

FORMAZIONE FORMATORI

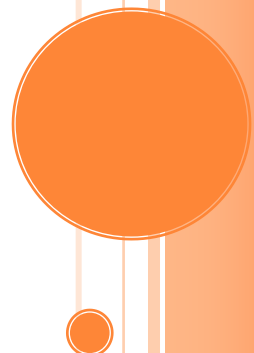
Corso Progettisti 2018

Project Work:

LA COMUNICAZIONE NELLA RELAZIONE EDUCATIVA VOLTA AD UN CAMBIAMENTO

Dott.ssa Paesanti Barbara, AOU di Ferrara

Ferrara li, 10/01/2018



INDICE

1. ANALISI DEL CONTESTO.....	3
2. MICRO- PROGETTAZIONE.....	7
3. TRASFERIMENTO e ACCOMPAGNAMENTO AL MANTENIMENTO.....	9
4. VERIFICA DEI RISULTATI.....	10
ESITI DEL PROJECT WORK.....	11
BIBLIOGRAFIA.....	12
SITOGRAFIA.....	14

LA COMUNICAZIONE NELLA RELAZIONE EDUCATIVA

VOLTA AD UN CAMBIAMENTO

1. ANALISI DEL CONTESTO

Secondo un approccio *top-down*, questo progetto formativo, redatto con struttura di *project work*, è espressione delle Linee strategiche del Piano della formazione aziendale delle AA.SS. di Ferrara, ove si notifica, fra gli obiettivi strategici di formazione, che nel triennio 2017/2019 vi sarà anche quello di *“Sviluppare competenze educative e andragogiche nel personale che si occupa di formazione e/o docenza/tutoraggio nei percorsi aziendale ed universitari. Le competenze educative che si esprimono in capacità andragogiche da parte di personale interno alle Aziende, sono una risorsa preziosa che contribuisce fortemente alla tensione al miglioramento continuo, alla ricerca ed all’innovazione. Nello specifico si precisa quanto la didattica tutoriale sia determinante nella qualità di percorsi formativi universitari così come nelle iniziative aziendali di formazione sul campo”*.

In accordo con le indicazioni regionali sui programmi per la formazione continua, attraverso l’intervento formativo proposto, si intende ottenere la modificazione dei comportamenti relazionali, che vanno ad instaurarsi fra gli Infermieri- Guida e gli studenti del CdS in Infermieristica dell’Università degli Studi di Ferrara, durante la frequenza del tirocinio clinico curricolare.

L’esito che si vedrà realizzato, sarà evidenza dell’efficienza ed dell’efficacia della comunicazione nelle relazioni educative, sviluppatasi in contesto clinico-assistenziale.

Per raggiungere il risultato succitato, ci si prefigge di attraversare una fase di diffusione di conoscenze mancanti, una fase di rinforzo di quelle fornite col *“Corso base per Infermieri guide di tirocinio”*, e infine una fase di riflessione sulle pratiche professionali comunicative poste in essere.

Oltre alla formazione proposta di seguito, vengono previsti ad integrazione progettuale e attuativa, altri interventi finalizzati al raggiungimento dell’obiettivo strategico della formazione aziendale, quali la stesura di una:

- *Flow chart* delle macro attività;
- *Work Breackdown Structure* (WBS);
- Diagramma di Gantt Henry Laurence (con fasi, modi e tempi di applicazione del progetto);
- Matrice delle responsabilità;
- Analisi con matrice SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*);
- Matrice di certezza- accordo di Stacey R.D.;
- Schede di *budgeting*, a preventivo, per l’implementazione del percorso formativo.

Ed infine *Focus group* di *follow up* nei 2 anni successivi all'evento formativo.

Nello specifico, ci si attende un cambiamento nell'indicatore di valutazione di L3, secondo il modello di classificazione di D.Kirkpatrick (1924-2014). Il cambiamento sarà rilevato attraverso i dati raccolti con tre tipologie di questionario semi-strutturato: uno per gli studenti del CdS in Infermieristica UniFe, uno per i Coordinatori del personale assistenziale di u.o. e uno per i CPSI- Guida di tirocinio.

