



Corso di Laurea in Medicina e Chirurgia Università degli Studi di Parma Anno Accademico 2016-2017

Comunicare è Curare e Semplificare



Insegnamento di Etica e Deontologia Medica
Corso di Studi di Medicina e Chirurgia

L'antico Ospedale di Parma

Alla prima costruzione, che si dice **fondata nel 1201** da Rodolfo Tanzi, seguì **nel 1517** in via D'Azeglio, dopo quarant'anni di lavoro, **il grande ospedale della città**. Un ospedale per acuti, cioè per curare e possibilmente guarire. Frutto della nuova e rivoluzionaria concezione rinascimentale.



Curare gli infermi è uno dei temi degli affreschi con le opere della Misericordia, custodite oggi presso la Galleria Nazionale,

commissionate dal Consorzio dei vivi e dei morti, l'ente che gestiva allora l'ospedale.

Sullo stemma della cancellata del vecchio ospedale si leggono le cifre **OM** che ne ricordano il primo nome **Ospedale della Misericordia** e il motto "**Quisquit eget hic recipi debet**". Successivamente il nome cambierà in **Ospedale di Sant'Ilario**, dall'omonimo oratorio interno dedicato al patrono della città.



Calendario lezioni Anno Accademico 2016-2017 di *Etica e Deontologia Medica*

- giovedì 1 dicembre : Rischio clinico – V.Presidente Ordine Paolo Ronchini
- martedì 13 dicembre: La comunicazione - Presidente
- giovedì 12 gennaio : L'Etica delle gestione e dell'organizzazione sanitaria : DG Fabi e DS Balestrino
- martedì 17 gennaio : Le radici della Professione: medicina e salute, medicina e malattia, medicina e scienza : Maurizio Benato Padova*
- giovedì 19 gennaio : L'etica della donazione del sangue : Alessandro Formentini Parma**
- giovedì 26 gennaio: Etica della donazione e dei trapianti - L'attività deontologica della c.d. Cassazione Deontologica (CCEPS) - Vito Gaudiano Matera***

CODICE DEONTOLOGICO MEDICO



FEDERAZIONE NAZIONALE DEGLI ORDINI DEI MEDICI CHIRURGHI e DEGLI
ODONTOIATRI

CODICE DI DEONTOLOGIA MEDICA

(2014)

Mod. P. 001/132 maggio 2014



ORDINE DEI MEDICI CHIRURGHI
e
ODONTOIATRI
DELLA PROVINCIA
PARMA





Comunicazione in medicina (1)

Nuovo Codice Deontologico

Art.20 - *RELAZIONE DI CURA*

*“Il medico nella relazione **persegue l’alleanza di cura** fondata sulla reciproca fiducia e sul mutuo rispetto dei valori e dei diritti e **su un’informazione comprensibile e completa**, **considerando il tempo della comunicazione quale tempo di cura**”.*



Paul Watzlawick

Un essere umano è coinvolto fin dall'inizio della sua esistenza in un complesso processo di acquisizione delle regole della comunicazione, ma di tali regole è consapevole solo in minima parte.

La comunicazione è uno scambio interattivo fra due o più partecipanti, dotato di intenzionalità reciproca e di un certo livello di consapevolezza, in grado di far condividere un determinato significato sulla base di sistemi simbolici e convenzionali di significazione e di segnalazione secondo la cultura di riferimento.

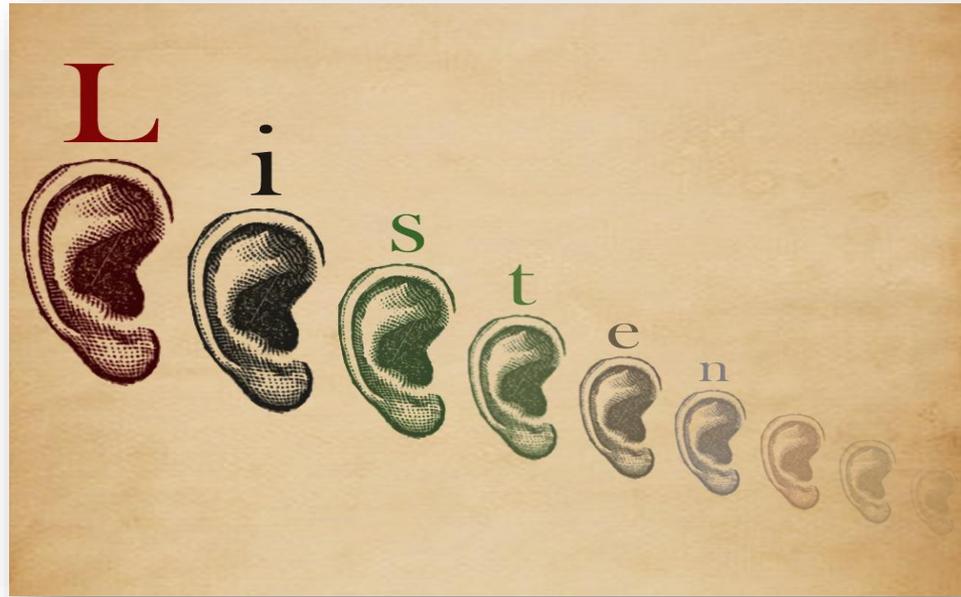
Paul Watzlawick (Villach 25 luglio 1921 - Palo Alto 11 marzo 2007) è stato uno psicologo e filosofo naturalizzato statunitense



« La credenza che la realtà che ognuno vede sia l'unica realtà è la più pericolosa di tutte le illusioni¹ »

Paul Watzlawick

¹ << La realtà della realtà >>



I principi base per una buona comunicazione



Comunicazione

- **Espressione sociale (servizio)**
- **Non basta scrivere o pronunciare parole**, è necessario che le parole vengano comprese = la comunicazione è relazione

NB : Le competenze comunicative vanno acquisite/rafforzate se c'è possibilità che portino un vantaggio (es. sistemi complessi contesto sanitario)



Comunicazione in medicina (1)

- Caratterizzata da ***coinvolgimento emozionale***
- **Comunicare non è informare**, ma entrare nella sfera cognitiva dell'altro

L'Obiettivo: arrivare a scelte condivise nel rispetto della conoscenza e della carica emozionale

Competenze comunicative utili nella routine e nelle situazioni eccezionali



il tempo per comunicare col
paziente o con i colleghi non è
“tempo sprecato”

- **OVE la comunicazione sia di qualità, con capacità comunicative e relazionali, rappresenta un punto fondamentale per la professione e per una più efficace assistenza.**



Comunicazione in medicina (1) Non dimenticare !

