

ESERCIZI

Fattore chiave 5 Crea un clima di fiducia

Esercizio 1 Completa l'elenco con esempi di decisioni prese in passato, giuste o sbagliate, delle paure che hai dovuto affrontare e di cosa hai imparato. Ecco alcuni esempi che possano farti da riferimento. Nella pagina seguente è stata inserita un'altra tabella, quindi dovresti avere spazio e sufficienza.

DECISIONE GIUSTA PRESA IN PASSATO	DECISIONE SBAGLIATA PRESA IN PASSATO	COSA MI FA PAURA	QUELLO CHE HO IMPARATO
Aprire uno studio proprio.		Non essere in grado di pagare il mutuo.	La conduzione di una buona analisi finanziaria mi ha dimostrato che il rischio di non riuscire a pagare mensilmente era molto basso.
	Lavorare con una persona con cui non volevo lavorare, con cui mi sono trovato molto a disagio.	<ul style="list-style-type: none"> - Paura di quello che diranno gli altri. - Paura di perdere i clienti. 	Mantenere nel tempo un rapporto malato riduce le prestazioni e ci allontana dalla possibilità di essere felici.
Scusarsi in pubblico.		<ul style="list-style-type: none"> - Essere visti come dei deboli. - Perdita di status 	<ul style="list-style-type: none"> - Dire "mi dispiace" è liberatorio, se fatto sinceramente. - È un buon esempio per gli altri. - Avvalersi di una scusa riduce la forza di un atto di scuse.

FATTORE CHIAVE 5 CREA UN CLIMA DI FIDUCIA

DECISIONE GIUSTA PRESA IN PASSATO	DECISIONE SBAGLIATA PRESA IN PASSATO	COSA MI FA PAURA	QUELLO CHE HO IMPARATO

Esercizio 2 Cerca di compilare la seguente tabella con le tue sfide personali. Ho inserito alcuni esempi in funzione di guida di riferimento.

SITUAZIONE IN CUI TI SENTI VULNERABILE	QUELLO CHE FAI DI SOLITO	QUELLO CHE PREFERIRESTI FARE
Fallimento di un tentativo di praticare un accesso EV.	Trovare delle scuse: il paziente si è mosso, l'epidermide è troppo coriacea, la vena è difficile da localizzare, ecc.	<ul style="list-style-type: none"> - Assicurarsi che sia tutto pronto in anticipo. - Non commentare in alcun modo il tentativo fallito, a parte "Mi dispiace" (se applicabile). - Chiedere aiuto se è il caso.
Dimenticarsi di scrivere un promemoria ed essere criticato davanti ai tuoi dipendenti.	Usare il carico di lavoro e le molteplici responsabilità come scusa.	<ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere l'errore fatto e ringraziare per il feedback. - Non aggiungere neanche una parola.

Esercizio 3 Usa questo metodo in due step per stabilire degli obiettivi di miglioramento basati su atteggiamenti osservabili e misurabili. Puoi usare come riferimento gli atteggiamenti elencati di seguito.

Esercizio 3 Step 1 Fai un elenco di atteggiamenti diversi e classificali in base al fatto che denotino o meno rispetto.

ATTEGGIAMENTO CHE DENOTA RISPETTO	ATTEGGIAMENTO CHE DENOTA MANCANZA DI RISPETTO
Dire "per favore" quando si chiede qualcosa, ringraziare.	Non salutare quando si arriva in studio o si va via.
Ascoltare con attenzione, senza interrompere.	Interrompere, voltare le spalle a qualcuno che parla con te.

Esercizio 3 Step 2

Scegli tre atteggiamenti dall'elenco precedente. Impegnati a metterli in pratica o a smettere di adottarli. Per farlo, programma in anticipo, immagina le situazioni in cui metterai in pratica questi atteggiamenti. Ti illustro un esempio di come procedere.

SITUAZIONE	COSA FARÒ PER DIMOSTRARE RISPETTO	COSA NON FARÒ CHE POSSA INDICARE MANCANZA DI RISPETTO
Riunioni con i collaboratori.	<ul style="list-style-type: none"> - Chiedere il parere di tutti i partecipanti alla riunione. - Ringraziarli per la partecipazione. 	<ul style="list-style-type: none"> - Interrompere. - Fare commenti sarcastici che possano generare vergogna.

Esercizio 4 Ti consiglio di fare quest'esercizio a cinque step per assumerti la tua parte di responsabilità di migliorare la situazione del tuo studio. Puoi usare come riferimento le frasi della tabella 2 (pagina 86).

Esercizio 4 Step 1

Fai un elenco di almeno cinque situazioni in cui distogli lo sguardo quando i tuoi colleghi o i tuoi collaboratori non si comportano come dovrebbero.

Esercizio 4 Step 2

Cerca di descrivere la situazione chiaramente, sii specifico quando spieghi cosa fanno e cosa non fanno.

Esercizio 4 Step 3

Descrivine l'impatto su di loro, su di te, sui tuoi pazienti, sui clienti e sullo studio in generale. Se hai seguito gli step precedenti dovresti ormai avere le basi per offrire un buon feedback SBI.

Esercizio 4 Step 4

Programma in anticipo le modalità con cui offrirai un feedback.

- Pensa alla tempistica: se vuoi farlo subito o in occasione di una riunione in programma.
- Pensa inoltre ai momenti in cui non te la senti di dare un feedback, quali sono i momenti della giornata o i giorni della settimana in cui preferisci non farlo.
- Quali parole vorresti usare e quali no.
- Il tono che vorresti usare, la postura che vorresti assumere e quali eviteresti.
- In quali momenti vorresti parlare e in quali dovresti stare zitto.

Esercizio 4 Step 5

Offri questo feedback e impegnati ad apportare miglioramenti.