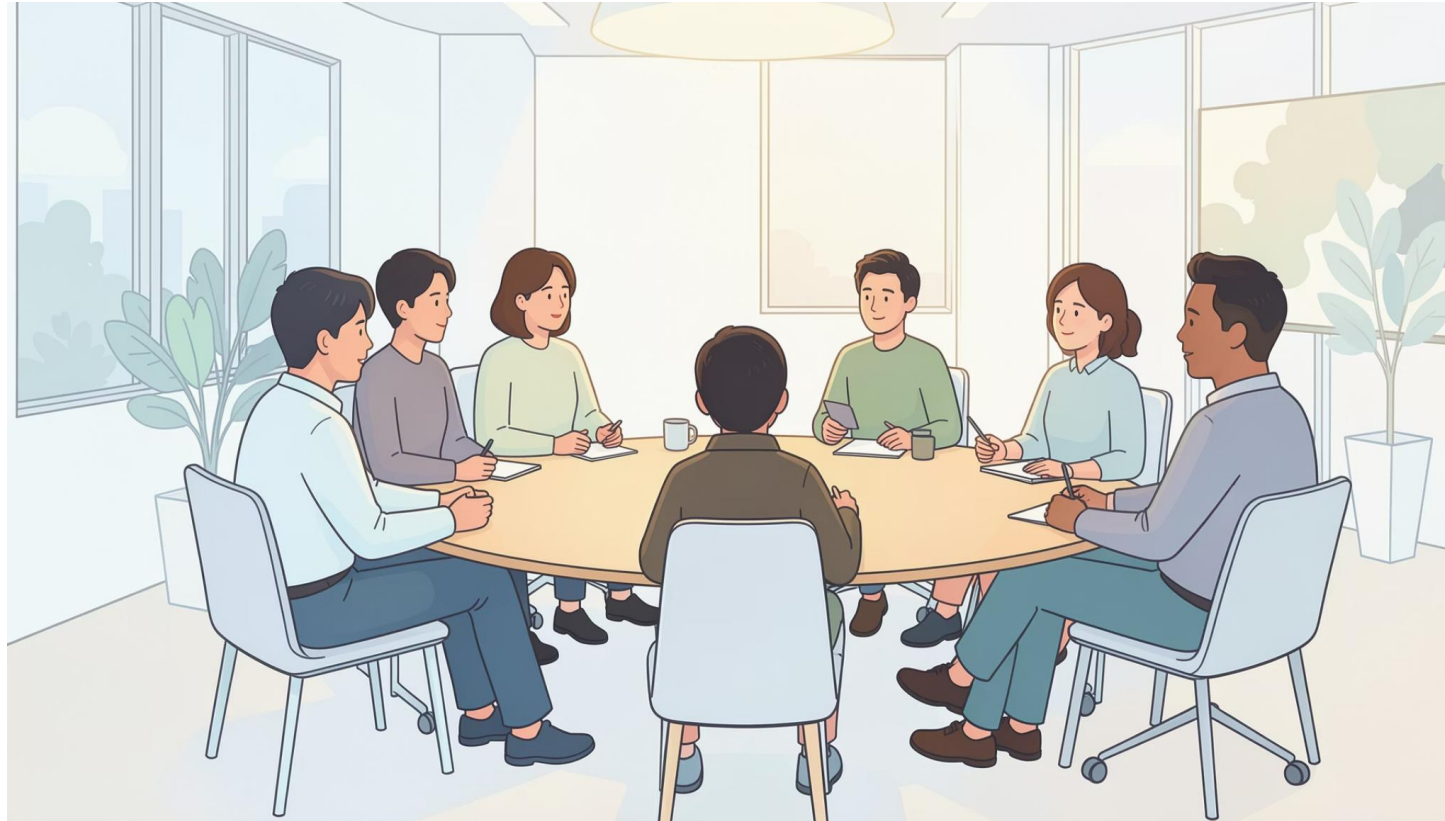




Lavorare in Gruppo nel Volontariato Ospedaliero

Il volontariato non è solo un gesto individuale. In ospedale, ogni volontario opera dentro una rete di relazioni. Il valore del volontariato dipende anche dalla capacità di costruire un "noi".

Cos'è un Gruppo?



