

Parole e gesti di gratitudine dei pazienti. Le esperienze degli studenti in infermieristica nel tirocinio clinico

Sonia Bogotto¹, Morena Tollini², Anna Barolo³, Laura Cunico⁴

¹ Università degli Studi di Verona – email sonia.bogotto@univr.it

² Università degli Studi di Verona - Corso di laurea in infermieristica Sede di Legnago – email morena.tollini@univr.it

³ Azienda ULSS 9 Scaligera – email anna.barolo@aulss9.veneto.it

⁴ Università degli Studi di Verona – email laura.cunico@univr.it

ABSTRACT

Introduction: Research on the effects of gratitude received by people operating in health setting is not much. Some studies, use self-report questionnaires for the perception and effects of gratitude on healthcare professionals (Martini & Converso, 2014; Mc Cullough et al., 2002), other studies recommend to explore the gratitude received by patients more thoroughly and with qualitative methods (Jung and Han, 2017; Aparicio et al., 2018; Berger et al., 2019). The objective of this study is to describe words and gestures of gratitude expressed by patients or family members towards nursing students.

Method: A qualitative research was conducted on written narratives from the first year nursing students of Verona University, asking them to report one or more episodes of gratitude received during clinical practice. A format for the written narration with 3 guiding questions was sent them.

Result: The 18 gratitude narratives belonged to 15 female students and 3 male students. From the analysis of the testis emerged four themes and related sub-themes. "Becoming a good nurse", "Being on the right path", "Being repaid for the effort and commitment of the clinical internship", "Feeling positive emotions".

Discussion: The appreciations of patients and family members play a relevant role for students during the first year. Gratitude acts as a reinforcement on the continuation of the studies and on the overall experience of the internship: thanks, smiles become feedback regarding their relational and empathic skills and seem to ease physical fatigue and cognitive difficulties. Tutors can invite students to write the experiences of gratitude and carry out an "on action" reflection on them, to gain emotional well-being and at the same time learning.

Key words: Gratitude, nursing education, clinical placement, caring

TAKE HOME MESSAGE

1. For nursing students, receiving gratitude from patients during their first clinical internship experience plays a reinforcing role in continuing their studies.
2. Receiving a “thank you” and/or a smile from the patient they are caring repays the students for the effort and the physical and emotional tiredness that the practical training requires.
3. The students are surprised by the gratitude they receive and by the fact that their small gestures are considered important by the patients and worthy of tanks. The most appreciate gesture is when the patient or a family member personally thanks them, or call them by name or waits to talk with them.

ABSTRACT

Introduzione: La ricerca sugli effetti della gratitudine ricevuta dalle figure che operano nei contesti della salute è poco rappresentata. Gli studi quantitativi hanno utilizzato questionari self-report per misurare la percezione e gli effetti della gratitudine sui professionisti sanitari (Martini & Converso, 2014; Mc Cullough et al., 2002). Altri studi esplorano con metodi qualitativi la gratitudine ricevuta dagli assistiti (Jung e Han, 2017; Aparicio et al., 2018; Berger et al., 2019). L'obiettivo dello studio è descrivere parole e gesti di gratitudine espressi dai pazienti o familiari nei confronti degli studenti di Infermieristica durante il tirocinio ed esplorare come il sentimento di gratitudine influenzi il percorso di studi.

Metodi: È stata condotta una ricerca qualitativa su narrazioni scritte da studenti del primo anno di Laurea in Infermieristica dell'Università di Verona, in cui vengono narrati episodi di gratitudine ricevuta durante il tirocinio, su di un format con 3 domande guida.

Risultati: Le 18 narrazioni di gratitudine appartenevano a 15 studentesse e a 3 studenti. Dall'analisi dei racconti sono emersi 4 temi e relativi sottotemi: “Diventare un buon infermiere”, “Essere sulla strada giusta”, “Essere ripagati per la fatica e l'impegno del tirocinio”, “Provare emozioni positive”.

Discussione: Gli apprezzamenti dei pazienti e familiari giocano un ruolo rilevante per gli studenti durante il primo anno. La gratitudine funge da rinforzo sul proseguimento degli studi e sull'esperienza del tirocinio: i grazie diventano feedback riguardo alle loro alle capacità relazionali ed empatiche e sembrano affievolire la fatica fisica e l'impegno cognitivo. I tutor possono invitare gli studenti a riportare le esperienze di gratitudine e attuare su di esse una riflessione “on action”, per guadagnare benessere emozionale e apprendimento.

Parole chiave: gratitudine, studenti infermieri, tirocinio clinico, assistenza

TAKE HOME MESSAGE

1. Ricevere gratitudine dagli assistiti durante le prime esperienze di tirocinio clinico gioca un ruolo di rinforzo nel proseguire il percorso di studi per gli studenti di Infermieristica.
 2. Il ricevere un “grazie” e/o un sorriso di riconoscenza dagli assistiti supporta e ripaga gli studenti degli sforzi e della stanchezza, sia fisica che emozionale, che il tirocinio richiede.
 3. Gli studenti sono sorpresi dalla gratitudine e che i loro piccoli gesti siano considerati importanti dai pa-
-

zienti e tali da meritare un grazie. Il gesto più apprezzato è quello fatto di persona dal paziente o familiare che li cerca, li chiama per nome o li aspetta per ringraziarli.