- Art.20 Nuovo Codice Deontologico:

***“Il tempo della
comunicazione è
considerato tempo di cura”***



Comunicazione in medicina (1)

- ***La Buona Comunicazione produce una relazione efficace - consolida l'alleanza medico paziente*** - induce una crescita sociale e professionale (Empowerment)



- Ricadute positive nel percorso di cura
- “ “ su esiti e risultati
- Riduzione rischio di contenzioso



- Si nasce comunicatori ?
- Si diventa comunicatori ?

Tanto l'uno tanto l'altro .



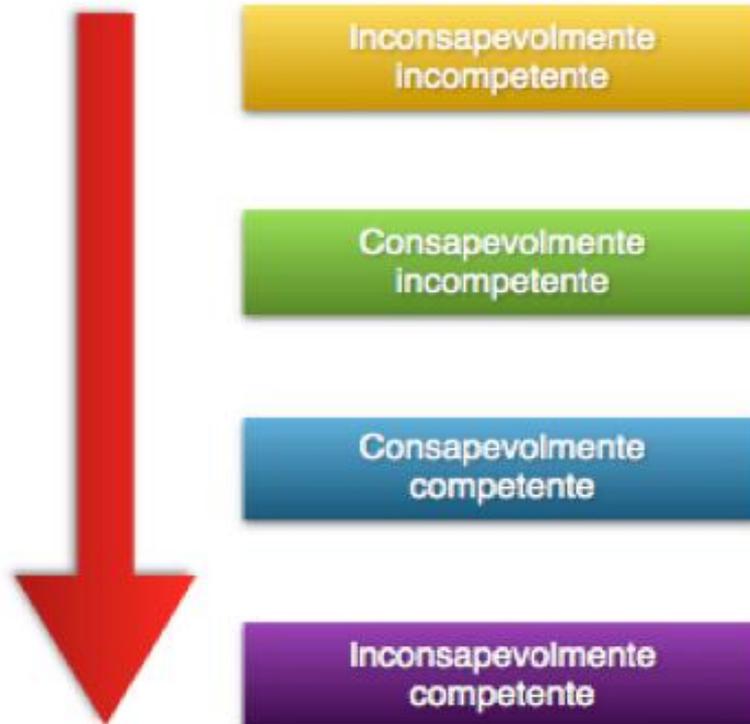
Le tre regole

- *La comunicazione è parte integrante di ogni persona nella quotidianità*
- Ognuno ha un proprio livello di capacità di comunicazione
- *Ognuno ha la possibilità di imparare a comunicare* o affinare l'arte del comunicare

Capacità di comunicare

Può essere:

- Innata
- Appresa (in 4 tappe)
in un relazione alla
competenza
o incompetenza





Le 4 tappe dell'apprendimento

- I. 1° tappa si è inconsapevolmente incompetenti,
non si ha la coscienza di non essere capaci di comunicare
- II. 2° tappa, si è consapevolmente incompetenti
ossia *si avverte la mancanza di quelle necessarie capacità comunicative* e si ha coscienza di limitate conoscenze e competenze.

NB: nella 2° tappa si sviluppa il desiderio di conoscere e ci si impegna ad imparare.



Le 4 tappe dell'apprendimento

- III. 3° tappa si diviene “consapevolmente competenti”, e *si acquiscono principi e conoscenze con cui si comunica consapevolmente,*
- IV. 4° tappa si diviene “inconsapevolmente competenti”: *i principi diventano prassi e ogni atto comunicativo è spontaneo e naturale* e fa parte integrante dell'essere e dell'agire.

NB: Nella 4° tappa si mettono a frutto le capacità comunicative acquisite



Definizioni (1)

- **Comunicazione:** *processo con cui i messaggi, opportunamente codificati, capiti e acquisiti, vengono scambiati tra due o più persone - di volta in volta emittente e destinatario - attraverso un sistema o canale.*

La “messa in comune” d’informazioni, esperienze, conoscenze è l’elemento che costruisce la relazione tra due o più persone.



Definizioni (1)

- **Comunicazione:** *processo con cui i messaggi, opportunamente codificati, capiti e acquisiti, vengono scambiati tra due o più persone - di volta in volta emittente e destinatario - attraverso un sistema o canale.*

La “messa in comune” d’informazioni, esperienze, conoscenze è l’elemento che costruisce la relazione tra due o più persone.



Definizioni (2)

- **Trasmissione**: diffusione, trasferimento, propagazione di un messaggio.
- **Informazione**: può costituire un contenuto della comunicazione.

Ha come finalità il consentire al destinatario maggiori conoscenze (tipico del mondo sanitario).



Nella pratica quotidiana il medico deve dare informazioni ai pazienti e ai loro parenti e deve saperlo fare, comunicando.

In questi casi si potrebbe dire che il destinatario sia il punto focale di un processo di trasmissione.