Un gruppo non è un semplice insieme di persone nello stesso luogo. Un vero **team** nasce quando esistono:

Scopo comune

Valori condivisi

Fiducia reciproca

Regole chiare

Desiderio di collaborare

Il Lavoro in team è una competenza centrale poichè *la qualità della collaborazione tra le persone influisce non solo sull'efficienza del servizio ma anche sul benessere emotivo di lavoratori e pazienti.*



Il Gruppo come Sistema Dinamico

Secondo Kurt Lewin, il comportamento umano dipende dall'interazione tra persona e ambiente → il gruppo è un sistema dinamico.

Nei gruppi questo si chiama **interdipendenza**: ogni membro influenza gli altri.

Comunicazione mancante

Un'informazione non trasmessa al turno successivo ha conseguenze su tutti.

Ritardi abituali

Il carico si redistribuisce sugli altri membri del team.

Clima sereno

Se qualcuno crea armonia, tutti ne beneficiano.

Perché Lavorare in Gruppo è importante?



Affrontare Problemi Complessi

Integrare competenze cliniche, organizzative, relazionali ed emotive.



Distribuzione del Carico

Condividere responsabilità protegge dal sovraccarico individuale.



Supporto Emotivo

Un team coeso offre sostegno reciproco nei momenti difficili.



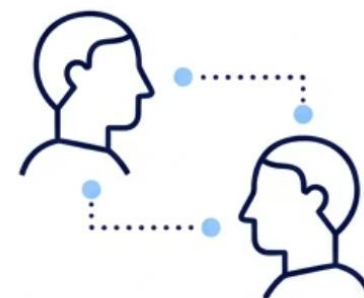
Apprendimento Reciproco

Le persone imparano osservandosi, confrontandosi e scambiandosi strategie.



**OFFRIRE UN SERVIZIO MIGLIORE
VIVERE MEGLIO IL LAVORO**

Le Competenze del Lavoro di Gruppo



1. Comunicazione
Scambio chiaro
e rispettoso



**2. Rispetto
dei ruoli**
Ruoli formali
e informali
(contributi diversi)



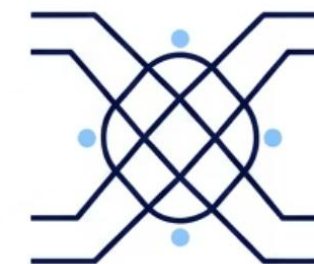
3. Affidabilità
Puntualità e
continuità



**4. Gestione
dei conflitti**
Dialogo e rispetto



**5. Empatia
reciproca**
Capire i colleghi



6. Fiducia
Aspettativa di
comportamento
affidabile

i Quando la fiducia è bassa compaiono: controllo eccessivo, sospetto, difensività, pettegolezzo e chiusura comunicativa. Il gruppo consuma energie internamente e ne ha meno per il compito.

La Comunicazione nei Team

Comunicare non significa solo parlare: significa **co-costruire significati**.

Ogni messaggio ha tre livelli:



In ospedale le persone sono vulnerabili: un tono frettoloso può essere vissuto come rifiuto, un silenzio attento può offrire sollievo.



Stili Comunicativi e Assertività

Passività

Si tace, si subisce.
Effetto: frustrazione
accumulata.

Aggressività

Si impone, si attacca.
Effetto: conflitto e
chiusura.

Assertività

Si esprime con fermezza e rispetto. Effetto: soluzione
costruttiva.

Esempio pratico

Un collega chiede un cambio turno all'ultimo minuto.

"Quando il turno cambia all'ultimo momento faccio fatica a organizzarmi. Possiamo avvisarci prima?"

L'assertività protegge la relazione senza rinunciare a sé.

Strumenti Pratici: Mindfulness e Feedback



Mindfulness

Prestare attenzione al momento presente in modo intenzionale e non giudicante. Il respiro come ancora: inserisce uno spazio tra lo stimolo e la reazione, trasformandola in una **risposta consapevole**.



Feedback con Modello SBI

Situazione → Comportamento → Impatto. Specifico, osservabile, rispettoso e orientato al miglioramento. Evita accuse, crea spazio di confronto costruttivo.

- ❏ Invece di *"Sei disorganizzato"* → *"Quando mancano informazioni faccio fatica a gestire il turno."* I messaggi centrati su di sé riducono la difensività dell'altro.

Il Conflitto è Normale

Ogni team, anche il più motivato, incontra momenti di tensione, incomprensione e stress. Nei contesti ospedalieri questo aspetto è ancora più rilevante: sofferenza, urgenza e carico emotivo aumentano la pressione interna al gruppo.