Ai fini di un'analisi preliminare, tutti i dati raccolti, sia con le tre tipologie di questionario menzionate, che con altre modalità, risponderanno ai seguenti indicatori:

- Percezione del vissuto in tirocinio da parte degli studenti CdS in Infermieristica UniFe;
- Numero delle segnalazioni di reclamo ad UNIFE da parte degli studenti x anno solare;
- Numero delle segnalazioni di criticità esposte ai tutor didattici da parte dei CPSI- Guida di tirocinio x anno solare;
- Numero delle segnalazioni di criticità esposte ai tutor didattici da parte dei Coordinatori del personale assistenziale x anno solare;
- Elementi quantitativi e qualitativi forniti dal Servizio di *counseling* psicologico di UniFe, inerenti gli studenti di Infermieristica;
- Grado, intensità e caratteristiche della soddisfazione dei CPSI- Guide di tirocinio e/o dei Coordinatori del personale assistenziale.

Verranno coinvolte nella realizzazione del progetto formativo, le persone che ricoprono i seguenti ruoli professionali:

- Responsabile del SIFA dell'AOU e AUSL di Ferrara, per gli atti autorizzativi;
- Direttore delle attività didattiche del CdS in Infermieristica di UniFe, per il censimento del numero dei partecipanti e i dati sulle criticità nei percorsi di tirocinio clinico;
- Coordinatori del personale assistenziale delle uu.oo. sedi di tirocinio dell'AOU di Ferrara, AUSL di Ferrara e altri Enti privati accreditati dal SSN, per favorire organizzativamente la partecipazione dei CPSI alla formazione e per la compilazione del questionario semi-strutturato in fase di valutazione di L3;
- Direttori di u.o. sedi di tirocinio dell'AOU di Ferrara, AUSL di Ferrara e altri Enti privati accreditati dal SSN, per gli atti autorizzativi;
- Direttori delle professioni sanitarie dell'AOU di Ferrara, AUSL di Ferrara e altri Enti privati accreditati, per favorire organizzativamente la partecipazione dei CPSI alla formazione e per la valorizzazione della funzione di ruolo;

- Servizio di *counseling* psicologico UniFe (consulenza psicologica per paure, timori e ansie degli studenti e/o per facilitare la gestione delle emozioni e/o per migliorare la concentrazione e la memoria), quale fonte di dati quantitativi e qualitativi di criticità nelle relazioni educative del tirocinio clinico infermieristico;
- Servizio disabilità e DSA UniFe, quale fonte di esperti per fornire conoscenze all'interno del percorso formativo progettato;
- Tutor didattici dei CdS in Infermieristica UniFe, quale fonte di dati quali-quantitativi inerenti le criticità nei percorsi di tirocinio clinico.

Altresì, verranno coinvolti nel progetto, ai soli fini conoscitivi di attuazione e *reporting*, le seguenti figure universitarie:

- Coordinatore del CdS in Infermieristica UniFe;
- Consiglio degli studenti UniFe, quale organo collegiale rappresentante degli studenti;
- Nucleo di valutazione di ateneo UniFe, quale organo di verifica della qualità e dell'efficacia dell'offerta didattica, secondo le indicazioni degli Organi di vertice di Ateneo e degli Organi nazionali: MIUR, CRUI, ANVUR;
- Consiglio di parità UniFe, quale promotore di iniziative per l'attuazione delle pari opportunità, la valorizzazione delle differenze e la vigilanza sul rispetto del principio di non discriminazione;
- Commissione di garanzia UniFe, quale organo operativo in caso di disservizi, irregolarità, abusi, disfunzioni, carenze, parzialità, atteggiamenti o comportamenti omissivi o dilatori, che ostacolano l'esercizio degli studenti.

Secondo un approccio *bottom-up*, i destinatari di questa formazione saranno i CPSI che, al momento del reclutamento, eserciteranno funzione di Guida di tirocinio clinico, per conto dell'Università degli Studi di Ferrara, presso l'AOU di Ferrara, l'AUSL di Ferrara e altri Enti privati accreditati dal SSN.