Rileggendo l'articolo 20 del CD 2014

Una buona relazione di cura si basa su una buona comunicazione che presuppone



**UGUAGLIANZA DELLE PARTI
COMUNICANTI**



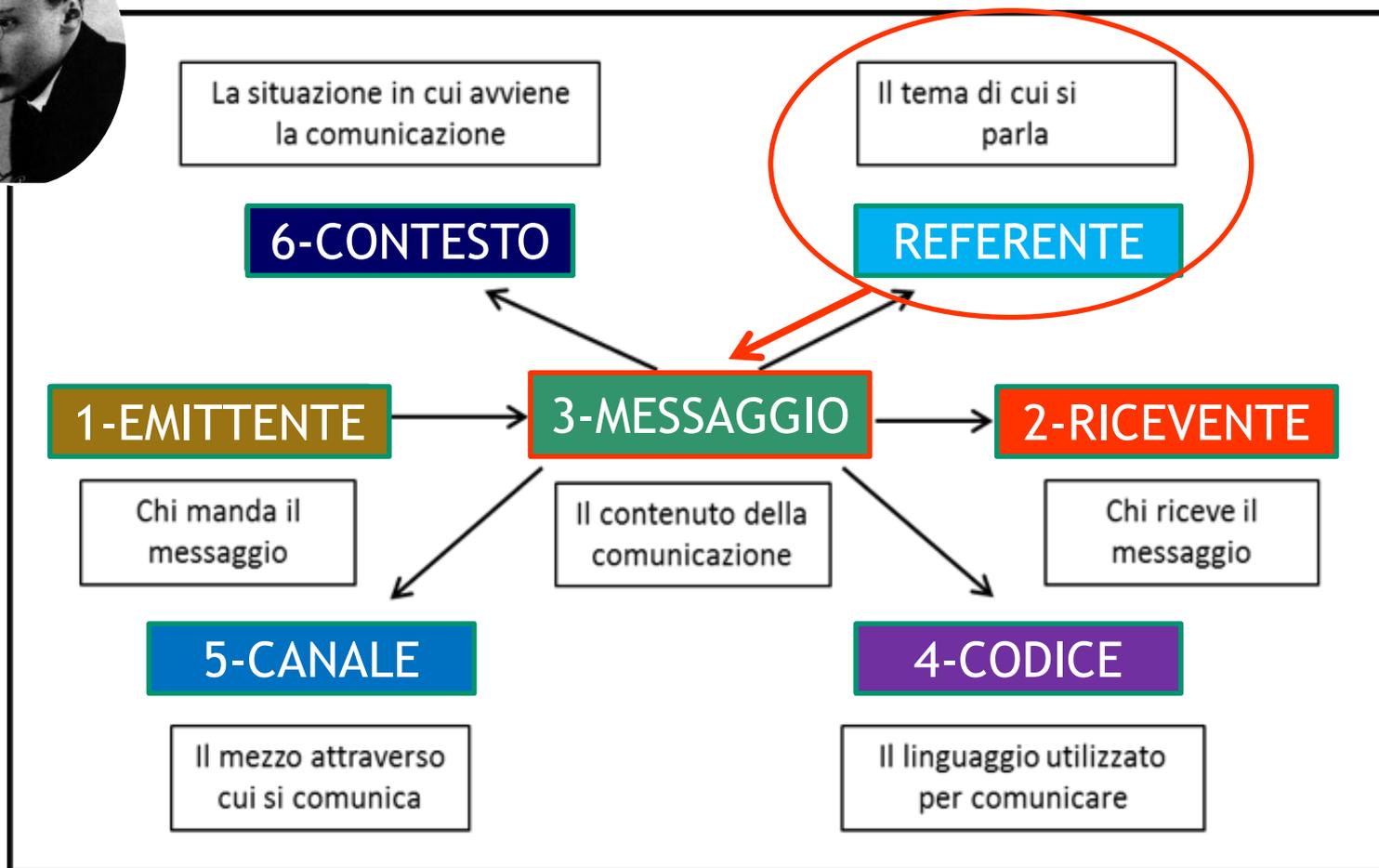
RICONOSCIMENTO RECIPROCO



RISPETTO E CONSIDERAZIONE

I SEI ELEMENTI DELLA COMUNICAZIONE

(schema di Jakobson *)



* Romàn Jakobsòn (Mosca, 11.ott. 1896- Boston, 18 luglio 1982)



Altri elementi

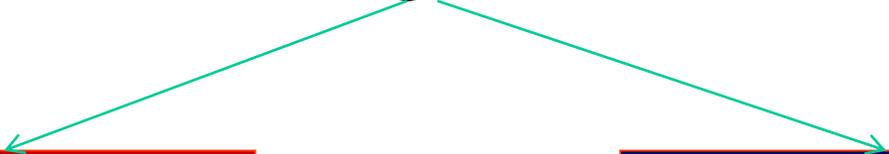
- **Feedback** o retroazione:
 - ✓ Il mittente riceve segnali verbali o non verbali di reazioni da parte del destinatario
 - ✓ Il mittente è ricevente del proprio messaggio
- **Rumore** (disturbo alla comunicazione):
 - ✓ Legato all'emittente
 - ✓ Legato al canale
 - ✓ Legato al contesto
- **Ridondanza** (ripetizione della stessa informazione):
 - ✓ Linguistica
 - ✓ Con codici vari



Linguaggi

I linguaggi sono i mezzi di comunicazione: ossia i **sistemi di segni mediante i quali si comunica.**

Tali segni acquistano senso logico solo se organizzati e collegati da



Regole precise

Rapporti precisi

per cui

ogni segno è definito dai collegamenti con gli altri segni



Linguaggio verbale (1)

- È il linguaggio dell'uomo ed è formato di parole
- Può essere parlato o scritto
- **Trasmette il messaggio con precisione e completezza**
- Descrive e completa il linguaggio non verbale
- Si manifesta attraverso le lingue
- Si rinnova continuamente
- È controllabile



Il linguaggio verbale è

**Sistema completo, evoluto e
evolutivo di comunicazione**

Efficace e controllabile



Linguaggio verbale (2)

- Comunicazione verbale: orale o scritta è il più semplice (e naturale) modo di comunicare
il linguaggio ha varie funzioni : ideativa, interpersonale, educativa, testuale, simbolica



Il linguaggio verbale è

Un sistema organizzato di parole e non va confuso con la lingua che è un sistema di segni.



Linguaggio verbale (3)

- **Linguaggi di settore o specialistici o tecnici** (soddisfano certe esigenze comunicative).
- Il linguaggio medico è di tipo misto (parole di altre lingue).
-



Il linguaggio verbale è

Rischioso nella comunicazione l'uso di pur necessari tecnicismi collaterali, cioè non necessari, ma legati all'opportunità di adoperare un registro elevato, distinto dal linguaggio comune



Comunicazione efficace

- **Non importi.** Non ti porre in una situazione di superiorità
- **Offri alternative.** Lascia all'interlocutore la possibilità di scegliere
- **Metti a suo agio l'interlocutore**
- **Rispetta le differenze:** di genere, di età, di ceto, di razza





Linguaggio non verbale

Principi

- E' un linguaggio “di relazione”, legato alla postura, ai movimenti, alla posizione occupata nello spazio
- La comunicazione non verbale ***può esistere anche in assenza di comunicazione verbale***



Linguaggio non verbale

- **Sostiene, completa o a volte contraddice la comunicazione verbale**, essendo *meno facile da controllare* rispetto alla comunicazione verbale,
- *Lascia filtrare contenuti profondi.*



Linguaggio non verbale (1)

- **È usato dall'uomo e dagli animali (ETNIE)**

- I. L'uomo lo usa alternandolo, o insieme, alle parole: gesti, atteggiamenti, movimenti del corpo, suoni, odori, uso dello spazio e della disposizione in esso di cose o persone
- II. È semplice, immediato, sintetico e rafforza (o contraddice) il linguaggio verbale
- III. Non è adatto a comunicare messaggi complessi
- IV. È difficilmente controllabile

