

*I “gruppi di lavoro”
e il
“lavoro di gruppo”*

- ❖ **Rappresentano una delle basi del nuovo modello di assistenza socio-sanitaria;**
- ❖ **Consentono l’integrazione di diverse professionalità con condivisione di informazioni rilevanti;**
- ❖ **Favoriscono l’ottimizzazione dei processi assistenziali attraverso un percorso decisionale efficace;**
- ❖ **Si basano sull’approccio per “problemi, obiettivi, risultati”;**

❖ Valorizzano le autonomie professionali individuali, mettendole al servizio degli obiettivi condivisi;

❖ Favoriscono il “senso di appartenenza” e l’apprendimento organizzativo, mettendo il gruppo in grado di accogliere sfide complesse;

❖ Consentono ai membri l’apprendimento di nuove competenze comunicative/emotive/relazionali/ tecnico- professionali e gestionali

❖ Il loro successo è in relazione alla condivisione e applicazione nel gruppo di abilità di comunicazione efficaci e alla presenza di una leadership autorevole, efficace ed efficiente;

❖ Il leader ha il compito di:

- coinvolgere gli operatori nella gestione dei processi,**
- nella definizione degli obiettivi,**
- nel creare un clima di rispetto e stima reciproci,**
- nel trasformare le differenze e i conflitti in opportunità di miglioramento e di integrazione,**
- nel creare connessioni tra le competenze presenti nel gruppo e gli obiettivi da raggiungere intese come sfide da cogliere per creare un forte senso di identità e lealtà nei confronti di una missione condivisa;**

gruppo di lavoro(team)

insieme di persone con professionalità e ruoli differenti che interagiscono per il conseguimento di un obiettivo in comune, all'interno di contesto/i predefiniti, in un determinato intervallo temporale e con modalità condivise;

caratteristiche di un team:

- obiettivi comuni;*
- conoscenza e condivisione del progetto che comprende gli obiettivi;*
- condivisione e suddivisione di impegni e responsabilità;*
- impegno e partecipazione attiva;*
- comunicazione efficace;*

lavoro di gruppo (teamworking)

***pianificazione e/o realizzazione
dell'insieme delle attività
individuate, concordate,
programmate e finalizzate al
raggiungimento degli obiettivi
condivisi;***

caratteristiche del lavoro di gruppo:

- integrazione operativa;***
- condivisione di conoscenze e competenze;***
- riduzione delle incertezze e dei rischi decisionali;***
- condivisione delle responsabilità;***
- cooperazione/collaborazione***

prendere decisioni in un team

- decisioni unilaterali da parte delle autorità;

- votazione (la scelta della maggioranza come scelta può dar luogo a conflitti);

- consenso, non prodotto dall'unanimità, ma da un processo di discussione e negoziazione in cui vengono considerati gli interessi e i valori di ognuno;

il metodo del consenso

- *viene incoraggiata la partecipazione e il contributo di tutti;*
- *risulta fondamentale la capacità di conduzione del leader/coordinatore nell'orientare il processo di raccolta delle informazioni, individuazione delle opzioni;*
- *individuazione della decisione ritenuta migliore e pianificazione delle azioni necessarie;*

il successo,
in termini di efficacia ed
efficienza e di soddisfazione, di
un gruppo di lavoro nel
raggiungimento degli obiettivi
individuati/assegnati
condivisi
programmati
pianificati
realizzati

sono in relazione con la qualità
delle relazioni interne, con la
comunicazione efficace, con la
leadership

la soluzione del conflitto

- *“approccio collaborativo”, i contendenti lavorano insieme per risolvere i problemi e raggiungere obiettivi interdipendenti;*
- *“negoziazione”, discussione e concessioni reciproche tra due e più parti che cercano una soluzione a problemi comuni, che può essere vantaggiosa per entrambi(vincitore/vincitore) o vantaggiosa per il negoziatore più forte(vincitore/perdente)*

➤ *“mediazione”, effettuata da un terzo soggetto neutrale che aiuta le parti a migliorare le proprie capacità di comunicazione e di analisi, ricercando opzioni che rispondono agli interessi delle due parti (negoziazione), oppure che assuma una decisione al posto loro (arbitrato);*

L'arte della negoziazione

*Il processo della negoziazione
avviene su due livelli:*

- il livello decisionale*
- il livello emozionale*

*da un punto di vista etico, il
successo nel processo della
negoziazione consiste nel
trovare aspetti di reciproco
vantaggio (vincitore/vincitore)
in ogni tipo di conflitto,
adottando la soluzione
vincitore/perdente solo quando
ogni altro tentativo fallisce;*

nell'affrontare i conflitti in un gruppo occorre ricordare che occorre:

➤ ***separare le persone dai problemi;***

- rimanere aderenti ai termini concreti dei problemi, attaccando le idee ma disponibili con le persone, “duri con i problemi, morbidi con le persone”;

- occorre che tutte le parti conoscano i punti di vista degli altri (contenuti);

- *le emozioni presenti devono essere riconosciute e accettate;*
- *non reagire con emotività all'emotività altrui (attenzione al linguaggio non verbale e ascolto attivo);*
- *attenzione sugli interessi e non sulle posizioni*
- *generare una serie di opzioni*
- *adottare criteri di valutazione obiettivi e ragionevoli*

la capacità di un gruppo di lavoro di raggiungere gli obiettivi è in relazione con il rispetto di criteri di efficacia e efficienza:

➤ *efficienza:*

- *definizione di regole (procedure operative)*
- *immediata attribuzione di ruoli di coordinamento;*
- *gestione dei tempi;*
- *se possibile, condivisione del linguaggio;*

- *controllo sulla pertinenza degli interventi;*
- *esecuzione formale del compito;*

efficacia:

- *valorizzazione delle risorse personali presenti,*
- *capacità di attingere a risorse esterne;*
- *elaborazione dei conflitti;*
- *precisa definizione del mandato, degli obiettivi;*
- *definizione di un metodo valido per raggiungere gli obiettivi;*