Alcuni dei potenziali partecipanti verranno coinvolti in *focus group* preliminari, al fine di raccogliere dati significativi in merito a difficoltà comunicative percepite e/o vissute, durante l'attività assistenziale, nell'interazione con studenti dei CdS in Infermieristica. Il contributo apportato dai *focus group*, sarà funzionale alla quantificazione e qualificazione dei fenomeni, inerenti la comunicazione e la relazione educativa allo stato attuale, inoltre esplicherà il fabbisogno formativo percepito dai destinatari.

Gli aspetti che potrebbero ostacolare il processo di cambiamento si potrebbero manifestare nella tipologia del lavoro turnista di alcuni CPSI e/o nella demotivazione personale al lavoro di alcuni CPSI. D'altro canto, il coinvolgimento elitario, la curiosità e il senso del dovere che contraddistinguono la professione infermieristica, potrebbero rappresentare i maggiori punti di forza.

Il cambiamento comportamentale che ci si aspetta, risulterà adeguato a quanto previsto dalla *mission* aziendale dell'AOU di Ferrara, in particolare laddove l'Azienda esercita le proprie funzioni *“di formazione e didattica in integrazione con l'Università, in coordinamento e piena collaborazione con la Azienda USL di Ferrara”* e laddove si prefigge di fornire una *“risposta clinica e assistenziale appropriata e di qualità, costruita attorno (...) allo sviluppo della sua funzione di ricerca e didattica”*; inoltre ove figura tra i principali obiettivi: *“sviluppare, nell'ambito dell'integrazione con l'Università, percorsi che favoriscano l'attuazione di processi di ricerca, formazione e di didattica di alta qualità”*.

Il cambiamento comportamentale atteso, potrà essere esercitato durante tutta l'attività di affiancamento degli studenti nel tirocinio clinico infermieristico, svolto nelle uu.oo e nei servizi territoriali delle AA.SS., durante tutto l'anno solare.

Al fine di consentire il cambiamento comportamentale, non saranno di necessità alcuna, né modifiche alle risorse umane, né la presenza di tecnologie.

Rimangono tuttavia da indagare attraverso *focus group*, l'intensità di condivisione del cambiamento comportamentale, da parte del sistema dirigenziale e la percezione dei possibili effetti sull'organizzazione del lavoro da parte del personale col quale i CPSI-Guida si interfacciano per la maggiore.

2. MICRO- PROGETTAZIONE

Di seguito, vengono individuati, definiti in modo specifico, chiaro e verificabile, nonché raccolti in 4 gruppi per comodità, i comportamenti attesi in conseguenza del compimento del percorso formativo. Questi comportamenti rappresentano gli obiettivi intermedi, declinati dall'obiettivo generale "RAFFORZARE LE STRATEGIE E GLI STRUMENTI COMUNICATIVI NELLA RELAZIONE EDUCATIVA":

Sapere:

- Fornire strumenti in merito ai vari stili di comunicazione e della relazione d'aiuto;
- Fornire conoscenze in merito alla conduzione di un colloquio motivazionale breve;
- Fornire informazioni sul profilo degli studenti del CdS Infermieristica UNIFE;
- Conoscere il *target* professionale perseguito da parte della *faculty* del CdS in Infermieristica UNIFE nella formazione del professionista Infermiere;
- Conoscere i DSA e le LG MIUR;
- Conoscere la struttura del CdS Infermieristica UNIFE.

Saper fare:

- Condurre un colloquio motivazionale breve con lo studente in affiancamento;
- Applicare le modalità didattiche idonee negli specifici DSA;
- Assistere l'autocorrezione della disorganizzazione nello studente.

Saper essere:

- Adottare la tecnica del colloquio motivazionale breve nel proprio stile di relazione;
- Curare le difficoltà linguistiche dello studente straniero;
- Guidare lo studente che manifesta lentezza negli apprendimenti;
- Curare il *feedback* con lo studente vs conflitto;
- Trasferire serenità, empatia ed assertività allo studente.

