

## Il potere delle soft skills: competenze essenziali per gli infermieri di oggi e domani

Di Gennaro Antonella, Coordinatrice Infermieristica, IRCCS Policlinico San Matteo, Pavia

Fusco Maria Antonietta, Coordinatrice Infermieristica, IRCCS Policlinico San Matteo, Pavia

Ruggiero Anna, Infermiera, IRCCS Policlinico San Matteo, Pavia

“La prima volta che entrai in un reparto come studente di infermieristica pensai che di quasi tutto quello che mi avevano spiegato in quell'anno accademico non sapevo assolutamente applicarlo. Si parlava di teorie del Nursing di Florence Nightingale, 14 bisogni di Virginia Henderson, diagnosi infermieristica... ma il senso di frustrazione che mi investì, l'agitazione e l'inadeguatezza li ricordo ancora oggi a distanza di 12 anni. Ricordo che nessuno mi avesse fornito strumenti utili per applicare la teoria alla pratica e che le uniche competenze importanti da acquisire e da avere per essere un buon infermiere fossero quelle tecniche. Pensavo “solo” a sviluppare competenze tecniche ma oggi che sono “dall'altra parte” e che mi trovo a seguire gli studenti di infermieristica alla loro prima esperienza di tirocinio, mi sono interrogata su quali siano realmente le competenze che un tutor debba trasmettere allo studente. È davvero di questo che lo studente infermiere che entra per la prima volta in reparto ha bisogno? Quali competenze sono necessarie oltre a quelle tecniche? Un tutor che segue uno studente quali competenze dovrebbe avere e trasmettere?”.

Ognuno di noi ha incontrato nel proprio percorso un infermiere che ha fatto la “differenza” e che lo ha aiutato ad affrontare problemi, insicurezze, stress legato ai primi tirocini e ad interrogarsi sul razionale di un intervento infermieristico, a credere in sé stessi, a sviluppare il pensiero critico e a comunicare in modo efficace al paziente. Le competenze tecniche rimangono pilastri indispensabili per la formazione di un professionista sanitario ma l'acquisizione di competenze non tecniche ha attirato una notevole attenzione negli ultimi decenni con l'obiettivo di contribuire ad un modello più olistico di formazione sanitaria.

L'espressione “soft skills”, o “competenze trasversali”, fa riferimento ad una “combinazione dinamica di abilità cognitive e metacognitive, interpersonali, intellettuali e pratiche. Le soft skills aiutano gli individui ad adattarsi e ad assumere atteggiamenti positivi in modo da riuscire ad affrontare efficacemente le sfide poste dalla vita quotidiana e professionale”.

In altre parole, possono essere considerate delle attitudini individuali, che si sviluppano nel tempo e sono influenzate dall'ambiente di vita e dalle esperienze personali.

Il riconoscimento e l'attenzione verso queste competenze nasce negli anni '70 e fin da subito è legato al concetto di prevenzione del rischio. In quegli anni la NASA indagò sul ruolo rivestito dalle soft skills per capire la connessione tra queste e alcuni incidenti aerei. Nacque un programma educativo rivolto ai piloti (CRM) che aveva

come obiettivo quello di potenziare/migliorare il lavoro in gruppo e dava l'avvio al concetto di “imparare dall'errore” per prevenirne il ripetersi.

Successivamente, studi condotti in ambienti differenti hanno dimostrato che il concetto di “sicurezza” non può essere legato solo ed esclusivamente ad abilità o conoscenze tecniche ma include anche il fattore umano e le competenze trasversali. I report “To Err Is Human” (1992) e “An Organization with a Memory” (2000), hanno spostato l'attenzione sugli errori sanitari: la carenza di alcune soft skills determina un aumento degli errori e, di conseguenza, l'erogazione di prestazioni poco sicure. Nell'ultimo decennio, numerosi studi hanno riconosciuto l'importante ruolo rivestito da queste competenze nelle professioni sanitarie, soprattutto legato alla natura particolare della professione che prevede contatti con i pazienti e i loro familiari.

