

**LA COMUNICAZIONE CON LA PERSONA
ASSISTITA QUALE STRUMENTO
DELL'ATTIVITA' PROFESSIONALE
INFERMIERISTICA**

Seconda parte

***Collegio IPASVI Como
4 – 11 Aprile 2008***

Agenda della giornata

- Aspetti di dettaglio della comunicazione interpersonale
- Elementi di counselling sanitario
- I “drammi del controllo”: riflessioni in tema di psicologia della comunicazione

La comunicazione efficace

Avvertenza

Il termine “**comunicazione**” verrà oggi tendenzialmente usato nel suo significato di “**relazione**”. Si parlerà cioè di comunicazione nella sua accezione relazionale, cioè *consapevole*.

La comunicazione efficace

Prevede delle competenze

“in uscita” e “in entrata”



*Formulazione ed emissione
di un messaggio*

Comprensione e risposta

La comunicazione efficace

Competenze “in uscita”

- Precondizioni specifiche
- Espressione chiara del messaggio

Competenze “in entrata”

- Attenzione
- Ascolto di ciò che viene comunicato
- Comprensione di ciò che viene comunicato

Competenze "in uscita"

Precondizioni di una comunicazione

Precondizioni psicologiche

Per decidere di comunicare è necessario affrontare e superare delle resistenze psicologiche quali quelle derivanti dal “**rischio della comunicazione.**”

Il rischio è presente a causa del **carattere ambivalente** di ogni interazione (possibilità di conoscenza e apprezzamento da una parte, esposizione e occasione di valutazione dall'altra).

Precondizioni di una comunicazione

Precondizioni psicologiche

La comunicazione intesa come **apertura di sé all'altro**, è indagabile in più dimensioni:

1. **Grado di apertura** (*qualità dell'intimità delle informazioni e quantità di tempo dedicato a parlare di sé con l'altro*)
2. **Cause** che determinano la comunicazione di sé stessi all'altro (*riconducibili a condizioni di "tratto" o di "stato"*)

Precondizioni di una comunicazione

Precondizioni psicologiche

3. **Appropriatezza dell'apertura di sé stessi** (*dare, ad es., informazioni di sé molto personali al primo incontro può essere una decisione molto affrettata*)
4. **Reazioni evocabile nell'interlocutore** (*dare informazioni di sé può essere visto con simpatia da persone sicure e con fastidio da persone chiuse e riservate*)

Precondizioni di una comunicazione

Precondizioni psicologiche

Esiste un “**aprirsi con**” (manifestazioni di idee e sensazioni per far conoscere come si è”)

e

Un “**aprirsi a**” (dimostrazione di interesse e apprezzamento per le idee degli altri e per le altrui sensazioni)

Precondizioni di una comunicazione

Precondizioni psicologiche

In generale:

- Il superamento della paura di iniziare un'interazione diventa più facile quanto più aumenta la sensazione di essere accettati, riconosciuti e non giudicati;
- Comunicare con un'altra persona, soprattutto in momenti di stress è un bisogno fondamentale delle persone e dà benessere fisico e psicologico

Precondizioni di una comunicazione

Precondizioni di credibilità

Perché sia accettato e compreso per ciò che intende dire, un messaggio deve godere della **credibilità** da parte del destinatario. Prima di esprimere un'asserzione è importante che colui che parla esamini la credibilità di cui gode presso il suo interlocutore, sia in generale, sia rispetto al contenuto della sua comunicazione.

Precondizioni di una comunicazione

Precondizioni di pragmatica della comunicazione

Siccome parlare è un'azione che un comunicante esercita sul destinatario, affinché questa azione sia efficace è richiesta collaborazione da parte del ricevente. La comprensione del messaggio, ad es., può essere compromessa se chi lo riceve ha delle pre-comprensioni di “insincerità” sul comunicante.

Espressione chiara del messaggio

Personalizzare il messaggio

In una comunicazione, è sempre più efficace il messaggio personalizzato rispetto a quello impersonale e indefinito (*il messaggio personalizzato facilita la risposta dell'interlocutore*).

Appartengono a un modalità comunicativa poco definita i messaggi nei quali chi parla nasconde la responsabilità di quello che dice.

Espressione chiara del messaggio

Espressioni impersonali

Es.

- *“si dice che...”*
- *“si dovrebbe pensare”*
- *“tutti oggi dicono che...”*

Messaggi personalizzati

Es.

- *“Dal mio punto di vista penso che...”*
- *“E’ probabile che le cose vadano diversamente ma io vorrei che...”*

Espressione chiara del messaggio

Rendere il proprio messaggio
chiaro, completo appropriato

Grice (1975) ha proposto un principio generale utile per la strutturazione di un messaggio chiaro, che è possibile definire “**principio di cooperazione**”

Espressione chiara del messaggio

Rendere il proprio messaggio chiaro, completo appropriato

“Potremmo allora formulare un principio generale approssimativo che si aspetterà che i partecipanti osservino e cioè: il tuo contributo alla conversazione sia tale e quale è richiesto allo stadio in cui avviene, dallo scopo o orientamento accettato dello scambio linguistico in cui sei impegnato.”

Grice H.P., *Gli atti linguistici. Aspetti e problemi di filosofia del linguaggio*, Milano, Feltrinelli pp.199-219

Espressione chiara del messaggio

Il principio di cooperazione è individuabile in **quattro massime** che dovrebbero caratterizzare una conversazione:

1. della **Quantità**
2. della **Qualità**
3. della **Relazione**
4. della **Maniera**

Espressione chiara del messaggio

Regola della **Quantità** (*Informatività*)

“Dà un contributo informativo tanto quanto ti viene richiesto, a seconda cioè degli scopi riconosciuti nello scambio linguistico.”