I LIMITI



Linguaggio non verbale (2)

Comprende:

- **Linguaggio silenzioso o corporeo**
 - Mimica facciale e sguardo
 - Abbigliamento
 - Postura
 - Orientamento spaziale
 - Distanza interpersonale (tocco/contatto nelle professioni di cura)
- **Linguaggio dell'azione**
- **Linguaggio degli oggetti**



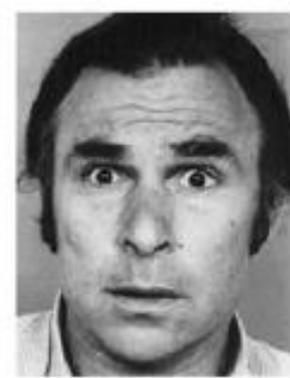
La comunicazione non verbale comprende:

1- **linguaggio silenzioso o linguaggio corporeo**, include:

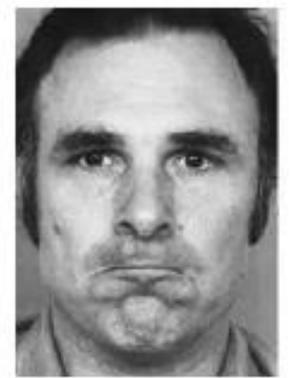
- **la mimica facciale e lo sguardo:**
possono da soli esprimere un messaggio comunicativo, rinforzare o contraddire ciò che viene detto e fornire dei feedback quando sono gli altri a parlare.



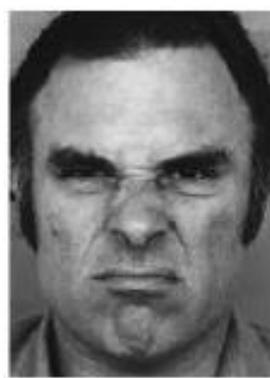
SORPRESA



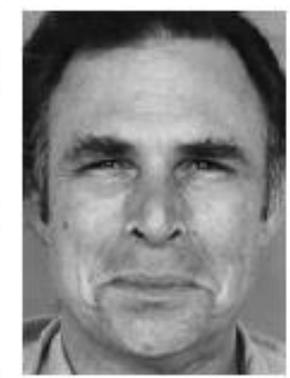
PAURA



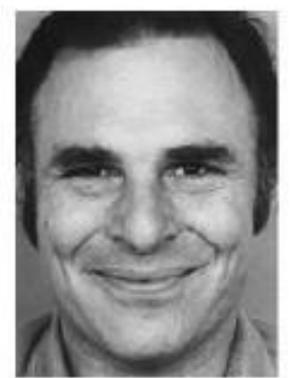
COLERA



DISGUSTO

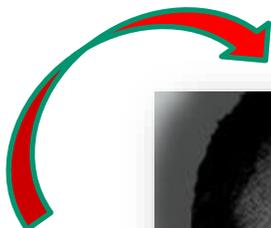


TRISTEZZA



FELICITÀ

Chiusura consapevole



Quando incrociamo le braccia il significato è

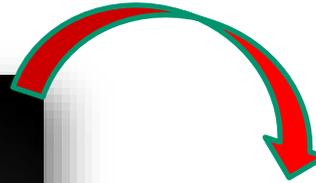
chiusura:

- non siamo interessati a comunicare;
- l'interlocutore non ci sembra così interessante;
- l'argomento non è interessante;
- siamo in difficoltà (fisica/verbale);
- ci stiamo letteralmente proteggendo;
- non avete un coach che cura la vostra comunicazione;

Communication & Creative Coaching paolofranzese.it



Chiusura assoluta consapevole - astrazione





La comunicazione non verbale comprende:

1- linguaggio silenzioso o linguaggio corporeo, include:

- **l'abbigliamento**: l'importanza comunicativa dell'abbigliamento dipende dalla sua visibilità, in quanto *gli abiti possono essere letti a distanza maggiore di quella necessaria a percepire altri segnali inviati dal corpo.*





1- linguaggio silenzioso o linguaggio corporeo, include:

- **la postura:**

cioè l'atteggiamento sia quando si sta in piedi o quando si cammina o seduti.

Tramite l'atteggiamento posturale gli individui possono anche manifestare il diverso grado di accessibilità consentito all'altro.







La postura e la considerazione e le possibili reazioni



Essere insieme e ignorarsi



Essere insieme e considerarsi





1- linguaggio silenzioso o linguaggio corporeo, include:

- **l'orientamento spaziale:**

il modo in cui le persone si collocano rispettivamente nello spazio è indicativo degli atteggiamenti e quindi dei rapporti interpersonali.



- La distanza interpersonale e la prossemica

I. La distanza interpersonale varia anche in rapporto alla cultura, all'ambiente, alle situazioni.



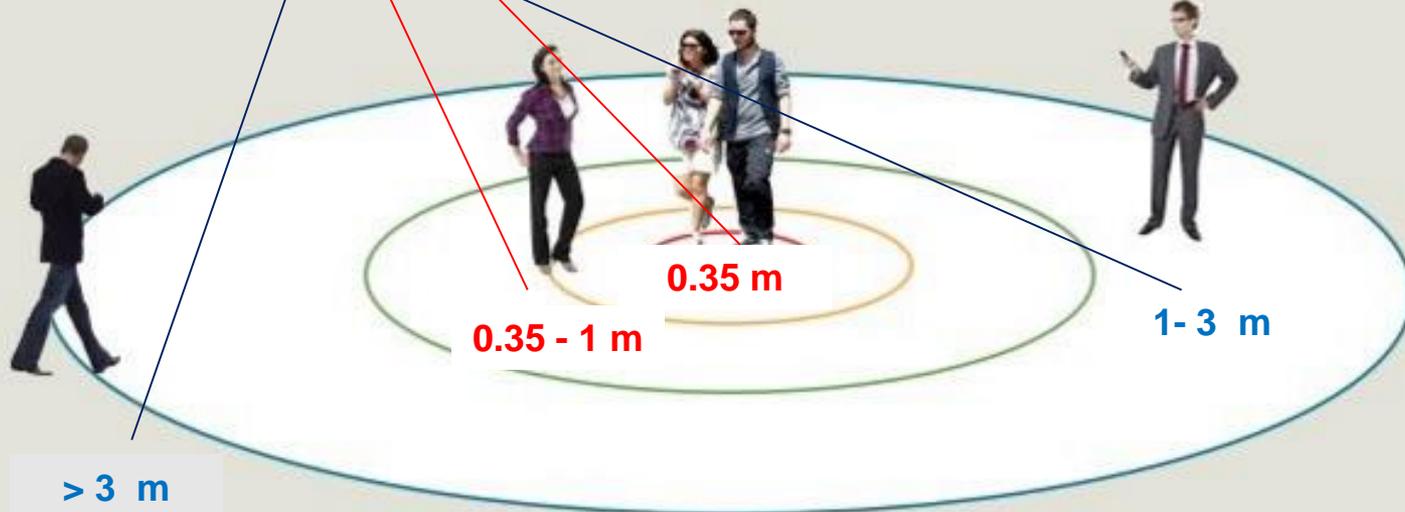
- **La distanza interpersonale (la prossemica):**