In questo ambito le soft skills possono essere intese come “capacità di mobilitare e integrare le proprie risorse interne (conoscenze, abilità e atteggiamenti) a quelle esterne disponibili (strumenti, persone, contesti) per affrontare situazioni sfidanti”.

La necessità degli infermieri di mettere in atto simultaneamente competenze diverse e complementari (competenze tecniche, conoscenze, affettività), unita a carichi di lavoro sempre crescenti, può incidere negativamente sulla qualità delle prestazioni da loro erogate e determinare un aumento del rischio di caduta, errori nella somministrazione dei farmaci e delle infezioni ospedaliere, dello stress e dell'ansia. Le soft skills ritenute essenziali per la professione infermieristica sono: comunicazione efficace, empatia ed intelligenza emotiva, ascolto attivo, lavoro di squadra e collaborazione, gestione dello stress e resilienza, pensiero critico e problem solving, leadership e capacità decisionale, adattabilità e flessibilità, gestione dei conflitti, etica e responsabilità professionale. Queste skills sono interconnesse tra loro, tuttavia, nelle diverse situazioni che l'infermiere si trova a fronteggiare, si ha una predominanza di alcune su altre.

La comunicazione è alla base del rapporto infermiere-paziente: saper ascoltare attivamente, esprimersi in modo chiaro e adattare il proprio linguaggio a livello di comprensione dell'altro, genera fiducia, migliora l'aderenza terapeutica e riduce ansia e incertezze. Una buona comunicazione all'interno del team e con altri professionisti sanitari riduce e previene gli errori, garantisce un lavoro di squadra e migliora i risultati e la qualità dell'assistenza. In ambito di cura e in situazioni “delicate” (un lutto o una

diagnosi infausta) la comunicazione non è sufficiente. Un buon infermiere deve essere in grado di riconoscere e comprendere le emozioni e i bisogni dell'altro (empatia) ma allo stesso tempo deve essere in grado di saper riconoscere e gestire le proprie emozioni (intelligenza emotiva) affinché riesca a mantenere il controllo e ad evitare reazioni impulsive o distaccate. Deve altresì essere resiliente (ovvero deve riuscire ad affrontare le difficoltà e adattarsi al cambiamento), riuscire a gestire lo stress (affinché venga mantenuta lucidità e prontezza decisionale), avere leadership e capacità decisionale (molto importante nelle emergenze/urgenze cliniche e nella formazione degli studenti). In particolare, il pensiero critico e il problem solving sono ritenute, dopo la comunicazione, delle super skills poiché permettono di affrontare situazioni impreviste e prendere decisioni basate su dati clinici, valutare le opzioni disponibili e scegliere la migliore strategia di intervento. In ultimo, l'infermiere deve possedere un forte senso di responsabilità ed integrità morale. La riservatezza, il rispetto della privacy e della dignità del paziente e la capacità di prendere decisioni etiche sono aspetti fondamentali che definiscono la qualità delle cure prestate.

Le competenze trasversali si integrano con quelle tecniche, dando un maggior valore alla persona e una maggior capacità di adattarsi alle situazioni e alle sfide professionali e quotidiane. Dalla letteratura si evince che queste competenze ricevono una scarsa attenzione nei percorsi educativi tradizionali, volti prevalentemente alla trasmissione di contenuti teorici e tecnici.

Le soft skills non sono misurabili rispetto alle abilità tecniche, per cui il loro insegnamento può essere percepito come una sfida e richiederebbe l'adozione di strategie di apprendimento innovative.

