



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

Como Centro Cardinal Ferrari

4 – 11 aprile 2008

PRIMA GIORNATA

9.00 – 12.30

Codice Deontologico Infermieristico (02.1999): il principio di comunicazione nei "Rapporti con la persona assistita" e la comunicazione come valore/strumento professionale

La competenza comunicativa professionale (*Lezione magistrale*)

Possibilità e impedimenti comunicativi nel rapporto con l'assistito: la parola ai professionisti

I modelli nello studio della comunicazione: implicazioni pratiche (*lezione magistrale*)

Elementi e principi per una comunicazione efficace:

- Il feed-back
- Il Principio di Cooperazione (Grice)
- Il Principio di Cortesia (Lakoff)

Quando manca il feed-back: le ricadute sul risultato

Assenza di feed-back professionale e caduta della compliance assistenziale nell'utente

13.30/17.00

Presentazione del modello della Pragmatica della Comunicazione Umana (Watzlawick) quale griglia per l'osservazione del comportamento professionale

- Comunicazione e realtà di primo e secondo livello
- Comunicazione e realtà di primo e secondo livello
 - L'impossibilità di non comunicare: il comportamento quale comunicazione
 - L'impossibilità di non comunicare: l'impossibilità del "non comportamento"
 - ❖ L'aspetto di contenuto e di relazione nella comunicazione
 - ❖ Infermiere e utente in "relazione": quale consapevolezza?
 - La punteggiatura nella comunicazione professionale
 - Azioni e re-azioni nella comunicazione infermiere-utente: "prima l'uovo o prima la gallina"?
 - Comunicazione analogica e comunicazione numerica: l'importanza del registro non verbale
 - Comunicazione analogica e comunicazione numerica: congruenza e incongruenza
 - Relazioni simmetriche e relazioni complementari
 - La relazione professionale infermiere-utente negli aspetti simmetrici e in quelli complementari

Pragmatica della comunicazione umana e implicazioni professionali: sintesi, rivisitazione, confronto



SECONDA GIORNATA

9.00 – 12.30

Le abilità comunicative "in emissione":

- Le fasi di avviamento di un'interazione: l'uso delle domande aperte e chiuse
- I diversi contenuti della comunicazione e i diversi livelli di impegno professionale: fatti, concetti, preferenze, opinioni, esperienze, emozioni.

L'uso delle domande aperte e chiuse

Le abilità comunicative in "ricezione" :

- Saper esprimere attenzione e partecipazione a quello che l'interlocutore comunica:
 - la risposta ai concetti e alle opinioni: la parafrasi, le domande senza giudizio, l'espressione dell'apprezzamento e del dissenso
 - la risposta alle emozioni positive e alle emozioni negative

Parafrasi ed espressione dell'apprezzamento e del dissenso

Le abilità comunicative "trasversali":

- Assertività, passività e aggressività nella comunicazione professionale
- Come evitare la distruttività nella comunicazione
- Linguaggio del corpo e accettazione/rifiuto dell'interlocutore.

Assertività *versus* aggressività: caso clinico

13.30 – 17.00

Elementi introduttivi al counselling infermieristico: presupposti (C. Rogers), finalità, principali tecniche consulenziali

Il counselling infermieristico: quale possibile impiego?

Aspetti psicologici della relazione professionale: la comunicazione quale strumento modellato sulle caratteristiche degli utenti

Comunicazione e "drammi del controllo" secondo Redfield

conclusione dei lavori e valutazione dell'apprendimento.

COLLEGIO INFERMIERI PROFESSIONALI
ASSISTENTI SANITARI - VIGILATRICI D'INFANZIA
DELLA PROVINCIA DI COMO
Ist.ai sensi Legge 29-10-54 n. 1049