Saper far fare (allo studente):

- Promuovere il processo introspettivo dell'altro al fine di: individuare le motivazioni all'agire e potenziare la fiducia in se stessi;
- Promuovere e stimolare l'autocorrezione della disorganizzazione nello studente;
- Far costruire conoscenze rispetto alle proprie aspettative.

I destinatari del percorso formativo saranno i CPSI che al momento del reclutamento al corso, eserciteranno funzione di *Guida di tirocinio clinico* (n. 334¹).

Di seguito viene schematizzata la metodologia didattica programmata per il percorso formativo in oggetto, in coerenza con gli obiettivi formativi succitati:

- Per gli obiettivi di sapere metodologia didattica Espositiva (deduttivo);
- Per gli obiettivi di saper fare metodologia Esperienziale (induttivo);
- Per gli obiettivi di saper essere metodologia Esperienziale (induttiva);
- Per gli obiettivi di saper far fare metodologia Esperienziale (induttiva).

Le tecniche didattiche previste, per le metodologie scelte, risulteranno:

- Per gli obiettivi di sapere: lezione frontale/interattiva con discussione;
- Per gli obiettivi di saper fare: lavori di gruppo, esercitazioni, *role playing*, discussioni;
- Per gli obiettivi di saper essere: *role playing*, analisi dei casi, discussione, sistematizzazione concetti emersi;
- Per gli obiettivi di saper far fare: filmati, *role playing*, discussione, costruzione mappe concettuali/cognitive.

¹ Dall'ultimo censimento di dicembre 2016. Comprende CPSI, con e senza, la formazione al corso base per Guide di tirocinio, delle AA.SS. di Ferrara e degli enti privati accreditati e in convenzione.

3. TRASFERIMENTO e ACCOMPAGNAMENTO AL MANTENIMENTO

Il trasferimento sarà dimostrato dalla presenza di relazioni didattiche efficaci nel tirocinio clinico. A tal fine saranno adottate, quali strategie di supporto, dei *Follow-up* e *focus group* semestrali, per i successivi 2 anni dalla fine dell'evento formativo.

Gli elementi promotori del trasferimento degli apprendimenti e della modificazione del comportamento, nel contesto professionale saranno rappresentati da:

- Le tecnologie informatiche e il wifi;
- La raccolta dei dati con *focus group* preliminari e la comparazione con i momenti post- formazione;
- La metodologia di lavoro per piccoli gruppi (8-10 CPSI).

Al contrario, le condizioni critiche che potrebbero ostacolare il trasferimento degli apprendimenti nel contesto professionale, si identificano ne:

- La difformità di conduzione dei piccoli gruppi da parte dei vari formatori;
- La numerosità dei destinatari, rispetto ai tempi di formazione concessi e autorizzati;
- La numerosità dei formatori scelti che lavoreranno in contemporanea sui piccoli gruppi.

4. VERIFICA DEI RISULTATI

Le modalità/strumenti di valutazione del gradimento e dell'apprendimento vengono definiti secondo il modello di classificazione di D.Kirkpatrick (1924-2014):

Per L1 si utilizzerà la Scheda di gradimento del SIFA delle AA.SS. di Ferrara + un Questionario semi-strutturato di Autovalutazione pre e post formazione + un diario di bordo;

Per L2 verranno concepite delle esercitazioni in aula da considerare come valutazioni in itinere;

Per L3 si attueranno dei *Focus group* + un questionario semi-strutturato per gli studenti + un questionario semi-strutturato per i Coordinatori del personale assistenziale;

Per L4 verranno programmati e attuati dei *follow-up* con *focus group*.

Gli esiti attesi saranno sia di tipo quantitativo che qualitativo:

- Percezione positiva del vissuto in tirocinio degli studenti;
- Diminuzione/assenza delle segnalazioni di reclamo da parte degli studenti x anno solare;
- Diminuzione/assenza delle segnalazioni di criticità da parte dei CPSI-Guide di tirocinio e/o da parte dei Coordinatori del personale assistenziale x anno solare;
- Aumento del grado di soddisfazione dei CPSI- Guide di tirocinio nello svolgimento degli affiancamenti (da *follow-up*).
- Aumento del grado di soddisfazione dei Coordinatori del personale assistenziale (da *follow-up*).

