Come collaborare in qualità di professionisti del settore veterinario per sentirsi meglio in un ambiente di lavoro in continua evoluzione.

Laura Woodward.

Il nostro ambiente di lavoro sta cambiando. I sistemi che abbiamo sviluppato e a cui ci siamo abituati diventano ogni mese che passa sempre meno riconoscibili. Anche nelle grandi cliniche veterinarie, il capo non è più al piano di sopra nello studio di visita, disponibile per una chiacchierata su un dispositivo.

Le riunioni si tengono online anziché nel corridoio o nella sala pre-operatoria, e ogni richiesta di acquisto deve passare attraverso numerosi livelli gerarchici prima di essere approvata.

In qualità di veterinari e infermieri che lavorano a contatto diretto con i proprietari e i loro animali, è facile sentirsi dimenticati, poco apprezzati, emarginati e ignorati. La frustrazione sta allontanando il personale qualificato dalla professione e rendendo la carenza di personale ancora più grave, creando così un circolo vizioso che alimenta la crisi di reclutamento e fidelizzazione.

È fin troppo facile dare la colpa di tutto questo alla corporatizzazione. Tuttavia, puntare il dito contro qualcuno raramente risolve i problemi o inverte i cambiamenti negativi.

Inoltre, la corporatizzazione non è l'unica cosa ad essere cambiata nell'ultimo decennio, anche se fa notizia e quindi sembra essere il fattore principale. Ma se così non fosse?

Cosa ancora più importante per me, in qualità di consulente della professione veterinaria, so che condannare “le grandi aziende” come fonte della nostra infelicità individuale difficilmente ci aiuterà a sentirci meglio.

Con uno sforzo, cercare di vedere le cose dall'altra parte (una componente dell'empatia), tenendo presente il fatto che chiunque lavori in un'azienda o in un grande gruppo è un vero e proprio essere umano, può aiutare a smorzare leggermente i sentimenti negativi che il personale in prima linea potrebbe provare nei loro confronti.

Per un dipendente insoddisfatto, essere “anonimi” e non conosciuti personalmente, può significare che la frustrazione del dipendente stesso si rivolga verso un membro specifico del team dirigenziale o verso l'intera dirigenza in generale.

Lavoro a contatto con i clienti ogni giorno. Capisco le frustrazioni e anche il mio team le percepisce.

Ho anche parlato con membri della direzione, dalla caposala ai veterinari e ai direttori clinici, amministratori delegati e direttori operativi, e posso confermare che ognuno di loro è un essere umano fallibile con emozioni, debolezze e punti di forza.

Stranamente, siamo tutti sulla stessa barca.

Guardando le cose dalla prospettiva di un membro della direzione ben al di sopra di me, anche il loro ambiente di lavoro sta cambiando, i sistemi che prima funzionavano sono ormai obsoleti e nemmeno loro possono fare un salto in sala pre-operatoria per scambiare due parole con i propri dipendenti.

Anche loro si sentono dimenticati, non apprezzati, alienati e ignorati. Le somiglianze sono sconcertanti.

La natura transitoria delle cose

Questa è l'essenza dell'essere umano. Non esistono due momenti uguali. Quando le cose belle durano, può essere davvero piacevole. Quando invece ci troviamo di fronte a momenti tristi, potremmo desiderare disperatamente che le cose cambino e che si vada avanti.

«Quando attraversi l'inferno, per l'amor del cielo, continua ad andare avanti»

Accettare la transitorietà delle cose ci aiuta a smettere di aggrapparci al passato, che spesso vediamo attraverso occhiali colorati di rosa.

Invece di desiderare ardentemente che le cose smettano di cambiare, imparare ad adattarsi ai cambiamenti è più salutare per la nostra mente. Questo vale sia al di fuori del posto di lavoro che sul posto di lavoro. Il desiderio incontrollabile ci fa provare un dolore interiore e insoddisfatto, ma non dobbiamo per forza sentirci così.

Cambiare le nostre abitudini

1. Possiamo smettere di dare la colpa agli altri.

Questo alimenta la rabbia che abbiamo dentro e occupa spazio mentale prezioso che potremmo invece dedicare ad attività più costruttive.

2. Empatia verso gli altri.

Potremmo non essere mai d'accordo con le decisioni prese. Potremmo non riuscire mai a “vedere le cose dalla prospettiva di un altro”, potremmo non riuscire mai a “metterci nei loro

panni". Tuttavia, possiamo sempre ricordare a noi stessi che anche le persone che prendono decisioni e lavorano a tutti i livelli della dirigenza sono esseri umani. Loro non sapranno che abbiamo cambiato il nostro atteggiamento nei loro confronti. Tuttavia, noi sentiremo il beneficio di allentare la morsa che queste emozioni logoranti possono esercitare su di noi. Sapere che i nomi senza volto della dirigenza e della proprietà hanno famiglie, bollette da pagare, disturbi fisici e ingorghi stradali proprio come noi, può essere piuttosto rassicurante. Essere gentili con estranei a caso è uno degli strumenti più potenti che abbiamo per stare bene. Se iniziamo semplicemente a provare gentilezza nei loro confronti e magari auguriamo loro ogni bene nella nostra mente, nonostante tutti i disaccordi che potremmo avere con loro, ciò può essere di enorme beneficio per il nostro benessere mentale personale e individuale.