Hall (1982) definì il modo in cui le persone si dispongono nello spazio, ha individuato quattro diverse distanze:

- la distanza intima (0.35 cm)
- **la distanza persona-causale** (35-100 cm)
- la distanza sociale (1-3 mt)
- **la distanza pubblica** (dai 3 mt in su).

• La distanza interpersonale

- zona **intima**
- zona **personale**
- zona **sociale**
- zona **pubblica**





- La distanza interpersonale e la prossemica

II. Un caso particolare, legato alla riflessione prossemica, è quello del **tocco**, che nelle professioni di cura ha una rilevanza e una frequenza particolare.

Va tenuto presente che la reazione al contatto dipende da come, quando e dove uno venga toccato.



Il tocco nell'anziano





Distanza interpersonale e prossemica

➤ TOCCO

- in alcune situazioni può essere un semplice codice culturale (la stretta di mano per esempio),
- in altre situazioni può essere un linguaggio non verbale di sostegno (la mano sulla spalla per esempio).



L'alleanza terapeutica



- La distanza interpersonale e la prossimità



Con reazioni inimmaginabili



- La distanza interpersonale e la prossemica :

1. *vanno considerate le differenze culturali*
2. *Va posta accurata attenzione ai feedback*



- La distanza interpersonale e la prossemica :

Per esempio, con tutti i limiti di una generalizzazione, *il tocco naturale e spontaneo di un europeo del Sud potrebbe essere considerato un'invasione irrispettosa da parte di un europeo del Nord.*



- Le abitudini che altri possono non capire





2 - linguaggio dell'azione:

comprende tutti i movimenti che non sono usati esclusivamente come segnali.

*Per esempio azioni (**gesticolazioni, grattarsi la testa**, ...) o azioni effettuate per provocare una reazione (**guardare l'ora per portare l'attenzione sul tempo che scorre**, o mostrare segni di fatica cercando aiuto o insofferenza ...).*



I gesti e i significati





- **CNV (COMUNICAZIONE NON VERBALE)**

L'atto di grattarsi o toccarsi il viso, la testa, il collo indica uno stato di stress.

Toccare o grattare una di queste parti come a voler “togliere” qualcosa *mostra che la persona non è a suo agio* e per qualche motivo qualcosa non va.



- **CNV**

Se interagite con qualcuno che inizia a *grattarsi la testa, o la fronte, o uno zigomo, o una guancia, o il collo* **comunica in modo non verbale (Cnv)** che ha pensieri o emozioni che potrebbero indicare un contrasto nei nostri confronti (**atteggiamento indice di un contrasto crescente**).



3 - linguaggio degli oggetti:

composto da tutte le cose materiali che allontanano o creano una barriera, una distanza

ad esempio, il fatto che tra due persone che parlano sia interposta una scrivania, un tavolo, un computer, un monitor, una lampada.



Linguaggio paraverbale (1)

Legato agli aspetti vocali:

- Timbro
- Tono
- Volume
- Ritmo
- Anche pause ed enfasi

Linguaggio paraverbale (1)



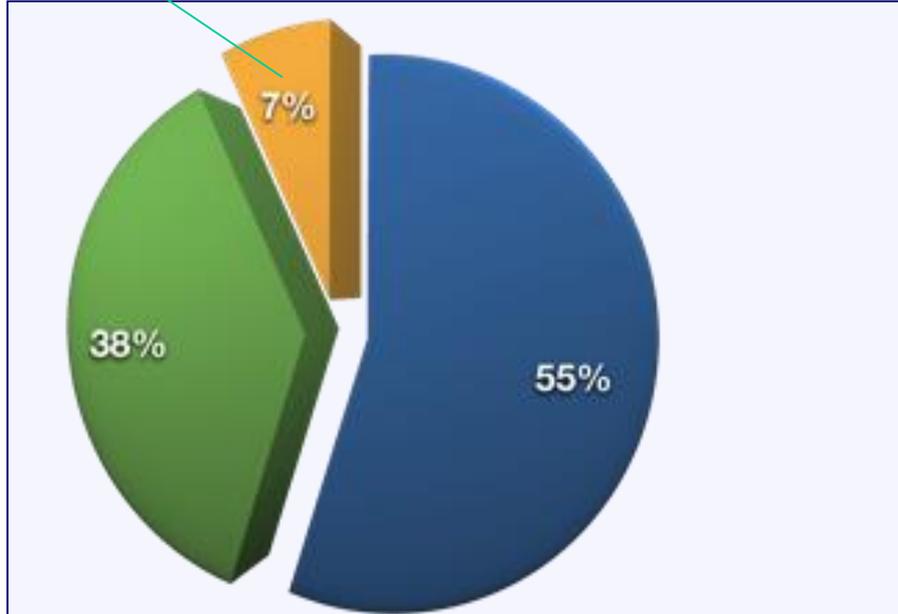


parole



La comunicazione

Nella comunicazione, a contenuto emotivo, la parte verbale ha un ruolo marginale (soltanto il 7% sarebbe costituito dalla semantica delle parole; la percentuale maggiore sarebbe legata al linguaggio paraverbale (mimica facciale, gestualità, movimenti del corpo, postura, contatto visivo e movimenti oculari)).



Non verbale	55 %
Significato parole	7 %
Attributi voce	38 %

•Albert Mehrabian psicologo contemporaneo americano



Comunicazione intermediata tecnologicamente

Quali elementi si perdono?