1. INTRODUZIONE

La psicologia, negli ultimi decenni, si è concentrata maggiormente sullo studio della gratitudine, indagandone le caratteristiche e le proprietà e cercando di capire come questa possa influenzare positivamente il benessere. La gratitudine s'innescava attraverso l'interazione con una persona o con l'ambiente e la conseguente percezione di uno stimolo positivo. Le emozioni che accompagnano tale gesto non sono banali né scontate. Recenti evidenze riportano come il praticare la gratitudine, apporti benefici alla salute degli individui grazie all'induzione di emozioni positive, alla riduzione del livello di stress, al miglioramento della qualità del sonno e del livello di energia personale (Wood et al., 2010; Cheng et al., 2015, Giskin et al., 2020). Le dimostrazioni di gratitudine portano a restituire gratitudine con un effetto a cascata, alimentando così il comportamento pro sociale e inclusivo degli individui coinvolti nella relazione, facilitandone i rapporti (Jung e Han, 2017). La gratitudine si associa ad altre emozioni positive, quali la felicità, l'orgoglio e la speranza (Aparicio et al., 2019; Giskin et al., 2020). Essa permane nel corso di ciascuna relazione fin dalla sua costruzione e si può definire un

elemento che accende, alimenta e mantiene forte il legame tra le persone. Nello studio di Cheng (2015), emerge come la pratica della gratitudine allontani i pensieri negativi portando in primo piano quelli positivi.

In ambito sanitario, dove sempre più spesso si riscontrano situazioni di stress elevato, demotivazione e percezione di scarsa gratificazione delle persone, l'interesse per questo costrutto è crescente. Il lavoro dell'infermiere e, più in generale di coloro che si occupano di salute, in molti casi non produce di fatto alcun risultato tangibile che potrebbe essere esso stesso fonte di soddisfazione, ma è caratterizzato dalla ripetizione degli stessi gesti più e più volte, spesso senza un risultato manifesto o addirittura con risultati negativi, come il peggioramento clinico o la morte del paziente che si assiste. Quest'aspetto della professione potrebbe portare ad un progressivo disinvestimento di energie nel proprio lavoro, fino a considerarne l'abbandono. Per ovviare a tale problema, ricevere e mostrare gratitudine potrebbe aiutare a vivere meglio anche il proprio lavoro. Dallo studio di Cheng (2015), dove si proponeva lo strumento del "diario autobiografico" nel quale i partecipanti riportavano episodi di

gratitudine vissuti, è emersa la conseguente riduzione dello stress percepito e di sintomi depressivi tra gli operatori sanitari coinvolti (Giskin et al., 2020). Martini & Converso (2014), nel loro studio hanno chiesto agli operatori sanitari di descrivere gli aspetti che più li supportavano nello svolgere il proprio lavoro ed essi hanno riportato che vivevano le espressioni di gratitudine dei loro pazienti come vere e proprie ricompense. Il ricevere gratitudine intensifica i processi pro sociali del gruppo, contribuisce alla creazione di relazioni interpersonali supportive, sostiene la capacità di affrontare momenti emotivamente difficili (Aparicio et al., 2018). Non ci sono evidenze scientifiche degli effetti della gratitudine sull'eccessivo carico di lavoro in ambito sanitario. Essa aumenta, inoltre, l'identificazione dell'individuo con il gruppo di appartenenza, e questo è un solido predittore di comportamenti positivi ed efficaci da parte del team. La ricerca sugli effetti della gratitudine ricevuta dalle varie figure che operano nell'ambito della salute, compresi gli studenti delle professioni sanitarie, è stata in realtà poco studiata, sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo. Gli studi quantitativi hanno utilizzato una serie di questionari self-report per misurare sia la percezione, che gli effetti della gratitudine (A Scale of Gratitude Perceived by Operators and a Scale

of Support Offered by the Gratitude Expressed by Their Patients, Martini & Converso, 2014; The Gratitude Questionnaire, McCullough et al., 2002). Altri studi raccomandano di esplorare più a fondo e con metodi qualitativi le esperienze di gratitudine (Jung e Han, 2017; Aparicio et al., 2018; Berger et al., 2019), non essendo del tutto chiara l'influenza e gli effetti che la gratitudine può avere negli ambienti di cura, il favorire studi qualitativi può aiutare a comprendere più a fondo i vissuti degli operatori e dei pazienti legati a queste esperienze.

2. OBIETTIVO

L'obiettivo dello studio è quello di descrivere le parole e i gesti di gratitudine espresse dai pazienti o dai familiari nei confronti degli studenti del corso di laurea in Infermieristica durante il tirocinio clinico ed esplorare come il sentimento di gratitudine ricevuta possa influenzare il proseguimento del percorso di studi.

3. METODI

È stata condotta una ricerca qualitativa descrittiva su narrazioni scritte da studenti in cui erano riportati uno o più episodi di gratitudine ricevuta durante il tirocinio clinico.