“Non dare un contributo più informativo di quanto richiesto.”

Espressione chiara del messaggio

Regola della Qualità

(Verità)

“Non dire ciò che credi essere falso.”

“Non dire ciò per cui non hai prove adeguate.”

Regola della Relazione

“Fornisci contributi pertinenti”

Espressione chiara del messaggio

Regola della **Maniera**

(Facilità)

“Evita l’oscurità nel tuo modo di esprimerti”

“Evita di essere ambiguo”

“Sii conciso (cioè evita di essere prolisso se non è necessario)”

“Sii ordinato nell’esprimerti”

Espressione chiara del messaggio

Fra parentesi...

Richiamandosi al lavoro di Grice, **Lakoff** sottolinea che negli scambi comunicativi le regole di Grice siano più spesso trasgredite che rispettate perché a volte è più importante rafforzare i rapporti che comunicare informazioni.

Espressione chiara del messaggio

Lakoff propone le **regole della cortesia**:

- 1) **“Non t’imporre”**: insegna a chiedere il permesso prima di rivolgere domande personali;
- 2) **“Offri delle alternative”**: regge le espressioni che servono per offrire al destinatario una possibilità di scelta sul modo in cui deve reagire
- 3) **“Sii amichevole”**: crea un effetto di calore

Espressione chiara del messaggio

**Rendere il messaggio appropriato
agli schemi di conoscenza del ricevente**

Siccome il processo di comprensione è facilitato dalla presenza di **schemi di conoscenza** nell'interlocutore, è utile farvi riferimento e attivarli.

Espressione chiara del messaggio

Essere ridondanti per aiutare i processi di comprensione del ricevente

Comprendere non è capire e decodificare ogni parola, ma è **selezionare** di momento in momento le informazioni più significative , **integrare** quelle disponibili in modo da **conservare** – anche se in una forma più ridotta – le informazioni ricevute, **anticipare** probabili conoscenze successive per rendere più veloce la loro **elaborazione** quando esse giungeranno.

Espressione chiara del messaggio

Essere ridondanti per aiutare i processi di comprensione del ricevente

Poiché tutte queste operazioni devono essere svolte velocemente sul ritmo di colui che parla, è assai probabile che, in colui che ascolta, qualcuna non venga svolta con accuratezza o non proceda al ritmo richiesto dal comunicante. La **ripetizione** consente di perfezionare l'attività decodificatrice.

Espressione chiara del messaggio

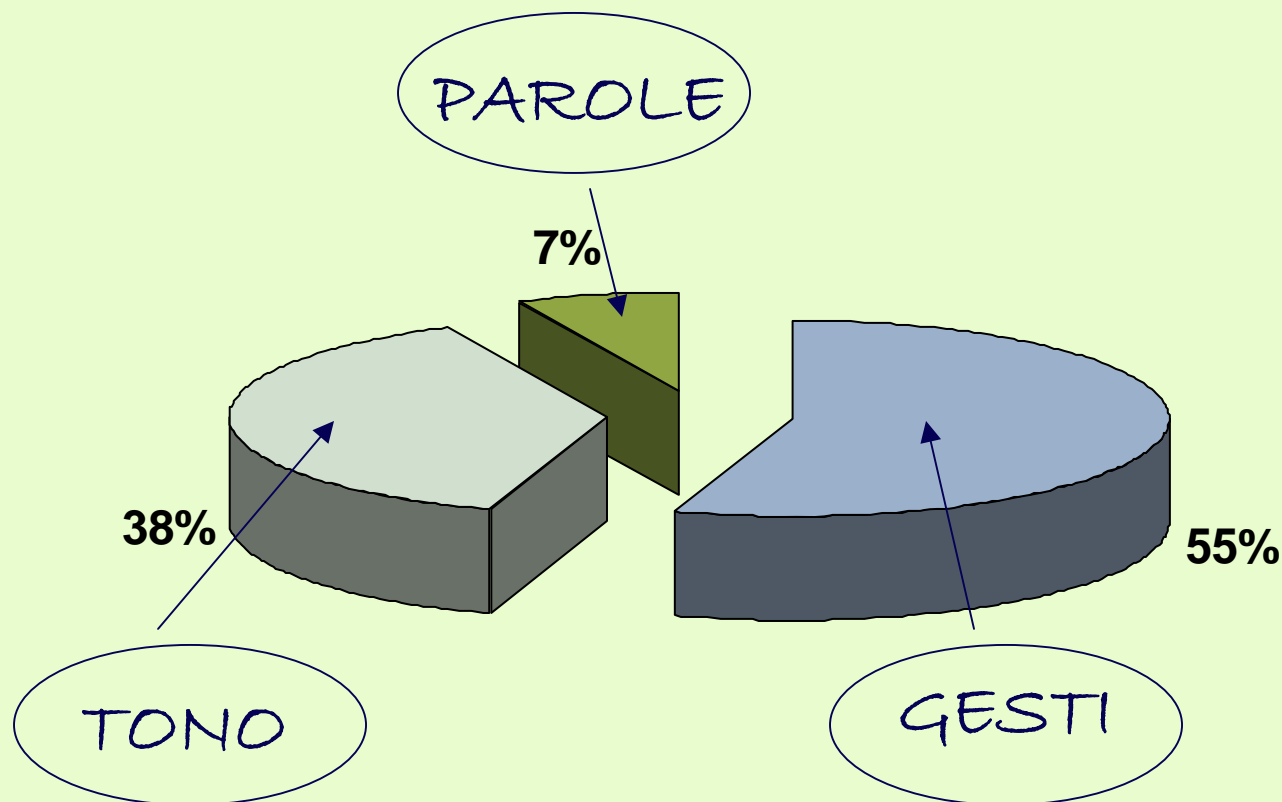
Essere ridondanti per aiutare i processi di comprensione del ricevente

Alcune **difficoltà relazionali** (ad es. senso di rispetto verso l'emittente) o **psicologiche** (paura di perdere la stima dell'interlocutore), talvolta inibiscono colui che ascolta nell'interrompere colui che parla.