- **Videoconferenza** (Skype®, ooVoo® o simili): conserva molti elementi non verbali
- **Telefono:** conserva il verbale e il paraverbale, ma perde tutta la comunicazione a base corporea
- **Messaggio scritto a mano:** perde il paraverbale, mentre consente ancora di cogliere qualche elemento dalla calligrafia
- **Scritto via e-mail o SMS:** contiene solo il verbale (comprensione reciproca labile, simile a trasmissione più che a comunicazione).



Si dice ...

*E la natura
ha dato a ciascuno di NOI
Due Orecchie ma Una sola Lingua,
perché siamo tenuti ad ascoltare
più che a parlare*

Plutarco (35 d.C)

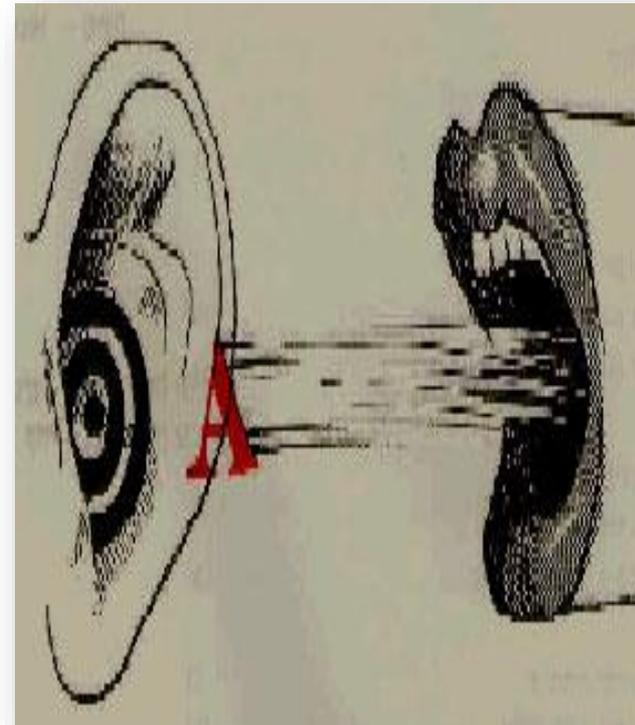




La comunicazione può essere gestita a due livelli

1) Emissione

2) Ricezione





Principi della comunicazione

- Due dimensioni:

Contenuto
(ciò che si dice)

Relazione
(ciò che si fa intendere)

- Funzione pragmatica della comunicazione (il linguaggio ha ricadute sui comportamenti negli specifici contesti)

Ciò che si
pensa di dire

100



70

Ciò che
si dice

Ciò che
si capisce

20

40

Ciò che
si coglie

10

Ciò che
si ricorda



**Quanto si riesce a comunicare
da 100 (teorico) a 20 (acquisito e compreso)**



Ogni messaggio presenta un aspetto di contenuto (cosa si dice) e uno di relazione (come si dice)

- Ogni comunicazione comporta di fatto
 1. un aspetto di contenuto
 2. un aspetto di *metacomunicazione*,

cioè l'insieme di elementi che determinano e regolano la relazione tra i comunicanti.



Ogni messaggio presenta un aspetto di contenuto (cosa si dice) e uno di relazione (come si dice)

- Ad esempio, un individuo che proferisce un ordine esprime,
 1. il contenuto (la volontà che l'ascoltatore compia una determinata azione),
 2. la relazione che intercorre tra chi comunica e chi è oggetto della comunicazione, nel caso particolare quella di superiore/subordinato.



Ogni messaggio presenta un aspetto di contenuto (cosa si dice) e uno di relazione (come si dice)

- Gregory Bateson ha sottolineato come gli individui, attraverso la comunicazione, giochino di fatto la propria identità, poiché l'aspetto di relazione presente in ogni comunicazione è un aspetto di comando e costituisce un'indicazione per l'interlocutore del modo in cui interpretare le cose dette, ovvero le modalità con cui il messaggio inviato deve essere recepito.
- Gregory Bateson, *Verso un'ecologia della mente*, Milano, Adelphi, Biblioteca Scientifica, 1977, 28^a edizione.



Ogni messaggio presenta un aspetto di contenuto (cosa si dice) e uno di relazione (come si dice)

- Ogni comunicazione
 1. invia informazioni,
 2. definisce la natura della relazione

che rientra in un'ampia gamma di possibili relazioni tra i due comunicanti.

- Bateson, G. *Verso un'ecologia della mente*, Milano, Adelphi, Biblioteca Scientifica, 1977, 28^a edizione.



I principi base per una buona comunicazione.

“Ripetere i concetti serve a fissarli nella mente”



5 assiomi della comunicazione

1. È impossibile non comunicare
2. *In ogni comunicazione si ha una metacomunicazione*
3. **La punteggiatura della comunicazione regola la relazione**
4. Vi è una Comunicazione analogica e digitale
5. Vi è una Comunicazione simmetrica e complementare

Paul Watzlawick



2. Ogni messaggio ha contenuto (cosa si dice) e una relazione (come si dice)

- La metacomunicazione: insieme di elementi che determinano e regolano la relazione tra i comunicanti (*es. un ordine fra chi lo impartisce e chi esegue = contenuto e relazione*)
- La comunicazione invia informazioni e definisca la natura della relazione fra chi comunica



3. La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura della comunicazione ovvero le diverse possibilità d'interpretazione che un evento comunicativo può avere

- I ruoli comunicativi possano variare a seconda dei punti di vista con cui si osserva una relazione**



3. La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura della comunicazione

La punteggiatura (interpretazione) delle sequenze può essere valutata diversamente a seconda dello sguardo personale

- In ogni relazione esiste uno scambio continuo di atti comunicativi (influenza continua e reciproca)**



4. Comunicazione digitale (numerica) e analogica

- Comunicazione digitale o numerica:
linguaggio verbale
 - ✓ Le parole che nominano l'oggetto non sono l'oggetto, ma segni arbitrari soggetti a regole linguistiche
 - ✓ Maggiore astrazione, versatilità, complessità
 - ✓ Problema di codici e lingue differenti



