

LABORATORIO 2

“Gestire la comunicazione con i colleghi”

Relatore: Dott.ssa Pistacchio Cristina
Coordinatore Infermieristico Sitra Polo Cardiovascolare Toracico
Policlinico Agostino Gemelli- Roma

Al laboratorio hanno partecipato circa 20 partecipanti e dalla presentazione del gruppo è emerso che è rappresentativo per più professioni e non solo sanitarie.

Infatti risulta composto da:

ausiliari, operatori tecnici d'assistenza, infermieri, coordinatori infermieristici, una coordinatrice dei fisioterapisti, una studentessa d'infermieristica UCSC, due medici della provincia di Lecce delle cure palliative, una dirigente di Confindustria.

Lo scopo del laboratorio sulla gestione della comunicazione con i colleghi, è stato quello di fornire e costruire abilità, conoscenze, atteggiamenti e metodologie di gestione sulla comunicazione in ambito lavorativo, mediante un percorso formativo basato su metodi di apprendimento interattivi: dalla lezione frontale (in cui sono state proiettate le slide inviate e video di supporto), all'integrazione del percorso con momenti di condivisione, riflessione e riconoscimento delle emozioni e delle situazioni conflittuali, come gestirle, al fine di ricercare una modalità comunicativa più appropriata e vincente

Il percorso è iniziato con un momento di riconoscimento della comunicazione non verbale (toni, mimica, atteggiamenti della postura, spazio personale) e dell'importanza di quanto il clima lavorativo influenzi il nostro benessere psicofisico e a sua volta come un feed-back quanto questo influenzi l'efficacia e efficienza in una azienda. Si è richiesta la compilazione iniziale di due questionari . Il primo richiedeva di esprimere, prima dell'inizio del laboratorio, con domande aperte, quali personalmente si ritengono siano i fattori influenzanti la comunicazione con i colleghi; il secondo richiedeva, con domande chiuse, i fattori influenzanti il clima organizzativo secondo la percezione individuale.

Attraverso la valorizzazione e il riconoscimento delle proprie emozioni, si è stimolato il gruppo a comprendere quanto queste interferiscono positivamente o negativamente negli interlocutori di un processo comunicativo.

Prima di andare ad analizzare con grandi aspettative come cambiare i grandi sistemi intorno a noi, partiamo da cosa noi nel nostro quotidiano possiamo cambiare per migliorare i sistemi. Se vincente, è immediatamente gratificante, aumenta la propria autostima, si migliora l'impatto del clima lavorativo.

Per la gestione del conflitto si è posto l'accento su quanto le nostre ipotesi e giudizi, derivanti da un conflitto, a volte siano fuorvianti e spesso rispecchiano non la verità ma la nostra percezione di un vissuto, il nostro punto di vista. Aprirsi a considerazioni alternative. Migliorare le capacità empatiche attraverso anche l'uso della tecnica dell'ascolto attivo e la formulazione delle domande per verificare le ipotesi che possono aver suscitato il conflitto.

Condivise le tecniche di gestione emotiva utili sia nel caso in cui il conflitto può dar luogo ad aggressività o attacco diretto, o al contrario chiusura verso l'altro con fuga dallo stesso.

Sottoposta al gruppo l'analisi di una riunione tipica di lavoro per stimolare, attraverso l'osservazione, il riconoscimento di tre classiche tipologie di interlocutori: l'aggressivo, il passivo e l'assertivo.

Oltre alle caratteristiche di ognuno, c'è stata la discussione, è stato rilasciato uno stampato con le regole dell'assertività.

Proiettati due video utilizzati per semplificare apprendimento della tecnica dell'ascolto attivo e per il riconoscimento e valorizzazione della comunicazione assertiva.

Analizzati insieme, con un approccio interattivo, alcune tipologie di colleghi e condivise regole o comportamenti da attuare per la gestione degli stessi. Utilizzati momenti di humor per elevare il clima di apprendimento in aula attraverso dei role playing, l'esternazione e condivisione con il gruppo di vissuti personali, senza mai stimolare il gruppo a fornire nomi o giudizi ma sempre in un approccio risolutivo e positivo.

Sono stati rilasciati ai partecipanti "alcune pillole di riflessione sulla comunicazione" ovvero uno stampato di regole rapide su come gestire alcune emozioni o conflitti con i colleghi; rilasciata una mappa del linguaggio del corpo, schema per riconoscere dai movimenti della testa occhi postura e viso il linguaggio non verbale. Rilasciato un test sull'autoanalisi sull'impatto ovvero quanto personalmente cerchiamo di favorire dal primo istante una buona immagine verso le persone con le quali dobbiamo entrare in contatto.

Al termine del laboratorio non è stato possibile somministrare il test iniziale sui fattori influenzanti la comunicazione con i colleghi per verificare apprendimento per mancanza di tempo.

Gli apprendimenti concettuali ed esperienziali forniti sono divenuti luoghi e momenti di integrazione delle competenze sociali e professionali e di condivisione della gestione comunicativa al fine di migliorare il nostro vissuto quotidiano ed il clima organizzativo lavorativo.