3. La natura transitoria delle cose.

Cerca di lasciar andare le cose belle che non ci sono più e alle quali potresti aggrapparti proprio perché non esistono più. Accettando la natura transitoria delle cose, parte inevitabile dell'esistenza umana, possiamo accogliere il cambiamento con una mente più aperta. Possiamo non gradire i cambiamenti, possiamo persino odiarli, ma allo stesso tempo, cambiando il nostro atteggiamento nei confronti delle emozioni spiacevoli che proviamo e facendo spazio a esse, semplicemente notando che le cose belle e quelle brutte arrivano sempre a ondate, possiamo allentare la resistenza che proviamo nei confronti del cambiamento. Questo può anche smorzare la resistenza e il pessimismo che proviamo nei confronti dei cambiamenti imminenti.

Quindi, cambiare il nostro atteggiamento e assecondare i cambiamenti che potrebbero non piacerci può comportare:

Collaborazione

In questo preciso momento, concentrati su un motivo per sentirti bene. Qui abbiamo colleghi, mentori, amici. Se avverti un barlume di conforto, ottimismo o qualsiasi altra sensazione positiva, prova a concentrarti completamente su di essa e ad amplificarla il più possibile, proprio ora, per tutto il tempo che riesci. Molto spesso ci concentriamo su elenchi di problemi e cose che devono essere "risolte" perché questa è la vita umana e, ovviamente, il nostro lavoro. Impegnarsi per imparare a concentrare totalmente la propria mente su qualcosa che non ha bisogno di essere risolto, ma che invece è salutare, incoraggiante e fa stare bene, può avere un effetto estremamente positivo sul proprio benessere mentale.

Dare a noi stessi il potere di prenderci cura del nostro benessere mentale significa smettere di incolpare gli altri per averlo minato e di aspettarci che siano loro a fare qualcosa al riguardo. Una volta che avremo acquisito l'abitudine quotidiana di assumerci questa responsabilità, potremo poi trasmettere questi metodi ai nostri colleghi. Iniziare in piccolo con una sola persona vicina, usando un linguaggio positivo e concentrandosi su qualcosa di buono che non ha bisogno di essere sistemato, per poi dirlo ad alta voce, può cambiare l'atmosfera nella stanza.

Ad esempio, menzionare durante le riunioni che il caso che prometteva bene ha effettivamente dato buoni risultati è un primo passo. Prendersi qualche secondo per ammirare uno splendido

animale domestico che stiamo curando è un altro, e incoraggiare gli altri a prendersi un momento per fare un respiro profondo e godersi l'animale è più efficace di quanto si possa pensare.

Se ti piace questa piattaforma Purina, parlane con gli altri. Inoltre, ricorda che anche tutti gli utenti di questa piattaforma sono esseri umani. Renderti conto che anche le organizzazioni con cui collabori sono composte da persone “senza volto” e che sono semplicemente esseri umani che devono pagare il mutuo, lavarsi i denti con il filo interdentale e fare il pieno alla macchina, può aiutarti a provare gli stessi sentimenti anche verso il management di organizzazioni verso cui tendi a provare meno empatia e gentilezza.

Piccole **abitudini quotidiane** sul posto di lavoro per concentrarci su ciò che possiamo fare.

Inizia con piccoli gesti per diffondere onde di energia positiva attraverso il tuo comportamento.

Cosa faccio io.

In un giorno qualsiasi, posso scegliere di concentrarmi sui cambiamenti nella nostra professione che mi rendono triste oppure posso scegliere di concentrarmi sul singolo animale, su questa procedura o consultazione, con questa infermiera e questo anestesista, allontanandomi dal “rumore” che non posso cambiare e avvicinandomi alle cose che mi danno gioia.

Dove concentro la mia attenzione è probabilmente una delle poche cose che posso controllare.

Una volta che ho quella concentrazione precisa, posso incoraggiare il mio team di 3 o 4 persone a fare lo stesso. In questo modo, collaboriamo per sentirci meglio e faremo anche un lavoro di qualità perché siamo completamente consapevoli e rimaniamo nel momento presente.

Abbiamo delle checklist per le procedure che riguardano la fase pre-induzione, la fase pre-incisione in sala operatoria e la fase post-procedura. Queste includono la consueta verifica del paziente, della procedura, delle attrezzature, dei farmaci ecc., il conteggio dei tamponi, l’etichettatura dei campioni ecc. Io includo “fai un respiro” in queste liste, il che fa ridere perché quando facciamo un respiro in questi momenti prestabiliti, ci rendiamo quasi sempre conto che non abbiamo quasi respirato per tutto il giorno, e certamente non in modo consapevole.

Tutti possiamo essere creativi quando si tratta delle abitudini quotidiane al lavoro e poi diffondere queste abitudini all'esterno dicendolo ad alta voce.

Non c'è nulla da perdere nella collaborazione.

Laura Woodward