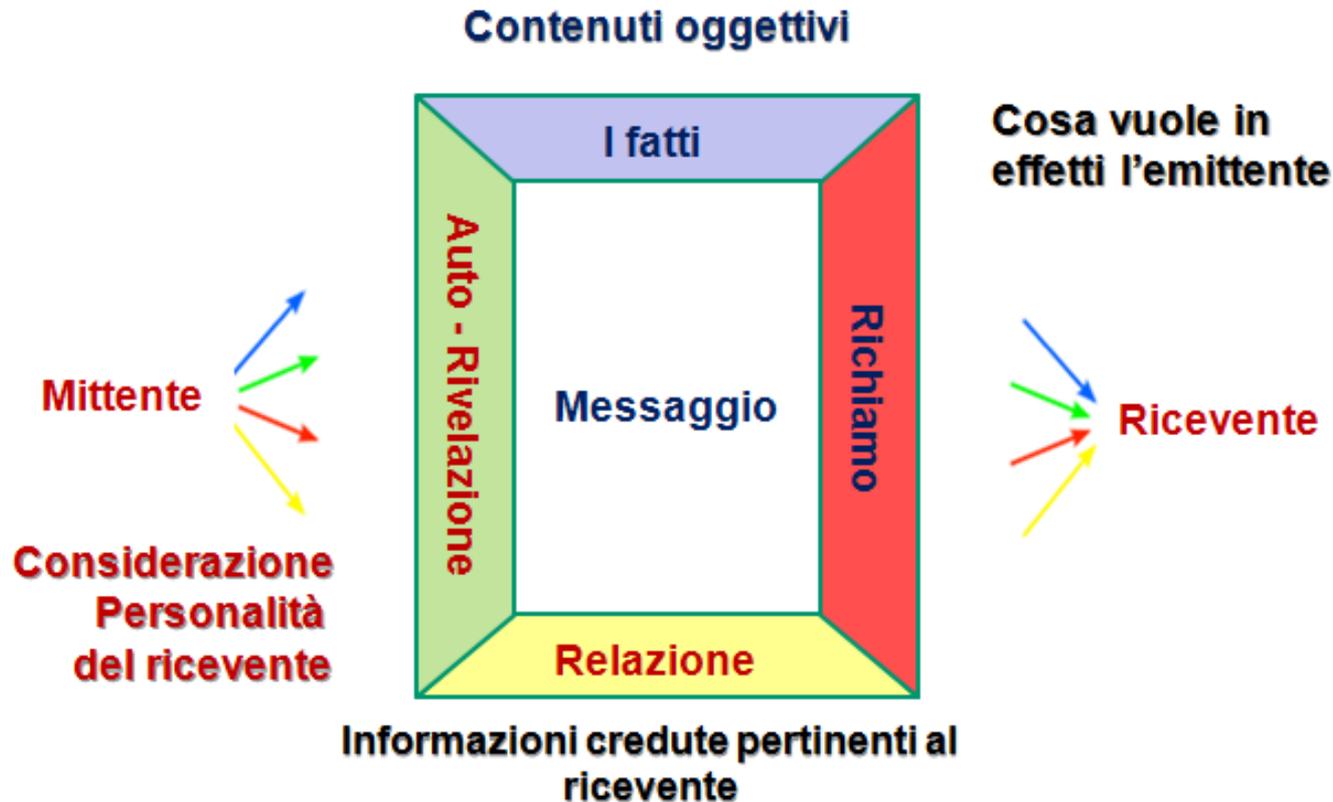
4. Comunicazione digitale (numerica) e analogica

- Comunicazione analogica:
immagini e sfera del non verbale

Sono correlate e complementari



Il quadrato della comunicazione modello di Schulz von Thun*



* Schulz von Thun, (6 agosto 1944, Soltau, Germania) psicologo: *Le quattro orecchie con cui percepiamo il mondo*



Ascolto (modello di Schulz von Thun)



- Orecchio **giallo** : si concentra a cogliere le informazioni pertinenti alla considerazione e all'opinione che l'emittente ha sul ricevente
- Orecchio **blue** : si concentra sui contenuti oggettivi
- Orecchio **verde** : si concentra su chi è l'altro, su quello che prova
- Orecchio **rosso** : si concentra su cosa vuole l'emittente: “perché comunica questo messaggio?”



La relazione

- **Creare una buona relazione facilita la comunicazione e viceversa comunicare bene favorisce la creazione di una buona relazione**

la qualità della relazione dipende dalla condivisione dei protagonisti e

<uno, da solo, non crea una relazione>

Due o più persone se consapevoli possono costruire insieme una relazione “mettendo qualcosa in comune”



Presupposti di una buona relazione

- *Avere considerazione di sé* col legittimare con equilibrio le proprie opinioni, emozioni e individualità (posizione equilibrata)
- *Legittimare l'interlocutore* col riconoscere la sua identità e la sua dignità (apertura all'altro restando se stessi)



Visione della realtà



1. Visione della realtà

Diverse realtà:

- *Realtà fattuale*
- *Realtà soggettiva (Interpretata)*

La realtà fattuale viene passata attraverso il filtro delle proprie convinzioni, del proprio vissuto e da fattori di contesto (cultura, educazione).

a) Chi emette (emittente) un messaggio lo filtra attraverso i suoi convincimenti e i contesti

b) Chi riceve il messaggio (ricevente) a sua volta lo filtra e interpreta a seconda dei propri convincimenti e del contesto.



2. Indipendenza della relazione

<In ambito professionale va garantito soprattutto : equilibrio e rispetto>

La qualità di una relazione:

- è indipendente dai sentimenti delle parti
- non è un indicatore del valore delle persone interessate
- non impone che uno dei protagonisti si sacrifichi o si svaluti

EMPATIA



Vasilij Vasil'evič Kandinskij



3. Empatia (sentirsi dentro) (a)

- *Empatia è la capacità di porsi in maniera immediata nello stato d'animo o nella situazione di un'altra persona, con nessuna o scarsa partecipazione emotiva* (comprensione del vissuto dell'altro)

All'opposto l'unipatia (contagio affettivo) e la simpatia (partecipazione emotiva)



3. Empatia (sentirsi dentro) (b)

- **2 stadi :**

- I. ***La comprensione della situazione del paziente*** (sentimenti-emozioni-aspettative-prospettive)

- II. ***La comunicazione a sostegno del paziente, dopo la comprensione e partecipazione con atti concreti e clinicamente efficaci***



3. Empatia (sentirsi dentro) (c) Cosa blocca l'Empatia

I. Se prevale un senso di superiorità di uno rispetto all'altro

con limitazione della capacità di comprensione e della qualità della cura.

II. Se vi è una confusione di ruoli

si può verificare simpatia (forte partecipazione emotiva) o unipatia (contagio affettivo dell'emozione o unicità del processo emotivo).