3.1. *Partecipanti*

E' stato selezionato un campione propositivo di studenti frequentanti il corso di Laurea in Infermieristica dell'Università di Verona, Sede di Legnago. Gli studenti avevano regolarmente frequentato il primo anno di corso, compreso il tirocinio clinico nei reparti ospedalieri medico-geriatrici e chirurgici, nelle strutture di lungodegenza e nelle residenze per anziani. Durante le esperienze cliniche gli studenti si focalizzano principalmente nell'acquisire dimestichezza e padronanza del contesto clinico, nell'approccio al paziente e nell'esecuzione delle cure infermieristiche di base. Queste attività, pur essendo di bassa complessità tecnica, presuppongono lo stare al letto del paziente, il dedicargli tempo, il supportarlo emotivamente. Questi sono i presupposti per la costruzione di una efficace relazione studente-paziente, spazio entro il quale l'esperienza di gratitudine può maggiormente manifestarsi.

3.2. *Raccolta dati*

Lo studio è stato approvato dai responsabili del corso di laurea, il consenso alla partecipazione è stato raccolto su base volontaria in occasione di un incontro in sede universitaria e gli studenti potevano ritirarsi in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo. I partecipanti sono stati informati sulla finalità dello studio e sulla garanzia

dell'anonimato. È stato chiesto agli studenti di descrivere uno o più episodi in un cui hanno ricevuto gratitudine dai pazienti o dai familiari durante il loro tirocinio clinico. È stato inviato tramite mail il format per la narrazione scritta, dove sono state inserite tre domande guida per facilitare lo studente nella descrizione dell'esperienza:

- a. Descrivere un episodio in cui ha ricevuto gesti o parole di gratitudine da un paziente o da un familiare durante la sua esperienza di tirocinio clinico.
- b. Descrivere cosa ha provato nel ricevere gratitudine dagli assistiti: i suoi pensieri, i suoi sentimenti, le sue emozioni.
- c. Spiegare se l'aver ricevuto gratitudine è stato un sostegno nella scelta di continuare il percorso di studi per diventare infermiere.

3.3. *Analisi dei dati*

L'analisi delle narrazioni è stata condotta da due ricercatrici: SB (tutor clinico) e LC (docente, pedagoga ed esperta nella relazione di aiuto). Ciascuna narrazione è stata letta ripetutamente per pervenire a una visione d'insieme. Sono state identificate le unità di testo individuando parole e frasi significative rispetto al quesito di ricerca; le unità di testo sono state sintetizzare con un'etichetta descrittiva. Le etichette individuate sono state raggruppate in categorie per analogia e le categorie

sono state nominate in sotto-temi; per ciascun sotto-tema emerso è stato riportato almeno un excerpt tratto dalle narrazioni e i sotto-temi sono stati riassunti in temi. Il rigore metodologico e il principio di fedeltà ai dati sono stati perseguiti con diverse strategie: la narrazione inviata direttamente dagli studenti ha assicurato l'accuratezza dei dati ed ha contribuito ad aumentare l'attendibilità del materiale di ricerca. Al termine dei livelli di analisi si è tornati nuovamente ai dati, si sono messi a confronto i prodotti dell'analisi con le rispettive unità di testo significative per pervenire a una concettualizzazione che fosse il più fedele possibile al materiale testuale e al senso delle parole degli studenti. La scrittura di un diario di ricerca ha permesso di mantenere la consapevolezza delle proprie pre-comprensioni, dei propri assunti teorici attraverso una continua auto riflessione critica (Mortari e Zannini, 2017). Nel diario sono state raccolte note, sia riflessive che metodologiche, che hanno documentato tutti i passaggi e gli snodi critici del lavoro.

4. RISULTATI

Le 18 narrazioni appartenevano a 15 studentesse (83%) e a 3 studenti. Di seguito sono descritti i risultati dell'analisi. Sono emersi 4 temi con rispettivi sotto-temi.

4.1. *Tema: Diventare un "buon infermiere"*.

Quando le attese dei pazienti trovano risposta nei comportamenti e nei gesti di cura, essi non esitano a restituire agli studenti rinforzi e feedback positivi attraverso la gratitudine. Accorgersi del bisogno del paziente in un momento di difficoltà o solitudine, ascoltare paure e preoccupazioni, stare accanto inteso sia in senso fisico che psicologico, dedicare tempo, rispondere con gentilezza e sorridere, riuscire a dare sostegno nei momenti difficili, sono tutte attenzioni che il paziente apprezza e desidera in un percorso di malattia. È interessante notare come queste capacità riguardino la sfera emotiva e relazionale e come siano molto centrate sul paziente.

4.1.1. *Cogliere i bisogni*

La ricerca della relazione e la vicinanza al paziente e ai familiari facilitano la comprensione degli stati d'animo e dei bisogni che al primo sguardo non sono sempre manifesti, emerge il desiderio dello studente di essere d'aiuto al paziente e ai familiari, pur non possedendo ancora competenze professionali solide e ampie. Centrale è la capacità di lettura della situazione da parte degli studenti che colgono il bisogno di attenzione, ascolto e dialogo. "Durante la mia esperienza di tirocinio passando per il corridoio ho visto una sig-

nora seduta sulla poltrona a guardare fuori dalla finestra. L'ho vista molto pensierosa. Mi sono avvicinata a lei e ha cominciato a raccontarmi della sua vita" (S2).

"Vedo la figlia un po' preoccupata che fatica a stimolare la madre che aveva particolarmente bisogno di mangiare, così mi avvicino e chiedo se hanno bisogno di aiuto" (S5).