Anche per questi motivi, quando la comunicazione è particolarmente impegnativa, è importante aiutare la comprensione del messaggio con ripetizioni che **parafrasano** o **sintetizzano** il messaggio.

Espressione chiara del messaggio

Inviare il messaggio in modo che linguaggio verbale e non verbale siano congruenti



Espressione chiara del messaggio

Inviare il messaggio in modo che linguaggio verbale e non verbale siano congruenti

Consciamente o inconsciamente ci si serve di **comportamenti non verbali** per comunicare sentimenti, piacere, preferenze e per rinforzare il significato delle parole.

Poiché i messaggi non verbali (*comunicano intenzioni, piacere/dispiacere, accettazione o rifiuto, interesse/noia, simpatia/antipatia*) tendono ad essere meno consci, si è indotti a credere più ad essi che alle parole.

Espressione chiara del messaggio

Inviare il messaggio in modo che linguaggio verbale e non verbale siano congruenti

Es. contatto con gli occhi:

- Fornisce informazioni

(es. piacere, attenzione, confusione, accordo, senso di superiorità, ecc.)

- Regola l'interazione

(es. segnala che si ha finito o si sta finendo di parlare e si cede la parola)

Espressione chiara del messaggio

Inviare il messaggio in modo che linguaggio verbale e non verbale siano congruenti

Es. contatto con gli occhi:

- Esprime intimità

(si guarda molto di più la persona per cui si nutre simpatia rispetto a chi ci è antipatico)

- Esercita il controllo della situazione

(aumenta quando si cerca di essere più persuasivi)

Espressione chiara del messaggio

Inviare il messaggio in modo che linguaggio verbale e non verbale siano congruenti

La comunicazione contraddittoria fra canale verbale e non verbale è nota come “**doppio legame**” e rende il ricevente ansioso e sospettoso

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere sentimenti ed emozioni

Le emozioni sono reazioni interne a qualcosa o a un'esperienza nella quale si è coinvolti. Sebbene siano sentite come un fatto immediato, esse si sviluppano lungo un arco di cinque momenti:

- 1. Stimolo e raccolta delle informazioni su ciò che sta accadendo*
- 2. Interpretazione del significato dell'informazione*
- 3. Esperienza di un sentimento derivante dall'interpretazione*
- 4. Decisione su cosa si intende fare della propria emozione*
- 5. Espressione dell'emozione*

Espressione chiara del messaggio

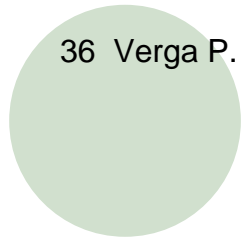
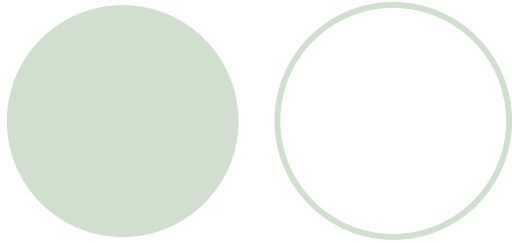
Saper esprimere sentimenti ed emozioni

La profondità di una relazione comunicativa si può misurare dalla natura delle informazioni che gli interlocutori si scambiano. Si tratta di informazioni prima su **fatti**, poi su **concetti**, poi ancora su **preferenze**, su **opinioni ed esperienze**, ed infine su **emozioni**.

FATTO

E' un'affermazione vera che le persone non possono non condividere. Si potrebbe anche dire che un fatto è un'affermazione facilmente condivisibile proprio perché è vera.

Ad es: “Oggi in aula siamo presenti in numero di...”



CONCETTO

E' un modo soggettivo di qualificare cose ed eventi

Ad es: “Chi “chi non risponde a uno che l'offende è un timido.”

PREFERENZA

E' una scelta o un atteggiamento che un interlocutore esprime in riferimento a qualcosa, idea, esperienza.

Non necessariamente deve essere sostenuta da fatti.

Ad es: “**Preferisco lavorare con gli anziani anziché con i bambini**”.

OPINIONI

E' l'interpretazione di un fatto o l'esposizione di un giudizio accompagnate in genere dalle ragioni che le sostengono.

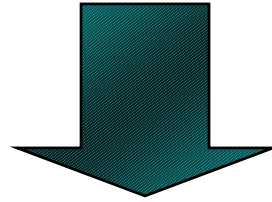
Ad es: “Non penso sia giusto lavorare in questo modo; i risultati dimostrano che facciamo un numero notevole di errori”.

ESPERIENZA

Atto o evento, passato o presente, al quale accidentalmente o volutamente si è assistito o partecipato.

Ad es: “Quando ho visto per la prima volta una persona in coma, mi sono un po’ impressionata .”