ESITI DEL PROJECT WORK

Il corso di formazione per la redazione di un *project work*, mi ha dato la possibilità di progettare un percorso formativo che sarà sicuramente funzionale al servizio di gestione del CdS in Infermieristica dell'Università degli Studi di Ferrara.

Il gruppo dei partecipanti era eterogeneo, sia per formazione pregressa, sia per età anagrafica, e questo potrebbe aver determinato un arricchimento per alcuni membri.

Le relazioni instauratesi fra i partecipanti sono apparse proficue alla suddivisione in piccoli gruppi di lavoro, all'acquisizione degli apprendimenti e allo svolgimento dei mandati ricevuti in itinere dal corpo docenti.

La progettualità del mio percorso formativo è partita claudicante, tuttavia è arrivata a compimento secondo i tempi e, spero, secondo le caratteristiche attese dal corpo docenti.

I motivi di un inizio incerto possono ricondursi sì, alla modificazione del gruppo di lavoro in corso d'opera, ma anche alla mia prima esperienza nella redazione di un *project work* in ambito formativo.

Annovero, tra i punti di forza del mio percorso, sicuramente la tipologia del mio *background* formativo e le mie energie personali, ma anche la possibilità di fruire delle competenze settoriali e manifeste di compagne di lavoro come la dott.ssa Lara Tani, la dott.ssa Manfredini e la dott.ssa Ferraresi.

BIBLIOGRAFIA

- Cifalinò A. “Misurazione delle performance aziendali e valutazione della formazione”, 2012 ed. Franco Angeli;
- Zannini L. “Fare formazione nei contesti di prevenzione e cura. Modelli, strumenti, narrazioni”, 2015 ed. Pensa Multimedia;
- Materiale didattico fornito al Corso di formazione dei progettisti “Sviluppo e gestione dei processi di apprendimento nelle Aziende sanitarie dell’Emilia-Romagna: un laboratorio di idee ” ASSR Emilia Romagna 3° edizione, 2017-2018;
- Materiale didattico fornito al Corso di formazione dei formatori (docenti) “Sviluppo e gestione dei processi di apprendimento nelle Aziende sanitarie dell’Emilia-Romagna: un laboratorio di idee”, ASSR Emilia Romagna- Bologna, 2015;
- La Noce F. “La nuova frontiera della formazione”, Franco Angeli, Milano, 2002;
- Rotta M., Ranieri M. “E-Tutor: identità e competenze”, Erikson, Trento, 2005;
- Quaglino G.P. “Fare formazione. I fondamenti della formazione e i nuovi traguardi”, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2005;
- Guilbert JJ, “Guida pedagogica per il personale sanitario”, OMS Ginevra, IV ed. italiana a cura di G. Palasciano, A. Lotti, Bari 2002;
- Garavaglia A., “Ambienti per l’apprendimento in rete: gli spazi dell’e-learning”, Edizioni Junior, Bergamo, 2006;
- Brown T. Brett W., “Evidence-Based Education in the Health Professions”, Radcliffe Publishing, London – New York, 2015;
- Ronsivalle G.B., Carta S., Metus V., “L’arte della progettazione didattica dall’analisi dei contenuti alla valutazione dell’efficacia”, Franco Angeli, Milano, 2009;
- F. Amietta , “Valutare i processi formativi: il valore aggiunto per l’organizzazione”, in C. Bisio (a cura di), “Valutare in formazione. Azioni, significati e valori”, Franco Angeli, Milano, 2005;
- Baldassarre A., Zaccaro F., Logorio M.B., (a cura di); “Progettare la formazione: dall’analisi dei bisogni alla valutazione dei risultati”, Carocci, Roma, 2001;
- Bernard R., “Ripensare le competenze trasversali”, Franco Angeli, Milano, 2003;
- Bisio C., "Valutare in formazione, azioni, significati e valori", Franco Angeli, Milano, 2005;