4.1.2. *Dedicare tempo*

Il ringraziare dei pazienti per il tempo dedicato loro è ricorrente nelle narrazioni perché essi sono consapevoli che per gli studenti il tempo è prezioso e utilizzabile anche in altro modo. I pazienti ai quali viene dedicato tempo si sentono persone, non casi. Possono raccontare le loro storie, le loro paure e preoccupazioni, tutto ciò che va oltre il "qui e ora" dell'essere malato. "la paziente mi ha ringraziata per aver speso del tempo a parlare con lei, che le ha fatto molto bene parlare con qualcuno che la sappia ascoltare" (S2).

4.1.3. *Ascoltare paure e preoccupazioni*

Gli studenti si mettono a disposizione dei pazienti, con umiltà e desiderio di rendersi utili. L'ascolto diventa gesto di cura nel momento in cui lo studente si pone con attenzione e intenzionalità nel riconoscere gli stati emotivi dell'assistito.

"Nel corso del tirocinio mi ero molto affezionata al paziente e a sua moglie. Mi capitava ogni giorno di passare per la sua stanza a scambiare qualche chiacchiera e a chiedere come stava, a condividere con lui i suoi stati d'animo, le sue paure e le sue preoccupazioni, e a volte capitava anche di ridere insieme" (S1).

4.1.4. *Rispondere con gentilezza e sorridere*

Anche la gentilezza e il sorriso sono molto apprezzati, sono visti come un qualcosa in più, che va oltre ciò che i pazienti si aspettano. L'aver pazienza, l'essere gentili e cortesi denota rispetto verso il paziente e un interesse sincero verso i suoi bisogni.

"[...] lei prima che io uscissi dalla stanza, mi chiamò e mi disse " voglio dirti grazie, sei stata molto gentile e disponibile, sei tanto brava, voglio salutarti prima che tu finisca il turno e vada a casa" (S8).

4.1.5. *Sostenere nei momenti difficili*

I pazienti e i loro familiari vivono momenti difficili nel percorso di malattia. Gli studenti, pur nel loro piccolo, li sostengono con un gesto, una stretta di mano, un sorriso, il linguaggio non verbale appare come il più efficace per instaurare una relazione. Nel primo anno di corso, non avendo ancora contenuti teorici in merito, spesso mancano le parole, il riconoscimento dei

pazienti valorizza la vicinanza che gli studenti dimostrano, vicinanza che a volte sembra valere più di mille parole.

“Grazie per essere stata accanto a mio marito nei suoi ultimi giorni, gli è servito tanto avere qualcuno con cui sfogarsi e ridere per avere meno pensieri. Mi diceva tante volte che voi siete ragazzi speciali” (S1).

“[...] mi sentii stringere la mano molto forte, abbassai lo sguardo e vidi che la paziente mi stava guardando e ho percepito che stesse cercando in me forza e coraggio, io non lasciai la presa, ma la strinsi ancora più forte, per farle capire la mia vicinanza nei suoi confronti” (S8).

4.2. Tema: *Essere sulla “strada giusta”*

Quest’affermazione compare diffusamente nelle narrazioni degli studenti. Seguire il corso di studi e apprendere sono paragonati al percorrere una strada, un sentiero in parte difficile, ma ritenuto quello giusto grazie alle conferme e ai rinforzi positivi che i pazienti danno attraverso la loro gratitudine. I feedback positivi dei pazienti hanno una valenza più emozionale, mentre quelli dei tutor clinici sono un importante rinforzo professionale. Entrambi aiutano gli studenti a proseguire nel loro percorso formativo.

4.2.1. *Percepirsi adatti a diventare Infermieri*

Gli studenti esprimono la consapevolezza di possedere gli strumenti per diventare infermiere. Attraverso i grazie dei pazienti, come guardandosi in uno specchio, essi intravedono il professionista che saranno in futuro.

“L’aver ricevuto gratitudine mi ha sostenuto e incentivato nel percorso di studi, soprattutto perché mi ha fatto capire ancora meglio di essere adatto e di poter diventare un buon infermiere” (S4).

“Sì, a volte basta un piccolo gesto, un sorriso, uno sguardo per capire che hai scelto la “strada giusta” (S7).

4.2.2. *Essere fieri di aver scelto il percorso di studi*

La fierezza contribuisce ad affrontare la quotidianità con maggior determinazione e volontà di riuscire, aiuta anche ad acquisire consapevolezza rispetto al ruolo professionale. Gli studenti vedono costantemente confermata la propria scelta, grazie ai feedback positivi che la gratitudine dei pazienti fornisce loro.

“Sì, questi sono i gesti che ti fanno apprezzare ancora di più il tuo percorso [...] in questo lavoro vi è un insieme di emozioni, storie di vita e stati d’animo che vanno capiti, ascoltati e presi in considerazione” (S5).

4.3. Tema: *Essere ripagati per la "fatica e l'impegno del tirocinio"*

Durante il tirocinio si spendono molte energie e agli studenti si richiedono impegno e presenza costanti. La stanchezza, sia fisica che emozionale può diventare un ostacolo nel portare a termine il corso. Il ricevere gratitudine conta molto: piccoli gesti, parole di sostegno e fiducia e incoraggiamento da parte dei pazienti possono dare significato allo studio e all'impegno, diventare stimolo motivazionale a continuare a migliorare lo stare in tirocinio, anche in situazioni difficili.