Espressione chiara del messaggio



fatti

concetti

preferenze

opinioni

esperienze

emozioni



Neutralità

Bassa intimità

Alto orientamento al
contenuto e basso alla
relazione



Soggettività

Alta intimità

Alto orientamento alla
relazione e minore attenzione
al contenuto

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere sentimenti ed emozioni

Sebbene il vissuto emotivo nella comunicazione la renda più viva, autentica e importante, la comunicazione dei sentimenti e delle emozioni non risulta sempre facile.



Molta attenzione, nell'educazione, è stata data alla capacità di formulare ed esprimere un'informazione o un concetto, ma poca, invece, all'educazione del vissuto emotivo e alla sua comunicazione.

Jhonson D.W. In Comoglio R.-Cardoso M. A., *Insegnare e apprendere in gruppo*, LAS Roma 1996

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere sentimenti ed emozioni

La difficoltà a partecipare le proprie emozioni può derivare dal fatto che talvolta le persone si **negano** l'esperienza di ciò che provano. Esse sopravvalutano così tanto la razionalità che considerano l'emozione come un sotto-prodotto umano. In tal modo non sviluppano una buona autopercezione di se stesse.

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere sentimenti ed emozioni

La soppressione delle reazioni emotive può generare:

1. **Problemi di relazione**
(aumento di conflitti e barriere interpersonali)
2. **Squilibrio e tendenziosità nella diagnosi e nella soluzione di conflitti interpersonali**
(chi non focalizza le proprie emozioni non manifesta i reali bisogni e quindi fatica a risolverli)

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere sentimenti ed emozioni

La soppressione delle reazioni emotive può generare:

3. Percezione selettiva della realtà
4. Tendenziosità nei giudizi
5. Negazione di un'esperienza vitale

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva positiva

La sua espressione consiste nel manifestare ammirazione o apprezzamento per qualcosa. Include due elementi:

1. *Dichiarazione del proprio stato e vissuto emotivo positivo.*
Ad es.:

“L’ho ammirata...”

“Ho avuto un momento di grande piacere...”

“Sono stata molto contenta...”

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva positiva

2. *Specificazione del comportamento a cui lo stato o il vissuto è riferito.*

Ad es.:

“...quando ho visto che ha saputo controllarsi”

“...nel vederla rilassata”

“...quando ho saputo che è riuscita a farsi l'insulina autonomamente”

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva positiva

Espressioni come:

“Lei è una persona meravigliosa”

“Lei è straordinaria”

“Lei è in gamba”, non sono appropriate per due motivi:

- non esprimono uno stato soggettivo “proprio” (anche se esso può essere implicito)
- non è specificato il comportamento o l’evento a cui si rivolge la reazione emotiva

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva negativa

La possibilità che una relazione permanga equilibrata nel tempo dipende, anche, dall'abilità di saper comunicare reazioni emotive negative in **modo costruttivo**. Si compone di due elementi:

1. *Dichiarazione del proprio stato e vissuto emotivo negativo. Ad es.:*

“ho provato dispiacere...

“mi mette in difficoltà...

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva negativa

2. *Specificazione del comportamento a cui è riferita l'emozione.*

Ad es.:

“...quando ho visto che non poteva ascoltare quello che Le stavamo dicendo

“...il suo ininterrotto fare domande”

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva negativa

Una reazione emotiva negativa costruttiva può manifestarsi in un dialogo o in una relazione comunicativa solo se si verificano certe condizioni:

- 1. La reazione è richiesta o è accolta dall'interlocutore a cui è rivolta,**

cioè la reazione negativa non può essere espressa quando l'ascoltatore non la richiede o non è disposto a riceverla:

“se Lei ora può ascoltarmi, vorrei esprimerle una mia spiacevole sensazione”

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva negativa

Non rispetta questa condizione:

“Non ne posso più di questo stato di cose. Deve evitare di...”

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva negativa

2. La reazione è espressa con riferimento a situazioni descritte in termini comportamentali, cioè deve sempre essere riferita allo specifico comportamento che la provoca e non essere né generica, né svalutante nella sua totalità.

Ad es.

“Lei mi sconcerta quando vede solo nero”

Non rispetta, invece, questa condizione:

“Si rende conto? Lei è solo negativo.”

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva negativa

La reazione è utile sia a chi ascolta, sia a chi parla.

La reazione negativa deve far capire che il cambiamento del comportamento migliorerà la relazione e quindi risulterà utile ad ambedue gli interlocutori:

“Quando non ci si rispetta reciprocamente, la relazione diventa difficile. Mi spiace che lei assuma un atteggiamento che a me sembra essere di superiorità rispetto a quello che ho detto.

Se non è d'accordo, me lo dimostri in un altro modo. Se qualche volta capita anche a me di fare lo stesso, me lo dica.”

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva negativa

non rispetta, invece, questa condizione:

“Mah... adesso glielo dico... Proprio non le interessa quello che il suo atteggiamento provoca negli altri.”

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva negativa

La reazione si riferisce a comportamenti, situazioni, eventi che l'ascoltatore può in qualche modo modificare.

Una reazione negativa a “qualcosa” che non può essere evitato o cambiato (perché ad es. non è nelle possibilità di chi la riceve), non è facilmente accettata.