- ❗ Il conflitto non è sempre un segnale negativo: può indicare che esistono bisogni importanti che chiedono di essere ascoltati.



Come Nasce il Conflitto



La definizione di Morton Deutsch

Il conflitto nasce quando interessi o obiettivi vengono **percepiti** come incompatibili. Non sempre esiste una vera incompatibilità oggettiva: spesso è il *significato* che attribuiamo agli eventi a generare la tensione.

- Un silenzio interpretato come rifiuto
- Una correzione vissuta come attacco personale
- Una dimenticanza letta come mancanza di rispetto

Due Tipi di Conflitto

Conflitto di Compito

Riguarda il modo di organizzarsi, decidere o svolgere un'attività. Se ben gestito, può stimolare creatività e soluzioni migliori.

Conflitto di Relazione

Nasce da irritazione, antipatie o vissuti di svalutazione. Tende a essere più dannoso: consuma energie e deteriora il clima del team.

Quando il conflitto degenera, si smette di parlare del *problema* e si inizia a parlare *contro la persona*: si generalizza, si cercano alleati, si accumulano non detti.

Gestire il Conflitto in Modo Costruttivo

1

Separare la persona dal problema

Il problema è un comportamento o un bisogno non espresso, non il valore dell'altro come individuo.

2

Affrontare le questioni in tempi ragionevoli

Piccoli attriti non affrontati diventano grandi muri nel tempo.

