclusione del sabato. La media giornaliera dell'utenza del CPU è di 350 persone concentrata in una fascia oraria ristretta che va dalle ore 7.30 alle ore 11 circa.

La coesistenza di due percorsi con peculiarità differenti, la struttura architettonica inadeguata per accogliere un flusso rilevante di persone, la contemporanea presenza dell'utenza dei Poliambulatori che aumenta il numero delle persone "in transito", producono nell'utenza malcontento, insofferenza e reazioni aggressive anche nei confronti dei professionisti che faticano a mantenere la "giusta distanza" che il ruolo richiederebbe.

IMPERATIVO RISPONDERE AL BISOGNO DI AFFRONTARE LA SITUAZIONE



L'evento formativo è nato da una esigenza sentita, condivisa e manifestata dagli operatori: affrontare e risolvere le difficoltà comunicative che rendono problematico il rapporto con il pubblico e allo stesso tempo appesantiscono il clima relazionale all'interno dell'equipe del Centro Prelievi.

Il clima organizzativo influiva negativamente sull'efficacia e l'efficienza del servizio offerto: era forte il bisogno

di "fare qualcosa". Sono stati pertanto contattati due consulenti per la formazione (Agenzia formativa Chi Soccorre i Soccorritori) che insieme a Marzia Prandi (Responsabile della Formazione Aziendale) e Cristiana Caffari (Coordinatore infermieristico del CPU) hanno evidenziato gli elementi critici rilevati come causa di disagio, sia per i professionisti che per l'utenza.

Attraverso una ricostruzione del percorso dell'utenza, del profilo del gruppo e dei singoli professionisti è emersa una analisi dettagliata degli aspetti intrinseci al servizio che ha permesso di evidenziare i comportamenti conflittuali all'interno del gruppo, gli elementi critici, la ricchezza delle esperienze e provenienze professionali delineando il punto di partenza per la formulazione di una Proposta di Intervento Formativo.

L'EVENTO FORMATIVO

L'evento formativo si propone di attivare un processo di graduale e costante miglioramento delle abilità relazionali all'interno del gruppo e con l'utenza facendo leva su: uno sviluppo delle facoltà individuali, la costruzione di relazioni basate sul rispetto e fiducia, il favorire un processo di integrazione legato alla consapevolezza di agire su una professionalità capace di comprendere il gioco di squadra. La metodologia proposta dai formatori consiste nel creare insieme, attraverso una progettazione partecipata, una nuova filosofia di approccio all'attività quotidiana capace di raccogliere il contributo dei responsabili aziendali, dei consulenti esterni e di tutti i professionisti.

Il fine nobile implicito è di arrivare, attraverso un patto formativo con i partecipanti, a coinvolgere attivamente tutte le persone direttamente o indirettamente toccate dall'attività del centro prelievi per accrescerne la motivazione, svilupparne le potenzialità relazionali come elemento di coesione e crescita personale, sviluppare una maggiore consapevolezza degli obiettivi comuni a cui mirare e da ultimo, non per importanza, uscire da una logica di isolamento e logorio professionale incrementato dalla scarsa complessità assistenziale presente nella struttura.

Appare evidente che la ricchezza e complessità degli obiettivi messi in campo, non può esaurirsi con la fine dell'evento formativo descritto nel presente articolo, ma dovrà essere mantenuto e ripreso a più steep in un'ottica di rielaborazione, condivisione e miglioramento delle attività secondo un processo di analisi e metanalisi delle attività e dell'accaduto tipico dei circoli di qualità.

FASI DEL PERCORSO FORMATIVO

Il percorso formativo (17 Aprile - 30 Giugno 2008) si è sviluppato secondo uno schema articolato in quattro fasi:



1. Workshop di apertura

con i partecipanti e la presenza del Coordinatore e dei Responsabili Aziendali (solo nella fase di avvio); lo scopo era quello di mettere in contatto le persone, definire obiettivi e aspettative e formulare il patto formativo con i partecipanti.

2. Osservazione diretta sul campo:

presenza di due formatori durante lo svolgimento dell'attività allo scopo di osservare, con approccio fenomenologico, ciò che accade nella pratica quotidiana quando i professionisti interagiscono con il pubblico, quando e come si relazionano con le diverse persone, come si rapportano con i colleghi, con quali modalità affrontano le situazioni problematiche.

Gli elementi raccolti hanno permesso ai formatori di effettuare una progettazione del percorso formativo rispondente alle reali esigenze rilevate e condivise.

3. Laboratori di apprendimento (quattro incontri di 3 ore e mezzo ciascuno) come luogo dove imparare facendo pratica. E' stato possibile creare condizioni favorevoli ad una presa di coscienza individuale delle singole abilità relazionali e di quelle che caratterizzano il lavoro di gruppo; sono state fatte delle simulazioni al fine di esplorare nuove possibili soluzioni, stimolando la capacità di collaborazione del gruppo e, allo stesso tempo, favorire l'apporto creativo del singolo.

4. Workshop di chiusura con la presenza del Coordinatore e dei Responsabili Aziendali come momento di riflessione e di elaborazione dell'esperienza individuale e di gruppo, consentendo la condivisione degli esiti delle attività prodotte dal gruppo e la valutazione di ciò che è cambiato sul piano delle abilità di relazione rispetto all'inizio del percorso.

La partecipazione al corso è stata elevata e i questionari di gradimento hanno evidenziato, da un lato, entusiasmo ed apprezzamento per il lavoro svolto, dall'altro, il desiderio di continuare il percorso intra-



preso considerando l'evento come il punto di partenza di un cammino insieme.

I RISULTATI RAGGIUNTI: "È SOLO L'INIZIO"

Il clima relazionale dell'equipe del CPU è migliorato in termini di maggior confronto e maggiore collaborazione tra gli operatori che cercano insieme delle soluzioni ai problemi; problemi che vengono maggiormente vissuti come un problema della squadra più che del singolo operatore.

Anche il clima appare migliorato in termini di distensione e comportamenti meno oppositivi e conflittuali; in definitiva si colgono globalmente segnali di netto miglioramento delle relazioni all'interno del gruppo.

Pure nei confronti dell'utenza si hanno positivi segnali di maggior contenimento delle situazioni conflittuali.

Il vero problema diventa ora come mantenere quanto raggiunto in termini di condivisione, rispetto ed aspettative facendo i conti con i tempi, i vincoli e le richieste tipiche dell'organizzazione.

Come ha sintetizzato un partecipante nel giudizio globale del corso: è l'inizio di un grande lavoro!

**Cristiana Caffarri
Roberto Caroli**

Direzione Infermieristica,
Tecnica ed Ostetrica