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva negativa

Ad es:

*“Il volume alto della tua voce mi disturba.
Potresti abbassarlo un po’?”*

Non rispetta, invece, questa condizione:

“Hai una voce penetrante. Dovresti modificarla”

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva negativa

La reazione è posta come una richiesta e non come un comando. L'ordine, esprimendo un atteggiamento di autorità e superiorità, crea due tipi di problemi. Da una parte, chi lo riceve, si sente limitato nella sua libertà di agire; dall'altra, chi lo invia, deve o fare in modo che venga eseguito per non perdere prestigio o, nel caso in cui non lo sia, ammettere di non avere sufficiente autorità sull'altro. La richiesta, invece, esprime un atteggiamento più paritario e "libero":

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva negativa

Ad es:

“Mi piacerebbe molto che lei non uscisse dal reparto nell’ora in cui c’è la visita medica”

Non rispetta, invece, questa condizione:

“Le è proibito uscire dal reparto nell’ora in cui c’è la visita medica”

Espressione chiara del messaggio

Saper esprimere una reazione emotiva negativa

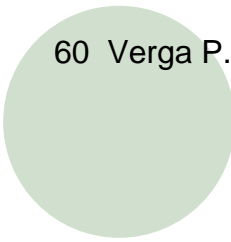
La reazione è posta in forma relativa e non assoluta.
Le persone non accettano facilmente di essere valutate, giudicate o “categorizzate” in termini definitivi.

Ad es.:

“sono sempre dispiaciuta ogni qualvolta, come ora, ti dimostri insoddisfatta di quello che faccio”

Non rispetta, invece, questa condizione:

“mi dà fastidio che tu dia sempre giudizi negativi su quello che faccio”



60 Verga P.

Competenze "in"

entrata"

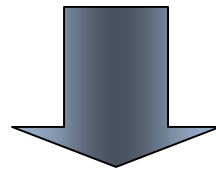
Attenzione

La percezione sensoriale di un messaggio è possibile:

- se esso è compatibile con i limiti neurofisiologici degli apparati sensoriali umani
(radiazioni elettromagnetiche fra i 380 e i 680 millimicron e suoni fra i 16 e i 20.000 Hz)
- Se non si è eccessivamente disturbati da interferenze esterne

Attenzione

Il SNC non è “protetto” esclusivamente da questi filtri neurologici (passivi) ma anche da un filtro più attivo, cioè in grado di modificare la propria capacità filtrante in funzione della situazione e delle finalità del percettore:

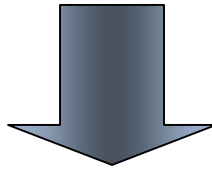


Attenzione selettiva

Attenzione

Attenzione selettiva

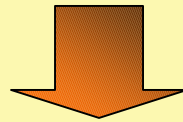
Significa “messa a fuoco” e consapevolezza di alcuni stimoli esterni ed “esclusione” di altre sollecitazioni.



La principale funzione dell'attenzione selettiva (oltre a quella di proteggere il SNC da un'overdose disordinata di input sensoriali) sembra essere quella di facilitare **l'attività di organizzazione e strutturazione della realtà**

L'ASCOLTO

Ascolto Attivo



Insieme delle tecniche e delle strategie attraverso le quali è possibile migliorare il contatto e la sintonia con l'altro e ottenere da lui informazioni utili per comprenderlo meglio

L'ASCOLTO ATTIVO

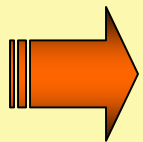
STRATEGIE DA METTERE IN ATTO:

- ✓ Manifestazione di interesse
- ✓ Richieste di informazioni

L'ASCOLTO ATTIVO

Manifestazioni di interesse

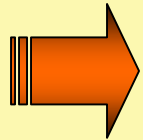
Puntano a instaurare un **contatto diretto** con l'interlocutore, per dimostrargli attenzione e interesse



tenere un contatto visivo, anche se non fisso, per non creare senso di invasione, controllo, imbarazzo

L'ASCOLTO ATTIVO

Manifestazioni di interesse

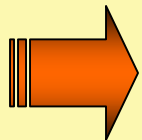


Usare il linguaggio del corpo:

stare rivolti verso chi parla

stare composti

ricorrere alla mimica facciale per esprimere interesse



Ridurre al minimo le distrazioni

L'ASCOLTO ATTIVO

Richiesta di informazioni

Può essere un'utile guida per orientare il discorso dell'altro e aumentarne la chiarezza.

I modi con i quali richiedere informazioni sono molteplici...

L'ASCOLTO ATTIVO

Richiesta di informazioni

Invito ad iniziare

Serve a rompere il ghiaccio e ad avviare l'interazione:

- *“prego, la ascolto”...*
- *“mi racconti cosa Le succede”...*
- *“Cosa ne pensa di...”*

L'ASCOLTO ATTIVO

Richiesta di informazioni

Domande generali

Non hanno risposta diretta, ma richiedono piuttosto che l'interlocutore le sviluppi, le elabori, le completi (domande circolari).

L'ASCOLTO ATTIVO

Richiesta di informazioni

Domande puntuali

**Vanno usate con cautela. Riguardano fatti precisi.
Se vengono poste in modo frequente, si rischia di
assumere un tono inquisitorio.**

L'ASCOLTO ATTIVO

Richiesta di informazioni

Domande cumulative

Riguardano argomenti di una certa estensione, dei quali suggeriscono già gli aspetti che la risposta potrebbe considerare:

- *“Come è andata oggi con la nuova terapia?”*
- *“E’ riuscito a parlare con il suo medico?”*

L'ASCOLTO ATTIVO

Richiesta di informazioni

Sondaggio

Cerca di indurre l'interlocutore a scendere nei dettagli, pur conservando un certo ragionato distacco:

- *“in che senso, secondo lei è stato peggio?”*
- *“sì, forse è vero che il suo medico è distratto, ma non potrebbe dargli un'altra possibilità?”*

L'ASCOLTO ATTIVO

Richiesta di informazioni

Incoraggiamento

Può essere dato a parole o tramite gesti e altri segnali non verbali. Basta interloquire con brevi parole di assenso, o con ammiccamenti, sguardi, occhiate, cenni del capo.