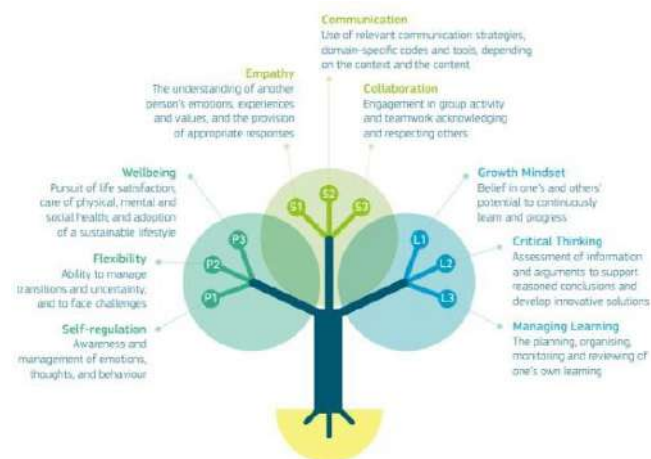
Le principali strategie educative sono: apprendimento basato sulle simulazioni, implementazioni di programmi educativi esperienziali (campi estivi, programmi sull'intelligenza emotiva) e strategie didattiche innovative (escape room, discussioni guidate e action learning). In particolare, il Problem-Based Learning (PBL), ba-

sato sul metodo del problem solving, permette di stimolare il pensiero critico, migliorare la comprensione della ricerca infermieristica e favorisce l'apprendimento autodiretto e permanente: gli studenti attivano le loro conoscenze pregresse, identificano le lacune del loro apprendimento e vengono spinti a cercare nuove informazioni. In questo modo c'è una responsabilizzazione e un miglioramento della capacità di applicare i concetti alle situazioni reali, spostando l'attenzione dalla semplice valutazione alla comprensione più ampia della pratica infermieristica. Altre metodologie didattiche innovative potrebbero essere il "cooperative learning", dove gli studenti lavorano in gruppi creando un'interdipendenza positiva, e la "flipped classroom", o capovolgimento della classe, dove lo studente impara a casa e utilizza il tempo in aula per dedicarlo ad approfondimenti, domande o discussioni.

In un periodo storico come il nostro, in una continua corsa all'eccellenza, dove la velocità fa da padrona e dove non ci si ferma a riflettere su quanto le nostre azioni influiscano sugli altri, è di fondamentale importanza formare la futura generazione di Infermieri e di Professionisti Sanitari, favorendo lo sviluppo non solo di competenze tecniche e teoriche ma soprattutto di competenze trasversali affinché affrontino con maggior benessere e consapevolezza emotiva il lavoro, le sfide professionali e, in generale, le loro esperienze di vita.

### Bibliografia

- Epstein RM, Hundert EM. Defining and assessing professional competence. *JAMA*. 2002 Jan 9; 287(2):226-35
- Ciappei C, Cinque M. *Soft skills per il governo dell'agire*, Milano, Franco Angeli (2014)
- Gordon M, Darbyshire D, Baker P. Non-technical skills training to enhance patient safety: a systematic review. *Med Educ*. 2012 ;46(11):1042-54
- Ernawati, Bratajaya CNA. Senior nurses' perceptions of essential soft skills for novice nurses in a private hospital in Jakarta, Indonesia: A phenomenological study. *Belitung Nurs J*. 2021 Aug 27;7(4):320-328
- Sancho-Cantus D, Cubero-Plazas L, BotellaNavas M, Castellano-Rioja E, CañabateRos M. Importance of Soft Skills in Health Sciences Students and Their Repercussion after the COVID-19 Epidemic: Scoping Review. *Int J Environ Res Public Health*. 2023 Mar 10;20(6):4901.
- Widad A, Abdellah G. Strategies Used to Teach Soft Skills in Undergraduate Nursing Education: A Scoping Review. *J Prof Nurs*. 2022 Sep-Oct;42:209-218.
- Compton RM, Owilli AO, Norlin EE, Hubbard Murdoch NL. Does problem-based learning in Nursing Education Empower Learning? *Nurse Educ Pract*. 2020 Mar;44:102752.
- Dong Y, Yin H, Du S, Wang A. The effects of flipped classroom characterized by situational and collaborative learning in a community nursing course: A quasi-experimental design. *Nurse Educ Today*. 2021 Oct;105:105037.



**Figura 1.** Modello Europeo Life Comp (<https://www.inapp.gov.it/wpcontent/uploads/Non-organizzati/Background-paper-LIFE-comp-FINALE.pdf>)