4.3.1. *Dare significato agli sforzi in tirocinio*

Il ricevere un grazie supporta e ripaga gli studenti degli sforzi che stanno compiendo per raggiungere il loro obiettivo di formazione professionale. Il lavoro di Infermiere comporta lunghi e ravvicinati turni di lavoro, stress, stanchezza e spesso la rinuncia ad altre attività o svaghi.

“Quando ricevo un riscontro positivo sull'assistenza che riesco a dare a un paziente, vengo motivata, mi ricordo perché devo studiare tanto, sempre, mi ricordo perché mi sveglio presto al mattino per andare in turno; quando ti chiedono “ma chi te lo fa fare?” oltre alla passione, la risposta è proprio la gratitudine, i pazienti, persone a volte con il doppio o il triplo

della tua età che si affidano totalmente a te e accettano ogni gesto nei loro confronti” (S3).

“È difficile lavorare con persone malate e vulnerabili, con i parenti, i medici, ma poi, quando le persone ti sorridono, ti abbracciano, ti ringraziano, sparisce tutta la fatica” (S3).

4.3.2. *Ricordare gesti e parole di gratitudine*

Gli studenti ricordano anche dopo molto tempo le parole e i gesti di gratitudine ricevuti. Insieme alle parole ricordano gli stati d'animo che le hanno accompagnate, alimentando il desiderio di proseguire negli studi.

“Nelle parole che mi sono state dette ho trovato speranza e voglia di andare avanti, voglia di mettermi in gioco e impegnarmi al massimo per le persone di cui ci prendiamo cura” (S1).

“Credo sia inspiegabile quanto sia gratificante ricevere dei feedback positivi all'interno del reparto dai parenti o dai pazienti stessi” (S3).

“Fare tirocinio è comunque un impegno difficile, è faticoso e spesso sfiancante. Devi imparare, devi guardare, devi sapere, devi relazionarti, insomma devi fare tante cose in poco tempo e spesso tutte insieme e avere delle persone che ti ringraziano o che semplicemente ti fanno capire che sei

utile in quella situazione, anche non facendo chissà quale cosa, è parecchio stimolante” (S9).

4.3.3. *Sentirsi sostenuti nel lavoro emozionale insito nell'assistenza*

C'è la consapevolezza del dover mantenere un certo distacco emotivo dal paziente, ma allo stesso tempo emerge la sorpresa di come, in contesti di malattia e sofferenza, possano nascere relazioni così importanti e profonde per gli studenti. Al primo anno la difficoltà di mantenere la giusta distanza emozionale dal paziente è rilevante e trovare supporto nell'essere ringraziati aiuta gli studenti a placare le paure, a continuare a sperimentarsi, e li rassicura poiché il loro contributo, se pur piccolo, viene apprezzato.

“È strano pensare come ci si possa affezionare a qualcuno in questi contesti. Sicuramente è diverso rispetto a quando si perde un parente o un amico, soprattutto perché il nostro ruolo in quel contesto è prenderci cura dei pazienti in modi diversi” (S1).

“Ma se solo al primo paziente che ti muore reagisci così, sei sicura di poter passare una vita intera a vedere gente morire? Sei abbastanza forte per affrontare queste cose?” [...] E la mia paura quindi era quella di non essere in grado di poter gestire queste situazioni. Sono state proprio le paro-

le della moglie del signor C. a darmi una forte spinta [...] Non ho fatto chissà quali gesti, non ho trovato una cura per lui, né tanto meno gli ho salvato la vita, ma lei comunque è venuta a ringraziarmi” (S1).

4.4. *Tema: Provare “emozioni positive”*

La gratitudine dei pazienti è un dono. Essa fa sentire felici e contenti gli studenti, li rende soddisfatti del loro operato, i sentimenti positivi che la accompagnano divengono vero e proprio carburante per proseguire nel loro apprendimento. Spesso la gratitudine sorprende piacevolmente gli studenti: non si aspettano una dimostrazione così calorosa per gesti o azioni di cura compiuti, che non hanno per loro grande significato. Questa felicità diviene così grande per gli studenti da desiderare di condividere l'esperienza vissuta con le persone per loro importanti. La dimostrazione che più gratifica gli studenti è quella fatta di persona dal paziente o dal familiare che li cerca, li chiama per nome e li aspetta per ringraziarli.

4.4.1. *Essere felici e soddisfatti*

Le emozioni piacevoli che accompagnano il ricevere gratitudine sono energia pura per gli studenti. Esse infondono forza, sicurezza e danno loro soddisfazione, li rendono forti nell'affrontare qualsiasi sfida,

come ad esempio può essere il tirocinio, con spirito positivo e con il piede giusto.

“Ho provato un senso di contentezza, gioia e soddisfazione. L’aver ricevuto un pensiero così mi ha gratificato molto [...]” (S4).

“Quando la paziente mi disse queste parole, mi venne quasi da piangere, ero felice, ero contenta, ero emozionata” (S8).

“Mi sono sentito soddisfatto di me stesso e molto felice perché le parole di gratitudine da parte della paziente in quel momento mi hanno fatto capire l’importanza dell’ascoltare una persona” (S11).

4.4.2. *Desiderare di condividere l’esperienza vissuta*

Quando un’emozione si dimostra molto forte, uno dei modi per poterla gestire è quello di condividerla e raccontarla a chi ci potrà comprendere. Il bisogno di condividere le emozioni emerge soltanto in alcuni studenti, a conferma del persistere di difficoltà nell’esprimere i propri vissuti emotivi, tipica dell’età adolescenziale.