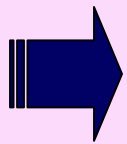
Il processo di comprensione

La conoscenza del linguaggio non è sufficiente perché vi sia comprensione. Oltre a conoscere il significato delle singole parole (**semantica**), esse devono essere interpretate all'interno di una frase o di un testo e questo impone **conoscenze sintattico-grammaticali** (struttura della frase) e **concettuali**

Il processo di comprensione

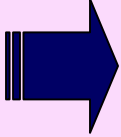
Nel processo di comprensione:


La memoria non opera mediante una semplice registrazione meccanica dei dati, ma attraverso procedimenti tendenti a **ordinare e gerarchizzare** in modo prestrutturato i **dati**;



nel processo di comprensione i **significati** di un messaggio vengono integrati in totalità semantiche, mentre i **significanti** (testi e frasi) che li hanno veicolati vengono perduti, cioè non vengono registrati, perché inutili.

Il processo di comprensione

 Solo nel caso di messaggi contenenti concetti non integrabili nella struttura cognitiva dell'individuo si osserva la memorizzazione pedissequa della struttura superficiale.

 Ricordare perfettamente un messaggio non è affatto indice di comprensione, anzi, talvolta sta a significare la **non assimilazione** dei concetti, cioè la loro mancata elaborazione.

Il processo di comprensione

Comprensione come elaborazione attiva e prestrutturata dei contenuti

1. L'unità minima di elaborazione è la **proposizione**
2. L'**elaborazione** si svolge in modo **attivo e anticipatorio**: *il ricevente, partendo dall'assunto che colui che ha emesso il messaggio intenda dire cose sensate, si forma aspettative specifiche sul significato di una proposizione prima ancora di averla percepita interamente.*

Il processo di comprensione

Comprensione come elaborazione attiva e prestrutturata dei contenuti

3. L'estrazione del corretto significato da parte del ricevente richiede un'adeguata competenza sui codici ma anche la conoscenza del contesto cui il messaggio si riferisce. L'importanza del contesto è massima nel caso di messaggi ambigui o oscuri (ironici, allusivi, metaforici)

Il processo di comprensione

Comprensione come elaborazione attiva e prestrutturata dei contenuti

4. Le persone non si limitano ad estrarre da un messaggio il solo significato in esso esplicitamente o implicitamente contenuto. Esse compiono anche un processo di **inferenza** su quanto decodificato. Ciò che in ultima analisi risulta, come prodotto finale della comprensione, non deriva solo dalla struttura superficiale del messaggio, ma dipende anche da quel che emerge dai **processi costruttivi** del ricevente.

Il processo di comprensione

Comprensione come elaborazione attiva e prestrutturata dei contenuti

5. La comprensione, pertanto, è un **processo interattivo** che implica sia il messaggio trasmesso, sia ciò che il ricevente ne trae in base alle sue conoscenze di fondo (schema cognitivo).

Il processo di comprensione

Comprensione come applicazione di schemi cognitivi

Gli **schemi cognitivi** sono strutture generali di conoscenze su *eventi, oggetti, situazioni, azioni*.

Quando la percezione (visiva, uditiva, tattile) si scontra con uno schema, i dati vengono ad essere ordinati in una maniera che riflette la struttura dello schema.

Il processo di comprensione

Criteri generali per una migliore comprensibilità

- Utilizzare un linguaggio semplice e il più possibile condiviso;
- Qualora si sia obbligati a usare termini tecnici, essi vanno spiegati/tradotti in linguaggio corrente;
- Impostare le frasi secondo una grammatica chiara, “corta”, attiva e povera di frasi subordinate.

Il processo di comprensione

Criteri generali per una migliore comprensibilità

- Dare il meno possibile per scontate conoscenze preesistenti;
- Contestualizzare il più possibile il messaggio;
- Qualora il messaggio si presti a molte inferenze (non controllabili dall'emittente), precisarne il significato;

La risposta

Una “buona” risposta prevede la ***dimostrazione*** dell’***apprezzamento*** e del ***rispetto*** sia per ciò che l’interlocutore pensa e dice, sia per l’emozione che sta sperimentando e che comunica



La risposta

All'interlocutore si risponde permettendogli di esprimersi completamente senza interrompere, giudicare o assumere una posizione di superiorità nei suoi confronti.

La risposta

Risposta a un concetto o opinione

Si compone di questi passaggi:

- ◆ **Parafrasare ciò che l'altro ha detto**

cioè riformulare in maniera diversa (con altre parole o parole proprie) ciò che qualcuno ha detto prima, senza aggiungere giudizi o interpretazioni

La risposta

Risposta a un concetto o opinione

Es. di parafrasi:

Familiare: “ha notato come il suo collega ha aspirato mio marito?”

Operatore: “mi sembra di capire che lei non è d'accordo sul modo in cui Stefano ha eseguito l'aspirazione tracheale”

La risposta

Risposta a un concetto o opinione

2. Porre domande aperte senza giudizio

La domanda deve riprendere il contenuto della comunicazione e “chiedere” ulteriori chiarimenti e approfondimenti, senza lasciar trasparire alcuna valutazione personale

La risposta

Risposta a un concetto o opinione

Es. di domanda aperta:

Collega A: “Penso proprio che c’è chi nasce con la voglia di lavorare e c’è chi nasce senza, e non c’è nulla da fare, puoi girarla come vuoi, ma niente cambia”

Collega B: “vuoi dire che la voglia di lavorare è ereditaria?”