3

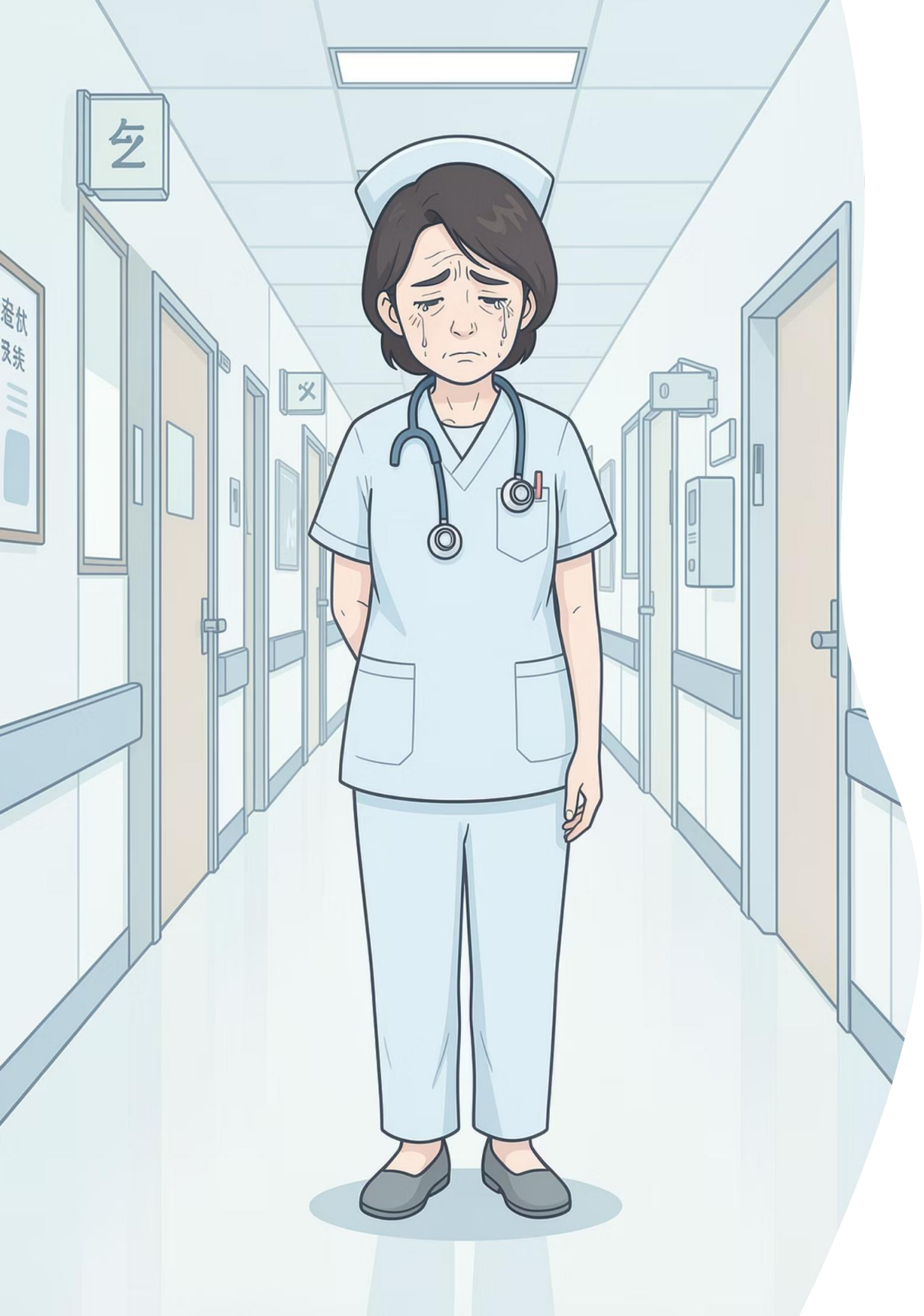
Usare un linguaggio descrittivo

"Oggi mancavano alcune informazioni" è molto diverso da "lo fai apposta".

4

Cercare il bisogno sottostante

Dietro molte tensioni troviamo richieste di chiarezza, equità, ascolto o riconoscimento.



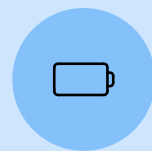
Il Carico Emotivo nei Luoghi di Cura

Lavorare in ospedale significa stare a contatto con paura, dolore, fragilità e perdita. Anche i volontari, spesso presenti nei momenti più delicati, possono esserne profondamente toccati.

⚠ Lo stress non dipende solo dalla quantità di lavoro, ma dal rapporto tra **richieste percepite** e **risorse percepite**.

Burnout: Riconoscere il Logoramento

Quando lo stress si prolunga senza adeguati spazi di recupero, può trasformarsi in **burnout** — studiato da Christina Maslach e Susan Jackson come esaurimento psicologico cronico nei contesti di aiuto.



Esaurimento Emotivo

Sentirsi svuotati, senza più energie interiori.



Distacco e Cinismo

Diventare freddi o emotivamente distanti per proteggersi.



Ridotta Realizzazione

Senso di inefficacia, di non fare abbastanza o di aver perso il significato del proprio impegno.