“Ero talmente commossa che appena arrivai a casa, la prima cosa che ho fatto è stata raccontare questa esperienza alle mie amiche e mia madre, poiché per quanto mi riguarda, sono soprattutto queste le cose belle di questo lavoro” (S8).

4.4.3. *Percepire la fiducia del paziente*

Quando il paziente ringrazia gli studenti per un’azione o un gesto di cura, anche semplice, in modo implicito dà loro fiducia perché è come se dicesse loro che sono capaci di prendersi cura di lui e di fare qualcosa di significativo. Gli studenti divengono un punto di riferimento, persone alle quali il paziente si affida quando ha bisogno di aiuto.

“[...] durante la prima visita ricevuta, ha voluto presentarmi a tutti i suoi nipoti, descrivendomi come colei la quale si prende cura di lui in loro assenza” (S3).

“Mi sono sentito un po’ più sicuro di me perché, per quanto di poco rilievo, ero riuscito da solo a gestire un problema di un paziente, ed essendo il primo anno di università, a me sembrava un problema enorme anche se ripensandoci non lo era più di tanto” (S11).

4.4.4. *Ricevere un dono*

Le espressioni di gratitudine di pazienti e familiari, più o meno esplicite e concrete, aiutano gli studenti a capire quando stanno agendo per il meglio, rispondendo alle aspettative di pazienti e famigliari.

“L’aver ricevuto un pensiero così mi ha gratificato molto e mi ha trasmesso ancora meglio l’idea di assistenza e di caring infermieristico” (S4).

“Una paziente, sapendo del mio ultimo turno di tirocinio in quel reparto, mi ha consegnato un biglietto con scritto: Caro L., ti ringrazio enormemente per la pazienza e cortesia che hai avuto nei miei confronti; sei stato un aiuto e un supporto importante, mi hai fatto stare meglio”. “Ti auguro di realizzare i tuoi sogni. So che devi fare ancora un po' di scuola e di esami, ma continua così per diventare ancora di più un bravo infermiere” (S6).

4.4.5. *Essere sorpresi da un “grazie”*

Gli studenti rimangono sorpresi dalla gratitudine, del fatto che i loro piccoli gesti siano considerati dai pazienti importanti, tali da meritare un ringraziamento.

“Mi ricordo perfettamente le emozioni che ho provato quando il giorno dopo il suo decesso lei è venuta a ringraziarci. Non sapevo cosa rispondere alle sue parole perché non me lo sarei mai aspettato un gesto così stupendo nonostante tutta la sofferenza che la moglie stesse provando” (S1).

“[...] Non è stata un'azione eclatante, ma a me ha fatto davvero piacere ricevere un gesto simile, soprattutto perché l'ho ricevuto da una persona che si era presentata ai miei occhi un po' burbera, e mi ha sorpreso che nonostante tutti i problemi che si portava di seguito, avesse ancora un gesto di gratitudine per qualcuno” (S12).

4.4.6. *Essere “riconosciuti”*

La gratitudine massima per gli studenti sta nell'essere riconosciuti dal paziente e dai familiari ed essere cercati, anche a distanza dal ricovero, per essere ringraziati di persona. Si sentono importanti e più sicuri sulle loro capacità nel prendersi cura del paziente.

“Il giorno seguente, nel turno della mattina, ho visto che il suo nome non era più presente nella lista dei pazienti [...] È stata quella stessa mattina che ho ricevuto parole di gratitudine [...]. Stavo mettendo in ordine il carrello con lenzuola pulite, quando sento qualcuno toccarmi le spalle. Mi sono voltata e a cercarmi era stata la moglie del signor C. [...]” (S1).

“Mi ha colpito particolarmente il fatto che sia voluto tornare il giorno successivo per potermi ringraziare di persona, era un gesto che non mi aspettavo e ne sono rimasto sorpreso [...]” (S6).

5. DISCUSSIONE

Lo studio rivela come i pazienti e i familiari esprimano gratitudine agli studenti in varie situazioni. Gli apprezzamenti dei pazienti giocano un ruolo primario e rilevante durante il primo anno di corso; gli studenti sono ancora molto insicuri, possiedono poche competenze professionali e hanno bisogno di capire quali sono i comportamenti che ci si aspetta da loro in tirocinio.

La gratitudine ha, quindi, la funzione di rinforzo positivo. I pazienti ringraziano gli studenti quando non sono focalizzati solamente sul fare, ad esempio, mobilizzare o eseguire una medicazione, ma soprattutto sulla relazione, sull'ascolto, sul dialogo, sulla vicinanza e sul contatto anche fisico che si evolve poi in uno scambio di emozioni attraverso ciò che il corpo trasmette. Il feedback del paziente arriva diretto agli studenti e si dimostra efficace nel far loro comprendere quale sia il modo migliore di agire. Le domande che nascono spontanee sono: quale ruolo può giocare il feedback del paziente nella formazione infermieristica? Si potrebbero coinvolgere anche i pazienti nella valutazione formativa degli studenti in tirocinio clinico?