La risposta

Risposta a un concetto o opinione

3. Manifestare un segno di apprezzamento fondato e, nel caso, dichiarare ciò su cui si dissente

Es.:

Familiare: “Sono proprio convinta che il vostro lavoro è una missione”

Operatore: “C’è del vero in quello che dice ma parte del nostro lavoro implica anche ben altro.”



La risposta

Risposta a un'emozione

E' importante saper rispondere con rispetto anche alle emozioni espresse nel corso di una comunicazione, **comprendendo** ed **esplicitando** ciò che l'altro sta provando, ma senza esprimere un giudizio di valore.

La risposta

Risposta a un'emozione positiva

Es.

Comunicazione: “Non credevo che la medicazione desse questi bei risultati”

Risposta: “Immagino che tu sia soddisfatta”

Comunicazione: “Il Caposala lo ha notato. Non pensavo fosse così attento”

Risposta: “Da come lo dici è evidente che il suo giudizio è importante per te”

La risposta

Risposta a un'emozione negativa

Es.

Comunicazione: “Sono come schiacciato da quello che è capitato a mia moglie, e da questa situazione in cui non riesco a immaginare cosa sarà il futuro”

Risposta: “E’ un fatto pesante. Immagino quanto lei soffra e quanto l’insicurezza la possa logorare.”

La risposta

Risposta a un'emozione negativa

Nella risposta all'espressione emotiva negativa, evitare di:

- Dare consigli
- Fornire suggerimenti per controllare le emozioni del momento
- Parlare di altri (o di sé stessi) che abbiano vissuto la stessa emozione
- Minimizzare o ridurre il problema
- Distrarre l'altro dal problema o introdurre un argomento di conversazione diverso



**Il counselling sanitario
quale strategia di aiuto**

Counselling

Termine che indica uno scambio comunicativo fra un professionista, il counselor, e una persona in difficoltà.

Il counselor può essere definito come un esperto della comunicazione che ha il compito di supportare il cliente nel **definire e nell'affrontare in concreto una certa problematica**

Counselling

Si basa sul pensiero di **C. Rogers** secondo il quale quando una persona si trova in difficoltà, il miglior aiuto che le si può fornire non consiste nel dirle cosa fare, bensì nel supportarla nelle fasi di comprensione e gestione del problema e di assunzione delle relative scelte.

Counselling Sanitario

Oltre all'intervento di counselling "puro", abilità di counselling possono essere utilizzate da tutti i professionisti della relazione d'aiuto.

Infatti, per quanto concerne l'ambito sanitario, la comunicazione immediata e spontanea fra operatore e paziente è assai rischiosa

Counselling Sanitario

Anche nel counselling sanitario, il counselor crede fermamente che le persone sono in grado di:

- Prendere decisioni
- Dirigere la propria vita
- Tentare di soddisfare i propri bisogni.

Counselling Sanitario

I principali obiettivi del counselling sanitario sono rappresentati da:

- ✓ Sostegno emotivo
- ✓ Educazione/prevenzione

Tecniche consulenziali

- ✓ Giusta intenzione
- ✓ Giusto momento
- ✓ Giusto luogo
- ✓ Giusto approccio
- ✓ Giuste tecniche

Giusta intenzione

La giusta intenzione del counselor è quella di **assistere** e non sostituirsi all'altro nella risoluzione del suo problema.



Giusto momento

Non è definibile in assoluto, ma è quello più propizio a entrambi gli interlocutori.

Giusto luogo

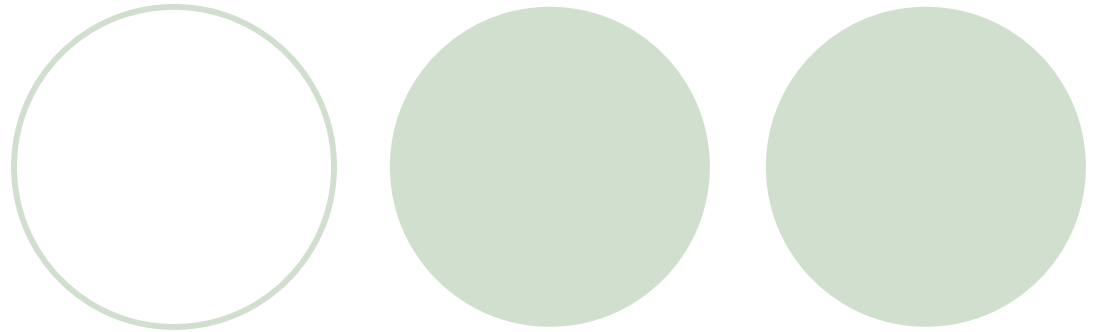
Deve essere isolato, tranquillo, dove non c'è telefono ed esiste una scrivania fra “consigliere” e “consigliato”.