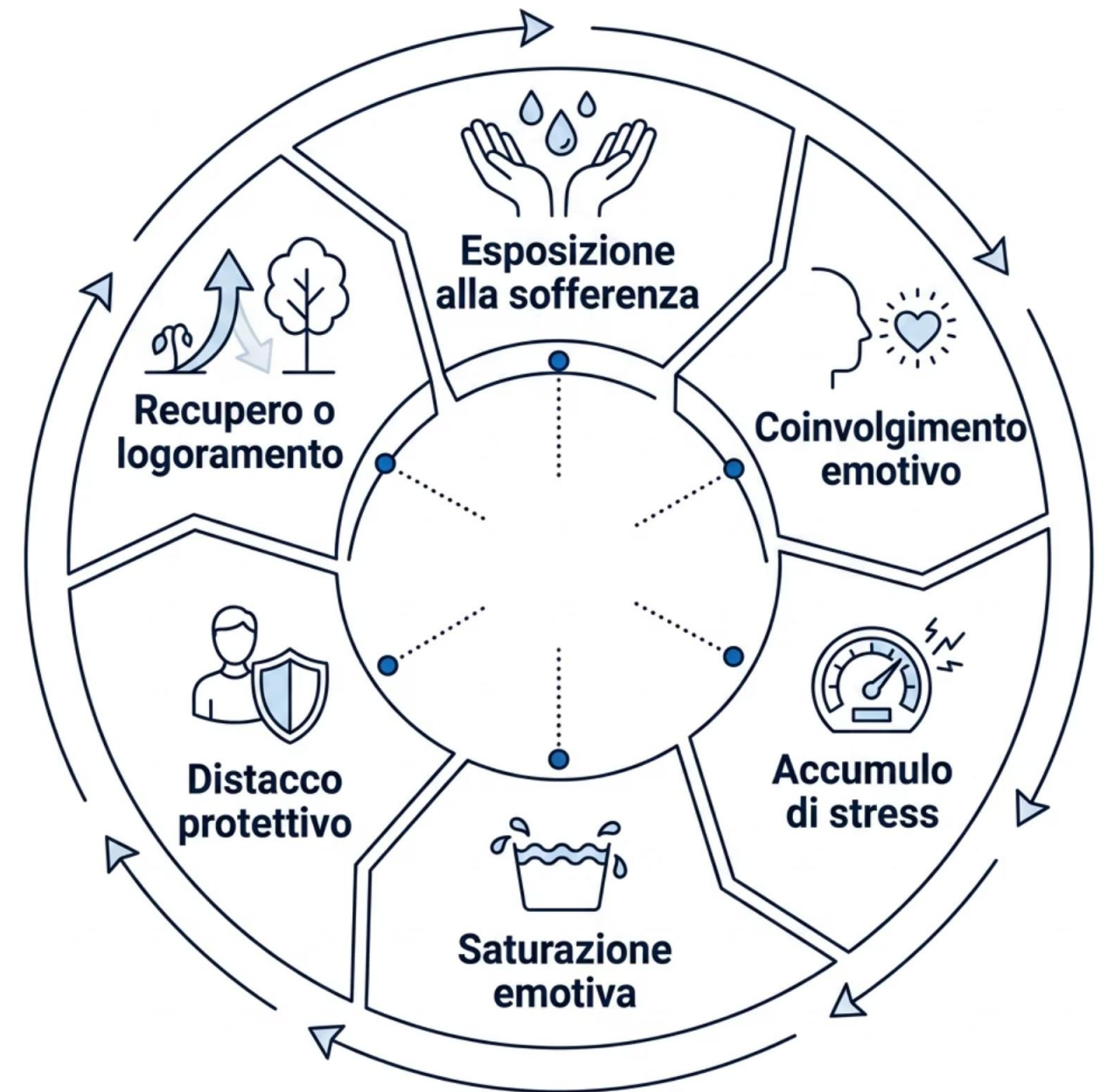
Compassion Fatigue

Charles Figley ha introdotto questo concetto per descrivere la fatica derivante dall'esposizione **continuativa** alla sofferenza altrui. Non è debolezza, ma una risposta umana naturale.

Segnali da riconoscere

- Saturazione emotiva e tristezza persistente
- Intorpidimento o irritabilità
- Desiderio di prendere distanza da tutto

📄 Anche chi aiuta ha bisogno di essere sostenuto. La buona volontà, da sola, non basta.



Proteggersi: Strategie di Regolazione Emotiva

→ Dare un nome a ciò che si prova

Fermarsi e riconoscere l'emozione è il primo passo per non esserne travolti.

→ Confrontarsi con qualcuno di fiducia

Condividere ciò che si prova alleggerisce il peso e previene l'isolamento.

→ Usare il respiro e la pausa

Una breve pausa prima di reagire riduce l'attivazione fisiologica e amplia le possibilità di risposta.

→ Chiedere aiuto

È una forma di maturità, non di debolezza.
Riconoscere i propri limiti è già cura di sé.



Il Team come Fattore Protettivo

Un gruppo **protegge** quando offre ascolto, collaborazione, chiarezza e riconoscimento. Un gruppo **logora** quando produce giudizio, ambiguità e isolamento.

Briefing e Debriefing

Momenti strutturati di confronto prima e dopo le attività.

Confini di Ruolo Chiari

Ridurre ambiguità e sovrapposizioni che generano stress.

Cultura del Supporto

Creare spazi in cui sia possibile esprimersi e ricevere sostegno.

Nei luoghi di cura, la qualità delle relazioni tra chi aiuta entra direttamente nell'esperienza di chi sta soffrendo.

Il Senso di Appartenenza

Sentirsi parte di un'associazione significa percepire che **il proprio contributo conta**. Quando c'è appartenenza, crescono motivazione, costanza e resilienza.

1

Partecipare alle riunioni

Contribuire con idee e feedback attivi.

2

Accogliere nuovi volontari

Trasmettere cultura e valori del gruppo.

3

Condividere difficoltà

Cercare soluzioni insieme, non da soli.

Partecipare non significa fare tutto: significa portare **il proprio contributo possibile**. Ogni presenza conta.





Conclusione

"Il volontariato nasce da una scelta individuale. Ma per durare nel tempo e generare vero bene, questa scelta ha bisogno di diventare relazione."

Gruppo

Nessuno è chiamato ad aiutare da solo.

Appartenenza

Dove ci sentiamo accolti, restiamo.

Qualità

Quando cresce il "noi", cresce il servizio.