- Brusciagioni M., "Persona empowerment. Poter aprire nuove possibilità nel lavoro e nella vita", Franco Angeli, Milano, 2008.
- Caltabiano P.S. (a cura di), "Il valore della competenza. Logiche ed esperienze a confronto", Franco Angeli, Milano, 2007.
- Castagna M., "Progettare la valutazione", Franco Angeli, Milano, 2001;
- Catarsi C., "Competenza e persona. Una prospettiva sociologica per la formazione continua", Franco Angeli, Milano, 2007
- Corbetta P., "Metodologie e tecniche della ricerca sociale", il Mulino, Bologna, 1999.
- Di Nubila R., "La nuova sfida della formazione: la costruzione delle competenze.", Galliani L. (a cura di), "Educazione versus formazione. Progetti di riforma dei sistemi educativi e innovazione universitaria", Edizioni scientifiche italiane, 2003.
- Di Nubila R., "Saper fare formazione", Pensa Multimedia, Lecce, 2005
- Di Francesco G., "I crediti formativi nel nuovo quadro formativo per la costruzione di un sistema di opportunità", ISFOL;
- Fraccaroli F., Vergani A., "Valutare gli interventi formativi", Carocci, Roma, 2004.
- Gagliardi, Quarantino, "L'impatto della formazione. Un approccio etnografico", Guerini, Milano, 2000
- Levati W., Saraò M.V., "Psicologia e sviluppo delle risorse umane nelle organizzazioni", Franco Angeli, Milano, 2002.
- Le Boterf G., "De la compétence: Essai sur un attracteur étrange, Les Ed. de l'Organisation", citato in R. Di Nubila, Saper fare formazione, Pensa, Lecce, 2005;
- Lipari D., "Valutazione e qualità dei progetti e delle azioni formative", ed. lavoro, 2002;
- Lipari D., "Progettazione e valutazione dei processi formativi", ed. lavoro, 2002;
- Lipari D., "Logiche di azione formativa nelle organizzazioni", Guerini Associati, 2002;
- Masoni, V., "Pratica della valutazione", Franco Angeli, Milano, 2002;
- Palumbo M., "Il processo di valutazione, decidere, programmare, valutare", Franco Angeli Milano, 2002;
- Pugliese S., Adani L., Iacci P. (a cura di) "Valutazione e sviluppo delle competenze", Ipsoa, 2004;

- Quaglino G.P., Carozzi G.P., “ Il processo di formazione, dall’analisi dei bisogni alla valutazione dei risultati”, Franco Angeli, 2002;
- Rigetti M., “Organizzazione e progettazione formativa”, Franco Angeli, 2007;
- Tessaro F., "La valutazione dei processi formativi", ed Armando, Roma 2002
- Trincherò R., “Manuale di ricerca educativa”, Franco Angeli, Milano, 2005;
- Varisco B. M., “ Metodi e pratiche della valutazione”, Guerini, Milano, 2000;
- Vergani A., “Casi di valutazione, processi formativi e azioni formative”, Il Mulino Bologna, 2004;
- Varisco B.M., “Metodi e pratiche di valutazione. Tradizione, attualità e nuove prospettive”, Guerini associati, 2000;
- Varisco B.M., “Valutare gli apprendimenti e competenze”, Carocci, 2004;
- Vergani A., “Valutare i risultati della formazione: principali contributi della letteratura”, AREA RICERCHE FORMAPER, Milano 2000
- “La valutazione dei risultati formativi nelle organizzazioni” relazione al *workshop* “Monitoraggio e valutazione della formazione continua”, Venezia, novembre 2003.

SITOGRAFIA

- <http://www.aifonline.it>
- <http://www.gruemp.it>;
- <http://www.istituto-besta.it/upload/formazione/cerismas.pdf>;
- <http://www.lavaggioemozionale.com/emozioni.html>;
- <http://www.orientamentoirreer.it/>;
- <http://www.ptsoneweb.com/files/valutazioneformazione.pdf>;
- <http://www.istruzione.it/snv/index.shtml>;
- <http://www.wikipedia.org/wiki/Percezione>;