Giusto approccio

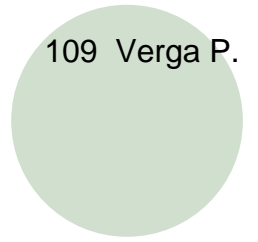
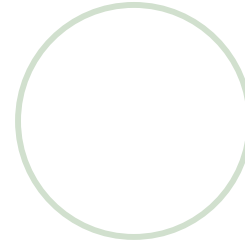
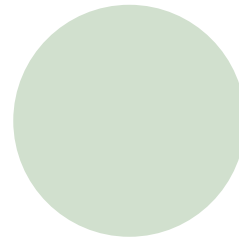
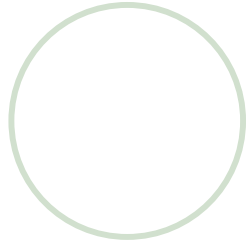
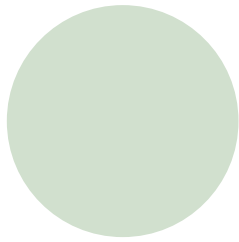
Implica azioni e atteggiamenti diretti a mettere a proprio agio l'altro, a non parlare troppo, a non fare troppe domande, all'essere calmi e particolarmente attenti al rispetto dell'altrui emotività.

Capisaldi dell'atteggiamento consulenziale

- ✓ Dare feed-back
- ✓ Ascoltare
- ✓ Evitare le critiche
- ✓ Individuare il problema




**La comunicazione come
strumento modellato
sulle caratteristiche dei
pazienti**



Ogni paziente che abbia un bisogno forte di sicurezza e controllo, può agire livelli comunicativi tesi a conquistare maggior attenzione e considerazione.

Redfield (1993, 1995) individua quattro tipi principali di “*giochi*” o “*drammi del controllo*”, così chiamati perché il loro scopo è quello di ottenere il controllo della situazione e dell’altro



I “drammi del controllo” esistono
quando alcuni tipi di
comunicazione diventano ripetitivi
e diventano veri e propri stili
comunicativi

Drammi del controllo

- Intimidatore
- Inquisitore
- Troppo riservato
- Vittima

Intimidatori

- Affrontano la relazione interpersonale con atteggiamento palesemente aggressivo;
- Ottengono l'attenzione altrui con il ricorso alla violenza fisica o psicologica, alle minacce, alle esplosioni di rabbia, al comportamento burbero.

Intimidatori

- Sono estremamente egocentrati;
- Il comportamento varia dal dare ordini, al parlare incessantemente e con modo autoritario, inflessibile e sarcastico;

Inquisitori

- Sono fortemente critici su tutto e su tutti;
- Cercano di far sentire gli altri in colpa: sottolineano le presunte manchevolezze e gli errori altrui;
- Con loro, le persone si sentono in dovere di giustificarsi per ogni cosa e di dimostrare il proprio valore;

Inquisitori

- Gli inquisitori useranno prima o poi le parole dell'interlocutore a danno di quest'ultimo: con osservazioni apparentemente innocenti, con aperto sarcasmo, in modo falsamente premuroso o chiaramente cinico.

I “troppo riservati”

- Sono inconsciamente convinti che, se appaiono misteriosi o distaccati, gli altri faranno del loro meglio per avvicinarsi;
- Spesso hanno paura che gli altri mettano in discussione le loro decisioni;
- Raramente chiedono aiuto;

I “troppo riservati”

- E' questa distanza e pseudo-autosufficienza che che impedisce loro di ottenere ciò che vorrebbero (stima, considerazione, attenzione).
- Davanti al minimo accenno di conflitto questo tipo di persone può chiudersi e diventare impenetrabile.

Le vittime

- E' l'atteggiamento di coloro che cercano di ricevere attenzione e considerazione suscitando la compassione degli altri;
- Le modalità vanno dalla lamentosità, al pianto, a espressioni più velate quali il frequente sospiro, il tremolio, lo sguardo nel vuoto.

Le vittime

- Per quanto le persone intorno alla vittima cerchino di offrirle aiuto, ella non sembra realmente interessata a ricevere supporto, perché ciò a cui ella è veramente interessata è l'essere compatita.

Risposte possibili

Ogni dramma del controllo tende a innescare una certa dinamica di risposta abbastanza prevedibile:

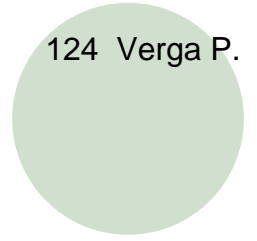
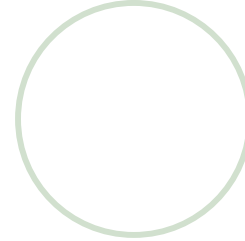
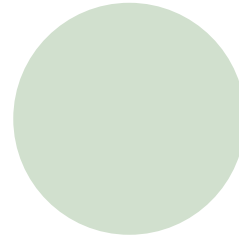
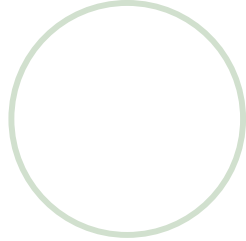
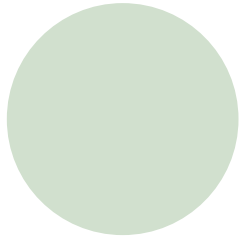
- I **riservati** fanno scattare relazioni inquisitorie, vittimistiche o abbandoniche;
- Gli **inquisitori**, al contrario, generano negli altri il bisogno di autotutela e riservatezza;
- Gli **intimidatori** possono far nascere vittime;

Conclusioni

Nel counselling sanitario è importante monitorare l'eventuale presenza di questi modelli relazionali che impediscono, a chi si accinge a chiedere aiuto, di ottenerlo.

Conclusioni

Il professionista capace di decodificarli è in grado di evitare le “trappole relazionali inconsce” che vedrebbero il perpetuarsi della stessa insicurezza, dello stesso “bisogno di controllo”, che il paziente non sa risolvere in altro modo.



124 Verga P.

GRAZIE !