Le manifestazioni di gratitudine dei pazienti e dei famigliari possono confermare agli studenti di aver intrapreso la professione giusta e renderli fieri di aver compiuto la scelta di diventare Infermieri. Tale percezione riguarda il sentimento di auto-efficacia che emerge in molte delle narrazioni analizzate. Attraverso la gratitudine gli studenti ritrovano, nel loro agire professionale, le attese che avevano prima di intraprendere il percorso di studi. Conoscere come gli studenti si sentano motivati e ripagati dalla gratitudine dei pazienti può aiutare i formatori a dare importanza a tali esperienze, ad esempio, favorendone

il ricordo e incoraggiando la riflessione su di esse, anche attraverso la scrittura e la narrazione. Mortari (2003), riferendosi alla pratica riflessiva che si attua con la scrittura del "Diario di bordo" afferma: "Per mantenere i vissuti disponibili allo sguardo interrogante del pensare è utile ricorrere alla scrittura, perché alla radice dell'atto dello scrivere c'è proprio la volontà di trattenere le cose". Leggendo le narrazioni si è osservato come il mondo interiore delle esperienze degli studenti sia vasto e inesplorato, gli studenti, se non sollecitati, faticano ad esternare i sentimenti che quotidianamente li accompagnano durante l'apprendimento clinico.

E' chiaro che la gratitudine ricevuta diviene energia preziosa per gli studenti, da utilizzare nei momenti di sconforto e fatica. Le parole dei pazienti, i sorrisi e le carezze che ricevono sembrano affievolire la fatica fisica e le difficoltà, anche cognitive, che gli studenti affrontano in tirocinio. La Letteratura riporta come gli operatori sanitari attribuiscono un valore speciale alle espressioni di gratitudine dei pazienti e/o dei loro familiari (Aparicio et al., 2019).

Il ringraziare può manifestarsi in modo più o meno esplicito, concreto e materiale, verbale e non verbale. I ringraziamenti possono essere accompagnati da apprezzamenti e complimenti che fungono da veri e propri feedback riguardo alle capacità

relazionali, di empatia e comprensione che gli studenti dimostrano. La soddisfazione e la gratificazione sono le sensazioni che maggiormente gli studenti riferiscono nelle narrazioni, le espressioni di gratitudine non verbali quali un sorriso o un abbraccio, sono dominanti. La più grande e incisiva soddisfazione rimane, indubbiamente, il ricevere una lettera nella quale i pazienti e i familiari chiamano per nome gli studenti ringraziandoli per esserci stati. Essa è considerata un grandissimo gesto di gratitudine che non si esaurisce nel “qui e ora”, nella gioia del momento, ma mantiene e rinnova la propria importanza ogni volta che si rilegge, anche a distanza di tempo.

6. CONCLUSIONI

Martini & Converso (2014) descrivono la gratitudine come una risorsa che può alleviare la fatica dell'impegno lavorativo quotidiano e restituire significato al lavoro degli operatori sanitari. L'Antropologia esistenziale sottolinea che ogni individuo è orientato a trovare nella sua vita un significato e a realizzarlo, andando incontro a qualcuno, al di là di sé stesso. Nella prospettiva Frankliana, anche nell'ambito lavorativo l'uomo può cercare il senso della propria vita (Mangione, 2015). Gli studenti considerano la gratitudine una forte energia che li ricarica e li sostiene nei momenti

di difficoltà, soprattutto nelle situazioni di grande impegno emozionale, come ad esempio, l'improvviso aggravamento delle condizioni cliniche o la perdita di un paziente. Per quanto riguarda gli antecedenti del costrutto si rileva un forte accordo: gli studenti ricevono gratitudine quando dimostrano disponibilità alla relazione e alla comunicazione con i pazienti e ne percepiscono i bisogni, soprattutto in termini di ascolto e di dedicare tempo. La gratitudine determina sui pazienti, come rilevato da Jung e Han (2017), una maggior compliance al trattamento in atto e il miglioramento della relazione di fiducia con il team sanitario. Sugli studenti che hanno partecipato allo studio, invece, la gratitudine comporta un'accresciuta consapevolezza rispetto al significato del prendersi cura del paziente e l'acquisizione di maggior fiducia nelle proprie capacità e potenzialità, come studenti e futuri infermieri.

E' interessante notare come gesti, parole e azioni considerati piccoli e poco rilevanti, nella prospettiva degli studenti, siano invece percepiti dai pazienti e dai familiari che li hanno ricevuti di grande valore. È utile quindi invitare gli studenti a riportare per iscritto le esperienze di gratitudine e attuare su di esse una riflessione “on action”, per guadagnare benessere emozionale ed esistenziale e nel contempo apprendimento. La gratitudine agisce come

rinforzo positivo sul proseguimento del percorso di studi e sull'esperienza globale del tirocinio clinico. Preme sottolineare che la gratitudine non deriva solo dalla manifestazione aperta e sincera dei pazienti o dei familiari, ma fa parte della relazione assistenziale e diviene preziosa per comprendere come il paziente reagisce allo stato di malattia, suggerendo ai professionisti strategie efficaci per gestirla. Alcune narrazioni descrivono in modo dettagliato gli stati d'animo provati di fronte a situazioni emotivamente forti, quali la morte o il peggioramento delle condizioni cliniche dei pazienti e come sia forte il bisogno degli studenti di raccontare tali vissuti, spesso ancora non rielaborati e densi nella loro mente. La professione infermieristica è complessa e tra le competenze "core" rientra quella relazionale. Appare chiaro dalle narrazioni la necessità di aiutare gli studenti a riconoscere, comprendere e gestire le situazioni emozionali che si riscontrano in tirocinio, così come quella di accompagnare gli studenti nella comprensione delle proprie emozioni che via via emergono. Gli studenti delle professioni sanitarie e sociali sono infatti da considerare una categoria particolare: l'oggetto del loro servizio è la persona per cui le abilità relazionali e comunicative dovrebbero, a maggior ragione, essere sviluppate in modo prioritario (Wang et al., 2016; Riskin et al., 2019). Al-