4. *Mimetismo*

- ***Gestuale***: *assume scientemente la posizione e la gestualità dell'interlocutore*
- ***Vocale***: *osserva e mima il ritmo, i toni, il volume della voce per ottenere voci "accordate".*
- ***Di Linguaggio***: *include nel discorso le caratteristiche del linguaggio dell'altro.*
- ***Di Utilizzo*** *secondo il canale prevalente (visivo, uditivo e cinestetico)*



4. Mimetismo

- **Ad esempio occorre finalizzare quale canale usare:**

I venditori sono bravissimi ad individuare il nostro canale di comunicazione e a modificare il proprio per entrare in “relazione” con noi.

È importante capire quale è il nostro ma è altrettanto importante riuscire a capire velocemente quello del nostro interlocutore.

- tra canali simili ci si comprende
- tra canali diversi si fa fatica ad instaurare una buona comunicazione.



5. Ascolto Attivo ovvero Essere un buon ricevente



5. Ascolto (essere un buon ricevente)

Ascoltare è il processo “attivo” del sentire

Obiettivo: capire bene la situazione dell'emittente.

Non contempla condivisione del punto di vista.

<Necessita (essenziale) l'empatia>.



5. Ascolto (essere un buon ricevente)

1. **Ascolto passivo**: accoglienza del messaggio senza intervento (linguaggio non verbale)
2. **Ascolto selettivo**: filtro (in genere inconscio)
3. **Ascolto riflessivo**: attenzione a tutto il messaggio con finalità di totale chiarimento
4. **Ascolto attivo**: metodo finalizzato a migliorare la qualità dell'ascolto, comportamento partecipe attivo e non reattivo.



Ascolto attivo

Le Caratteristiche:

- Ascoltare e Capire il contenuto e la finalità
- Valutare la comunicazione non verbale dell'emittente
- Controllare la propria comunicazione non verbale e i propri filtri
- Non giudicare e Dare risposte facilitanti



6. Essere un buon emittente



6. Essere un buon emittente

Per una comunicazione efficace si richiede

1. Chiarezza sull'obiettivo da raggiungere,
2. Conoscenza del destinatario,
3. Scelta del metodo (canale) di comunicazione più adeguato



7. Killer della comunicazione

Sono

- **I modi** che limitano la comprensione tra le parti: atteggiamenti/discorsi ambigui, allusioni, generalizzazioni
- **La comprensione** delle informazioni, rilevanti e non, per non giungere ad equivoci e finalizzata a conseguire i risultati perseguiti
- **L'Utilizzo efficace** del tempo di comunicazione



8. Consapevolezza

- **Consapevolezza dei propri filtri e mettersi in gioco**
- **Partire dal proprio sentire** consente di esprimere opinioni, sensazioni, emozioni reali in modo costruttivo assumendosene la responsabilità
- **Uso dell’”io (penso)” e del “secondo me”** anziché del **“Tu (sbagli)”**



9. Assertività

“È la capacità d'utilizzare in ogni contesto relazionale modalità di comunicazione, che rendano altamente probabili reazioni positive dell'ambiente e riducano la possibilità di reazioni negative fino ad annullarle”



9. Assertività

- **Consente** di raggiungere gli obiettivi prefissati senza creare conflittualità e nel pieno rispetto dell'altro
- **Facilita la fiducia reciproca** e in se stessi,
- **Facilita** la comunicazione nella relazione



Presupposti dell'assertività

- Ascolto attivo
- **Descrizione non valutativa del comportamento**
- **Accettazione ed espressione del sentimento**
- **Indicazione degli effetti prodotti dal comportamento**
- **Atteggiamento responsabile**
- **Manifestazione di se stessi**



Stile assertivo

- **Comportamento**: espressioni corporali, tono e volume della voce aperti e cordiali
- **Linguaggio verbale**: esprime fiducia e premura, senza volontà imposizione
- **Messaggio**: è diretto, onesto, coerente, adeguato

Il linguaggio del corpo del tipo assertivo

Postura

- eretta - rilassata - aperta

Espressione del volto

- coinvolta - interessata

Occhi

- contatto oculare diretto

Voce

- chiara - amichevole

Gestualità

- aperta - mani che non superano l'altezza dei gomiti



Il linguaggio del corpo del tipo aggressivo

Postura

- Rigida - Denti stretti - Pugni serrati

Espressione del volto

- Viso teso - Mascelle serrate
- Sguardo Minaccioso -

Occhi

- Fissi - Sporgenti - Vitrei

Voce

- Volume alto - Tagliente - Tono acuto
Eloquio Veloce

Gestualità

- Tesa - Accusatoria (puntare il dito) -
Invadente lo spazio personale



Il linguaggio del corpo del tipo passivo

Postura

- Curva - Accasciata - Piegata

Espressione del volto

- Vuota - Sorriso di convenienza - Disinteressata - Paurosa

Occhi

- Rivolti verso il basso, evitanti - Ridotto contatto

Voce

- Bassa - Esitante/lenta - Debole - Veloce (quando si è timorosi o ansiosi)

Gestualità

- Smaniosa - Accennare l'assenso col capo - Pizzicarsi velocemente - Torcersi le mani





Strategie assertive

1. Saper dire di no

- No empatico
- No ragionato

2. Tecnica del disco rotto

3. Asserzione negativa

4. Inchiesta negativa



La comunicazione **efficace** cerca la sintesi tra due variabili:

1. LA COESIONE

**AZIONE INCENTRATA SULLA FIDUCIA
E LA STIMA RECIPROCA IN UN CLIMA
RAPPORTUALE POSITIVO**

2. IL RISULTATO

**RAGGIUNGIMENTO DEL FINE
PROPOSTO**

Il rapporto con gli altri

DISTANZA

**Comunicazione
annojata**

Insofferenza verso...

**Ironia e
sarcasmo**

**Eccesso di
formalità**

VICINANZA

**Infondere entusiasmo,
incoraggiare,
mantenere il contatto oculare**

**Sollecitudine verso le
persone**

**Attenzione al feedback
verbale e non**

Linguaggio amichevole



Il rapporto con il ruolo

AUTORITA'

Io so molte cose (Voi no...)
Io sono importante

Voi dovete capire che...

Sono io che comando

Squalifica

SUDDITANZA

RIBELLIONE

COMPETENZA

Disponibile alla
relazione/discussione

Disponibile all'osservazione

Disponibile all'ascolto

Accettazione



« Una gran parte di quello che i medici sanno è insegnato Ikoro dai malati»

Marcel Proust

Parigi 10 luglio 1871 -18 novembre 1922

