

Antonella CittadinoCoach e formatrice per
professionisti della salute

Assertività in corsia: dalla teoria alla pratica con il modello DESC

Assertiveness in clinical practice: from theory to practice with the DESC model



Noi professionisti sanitari siamo professionisti sempre in relazione, con i pazienti, i caregiver e naturalmente con i nostri colleghi. Non sempre queste relazioni sono semplici, e a rendere le cose complicate può essere uno stile di comunicazione non assertivo. Molti di noi credono di saper comunicare, ma in realtà non sanno farlo o lo fanno passando da uno stile comunicativo passivo a uno aggressivo, o addirittura a un mix di entrambi.

Il comportamento non assertivo e la bassa autostima rappresentano problematiche significative nella professione infermieristica. Gli infermieri con elevati livelli di assertività e autostima sono più efficienti nel fornire un'assistenza efficace ai pazienti.

Un recente studio condotto a Mosul (Iraq) ha evidenziato come negli infermieri esista una correlazione significativa e positiva tra assertività e autostima. Su un campione di 408 professionisti, la maggior parte ha mostrato livelli moderati di assertività e autostima nella norma; i dati hanno rivelato che livelli più alti di assertività si associano a una maggiore autostima e a una migliore gestione personale e relazionale (Abdullah & Sajit, 2024).

Ma cosa significa essere persone che comunicano in maniera assertiva?

Significa saper dire ciò che si pensa e ciò di cui si ha bisogno, tutelando i propri diritti ma rispettando al tempo stesso quelli degli altri.

In ambito clinico-assistenziale, possedere e allenare quotidianamente questa competenza significa:

- Prevenire conflitti con pazienti e colleghi
- Essere in grado di comunicare in maniera efficace i propri bisogni, riducendo il rischio di stress e burnout
- Migliorare la qualità della relazione con pazienti e colleghi.

Da infermiera, possedere queste capacità che avevo solo in parte mi sarebbe stato molto utile, ma la verità è che nessuno ce lo insegna. Con il tempo, i miei studi nel campo del coaching e della crescita personale mi hanno permesso di apprendere e utilizzare quotidianamente queste abilità, allenando le mie capacità comunicative e lo stile assertivo. Mi sembra quindi importante mettere questi contenuti a disposizione dei colleghi, che ogni giorno rischiano di rendere il loro turno una vera e propria odissea, segnata da conflitti dovuti a uno stile comunicativo errato.

Per tradurre l'assertività in pratica quotidiana, uno degli strumenti più efficaci è il modello **DESC**, sviluppato da Sharon e Gordon Bower (1976). Secondo questo modello, questi sono i punti da seguire per formulare un messaggio assertivo, con un esempio pratico e quotidiano che vede l'infermiere interrotto nel suo lavoro da una richiesta di colleghi, pazienti o parenti (cosa che accade spesso durante il nostro turno di lavoro):

- **D – Describe (Descrivi)**

Descrivi in modo oggettivo la situazione o il comportamento che vuoi affrontare, senza giudizi o interpretazioni.

Esempio: "Quando vengo interrott* mentre sto eseguendo una procedura..."

- **E – Express (Esprimi)**

Esprimi in prima persona i tuoi sentimenti o bisogni, usando il "io" e non il "tu".

Esempio: "...mi sento deconcentrat* e non riesco a completare il mio intervento."

- **S – Specify (Specifica)**

Indica chiaramente ciò che vorresti accadesse o la modifica desiderata.

Esempio: "Vorrei poter concludere ciò che sto facendo e assicurarmi che lo sia, prima di passare alla procedura successiva."

- **C – Consequences (Conseguenze)**

Spiega in modo costruttivo quali benefici o conseguenze positive deriverebbero dal cambiamento.

Esempio: "In questo modo posso garantire che ciò che sto facendo sia fatto bene e dedicare la mia attenzione interamente a quel paziente, evitando errori."

Il modello DESC aiuta i professionisti sanitari a formulare messaggi chiari, rispettosi di sé stessi e delle persone con cui interagiscono.

Se non sai da dove iniziare, una prima cosa che dovresti modificare da subito è l'uso del pronome "io" al posto del "tu", che spesso suona come accusatorio nei confronti del nostro interlocutore. Ciò che vogliamo non è accusare, ma esprimere i nostri bisogni e le nostre ragioni in modo chiaro e rispettoso.

Spero che questo articolo possa aprirvi a uno stile comunicativo più autentico, diminuendo conflitti e senso di frustrazione derivanti da una comunicazione che allontana anziché fungere da ponte con l'altro.

BIBLIOGRAFIA

Abdullah, S. & Sajit, A., 2024. The nurses' assertiveness and self-esteem correlations in Mosul hospitals, Iraq. Journal of Contemporary Medical Research Online, 2(1), pp.56–64. Available at: <https://www.cmro.in/index.php/jcmro/article/download/809/888/2631>.