la luce dei risultati della ricerca, emerge anche la necessità di rinforzare "l'educazione emotiva" negli studenti delle Professioni Sanitarie, nella prospettiva teorica del costrutto dell'Intelligenza emotiva di Goleman (1999), ovvero conoscere e regolare le proprie emozioni e riconoscere quelle degli altri, essere ricettivi e responsivi nel cogliere e rispondere adeguatamente agli appelli degli assistiti, ai loro bisogni (Cunico, 2019). Tutto ciò si può attuare attraverso l'adozione di strumenti quali l'uso del "diario" e delle "narrazioni", in particolare durante il tirocinio clinico. Entrambi aiutano a riconoscere ed elaborare le esperienze di relazione vissute con i pazienti e i familiari. I gesti di cura degli studenti potrebbero essere percepiti dai pazienti come un dono, gratuito e spontaneo, non ancora vincolato al futuro ruolo professionale. Di conseguenza i pazienti sentono la necessità di restituire agli studenti parole e gesti di gratitudine in un'ottica di reciprocità.

BIBLIOGRAFIA

- Aparicio, M., Centeno, C., Robinson, C., & Arantzamendi, M. (2019). Gratitude between patients and their families and health professionals: A scoping review. *Journal of Nursing Management*, 27(2),

- 286–300.
<https://doi.org/10.1111/jonm.12670>
- Bartlett, M., Condon, P., Cruz, J., Baumann, J., & Desteno, D. (2012). Gratitude: Prompting behaviours that build relationships. *Cognition and Emotion*, 26(1), 2–13.
<https://doi.org/10.1080/02699931.2011.561297>
- Berger, P., Bachner-Melman, R., & Lev-Ari, L. (2019). Thankful for What? The Efficacy of Interventions Targeting Interpersonal Versus Non interpersonal Gratitude. *Canadian Journal of Behavioural Science / Revue Canadienne Des Sciences Du Comportement*, 51(1), 27–36.
<https://doi.org/10.1037/cbs0000114>
- Cheng, S., Tsui, P., & Lam, J. (2015). Improving Mental Health in Health Care Practitioners: Randomized Controlled Trial of a Gratitude Intervention. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 83(1), 177–186.
<https://doi.org/10.1037/a0037895>
- Cunico, L. (2019). Un approccio “emotivamente intelligente” nei contesti della salute. In Sotgiu I. e Braibanti P. Cap.6 pag. 163 “Le emozioni”; *Psicologia Generale per le professioni medico sanitarie a cura di Bassi M e Delle Fave A.* Torino: UTET.
- Giskin, D., Glenn, R., Rafferty, A.M. (2020). Gratitude in Health Care: A Meta-narrative Review. *Qualitative Health Research*, Vol. 30(14) 2303–15.
- Goleman D. (1999). *Intelligenza emotiva.* Biblioteca Universale Rizzoli.
- Jung, M., & Han, K. (2017). A Concept Analysis of Gratitude in Patients Based on Rodgers' Evolutionary Method. *International Journal of Contents*, 13 (2) The Korea Contents Association. doi: 10.5392/IJoC.2017.13.2.044
- Mangione, M.A. (2015). Trovare il significato della propria vita attraverso il lavoro: l'insegnamento di Viktor Emil Frankl. *MCE Research Papers 1 (7)* ISSN: 2421-5708.
- Martini, M., & Converso, D. (2014). Gratitude or the Positive Side of the Relationship with Patients. Development and First Validation of New Instruments: A Scale of Gratitude Perceived by Operators and a Scale of Support Offered by the Gratitude Expressed by Their Patients. *Psychology*, 05(06), 572–580.
<https://doi.org/10.4236/psych.2014.56067>
- Mc Cullough, M., Emmons, R., & Tsang, J. (2002). The Grateful Disposition: A Conceptual and Empirical Topography. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(1), 112–127.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.82.1.112>

- Mortari, L. (2003). *Apprendere dall'esperienza, il pensare riflessivo nella formazione*. Roma: Carocci.
- Mortari L., Zannini L. (2017) *La ricerca qualitativa in ambito sanitario*. Roma: Carocci.
- Riskin, A., Bamberger, P., Erez, A., Riskin-Guez, K., Riskin, Y., Sela, R., ... Bamberger, E. (2019). Expressions of Gratitude and Medical Team Performance. *Pediatrics*, 143(4).
<https://doi.org/10.1542/peds.2018-2043>
- Wang, J., Wang N. (2016), *Gratitude Education in Medical University Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, Vol. 75
- Wood, A., Froh, J., & Geraghty, A. (2010). Gratitude and well-being: A review and theoretical integration. *ClinicalPsychologyReview*, 30(7), 890–905.
<https://doi.org/10.1016/j.cpr.2010.03.005>