

la capacità di iniziativa del personale. Va ribadito perché il *management* di molte aziende di servizi, ponendosi come obiettivo l'uniformità del comportamento nei confronti dei clienti, ha puntato su un'imposizione rigida di regole e procedure, ottenuta attraverso controlli molto stretti.

COMPASSIONATE LEADERSHIP

In una azienda sanitaria le caratteristiche dei collaboratori consentono di proporre al proprio gruppo di la-

voro obiettivi sfidanti, ma è consigliabile che il *leader* ricerchi il parere dei suoi collaboratori, che lo tenga in alta considerazione e che si preoccupi dei loro bisogni, proprio per metterli in grado di esprimere interamente il loro elevato potenziale. Nella letteratura anglosassone si fa un riferimento globale a questi concetti usando l'espressione *compassionate leadership*. Chi esercita la *compassionate leadership* si contraddistingue a prima vista dal tem-

po che dedica all'ascolto dei propri collaboratori, che non abusano della sua disponibilità proprio perché sanno che la sua porta è per loro sempre aperta e dall'importanza che attribuisce alle riunioni con loro oltre che da come le conduce.

Una conseguenza di questo suo modo di agire è che un leader compassionevole è bene informato di quanto sta avvenendo all'interno dell'organizzazione che dirige ed ha una conoscenza diretta dei problemi.

RECENSIONI

Medicina Generale. Storie e Clinica della pratica quotidiana

“Medicina Generale. Storie e Clinica della pratica quotidiana” (*la cura dei Mmg S. Giroto, G.B. Gottardi, U. De Conto, G. Passerini, F. Cavasin*, C.G. Edizioni Medico Scientifiche. Torino. 2019, 59 euro) è un'opera “corale” e lo si è visto sin dalla prima riunione, fatta da un “gruppo di pari” che si sono interrogati circa la necessità di mettere mano alla scrittura di un'esperienza di riflessione condivisa nella professione. Sin dall'inizio nel gruppo si sono manifestate profonde differenze nella sensibilità e percezione sul tema, provenendo i partecipanti da ambiti territoriali differenti e percorsi culturali simili, ma diversificati. Tuttavia, il comune sentire, quello dell'amore per la pratica della medicina di famiglia, ci ha fatto rapidamente giungere alla definizione di un obiettivo: quello di coprire un vuoto editoriale ed in tal modo fungere da sintesi descrittiva del contesto professionale peculiare della medicina generale. La

traduzione nella pratica dell'obiettivo è stata oggetto di moltissime discussioni, al cui risultato finale ha contribuito in modo determinante l'Editore. A lui dobbiamo l'apertura di credito culturale che all'idea ci è stato dato.

• A chi si rivolge

Il testo scritto si presenta come un manuale diverso dal comune. Non ha le caratteristiche di un trattato sistematico, essendo la materia della MG talmente vasta da non trovare un posto sufficiente nella trattatistica dei celebri classici della medicina interna. La scelta quindi è caduta su di un percorso di lettura che non tralasci alcuni capisaldi irrinunciabili, per peso epidemiologico ed attinenza alla pratica clinica. La scrittura di molte storie deve portare il lettore a comprendere soprattutto l'eterogeneità dei contesti umani nei quali va calata questa difficile pratica professionale. Essa è caratterizzata da una complessità mal semplificabile, nella

quale possono trovare spazio vari elementi, quali, ad esempio, l'ascolto attivo, il ricorso a scelte tattiche sapienti, l'utilizzo di tecniche e di saperi, taciti o meno, l'accompagnamento nella sofferenza a persone in difficoltà. Il testo si presta a letture puntuali su argomenti specifici, oppure ad una lettura sistematica. Nel primo caso pensiamo ad un lettore “esperto” e maturo, come un Mmg curioso di “ri-leggere” un argomento, nel secondo ad un giovane neolaureato che si avvicini a questo ambito professionale.

• I numeri del libro

È sempre difficile fare una sintesi di un'esperienza complessa come la scrittura di un testo, ma se la si deve fare in numeri, allora proponiamo questa serie:

- 490 pagine, suddivise in 49 capitoli;
- 5 curatori accompagnati da 3 revisori;
- 78 fra autori e coautori;
- gli argomenti sviluppati afferiscono a 20 specialità mediche;
- 10 narrazioni vanno ad intervallare i diversi capitoli e fungono da casi “esemplari”;
- 3 casi clinici (le “storie”) sono in media presenti in ogni capitolo.

