



Roma, 8-11 novembre 2018



ITALIAN CHAPTER



13° Congresso Nazionale AME/ANIED

La comunicazione e la relazione con il paziente e con l'équipe

Dott.ssa Gemma Falco
Psicologa/Psicoterapeuta
Azienda Sanitaria Ospedaliera S. Croce e Carle, Cuneo



Roma, 8-11 novembre 2018

Conflitti di interesse



ITALIAN CHAPTER



Ai sensi dell'art. 3.3 sul conflitto di interessi, pag 17 del Regolamento Applicativo Stato-Regioni del 5/11/2009, dichiaro che negli ultimi 2 anni non ho avuto rapporti diretti di finanziamento con soggetti portatori di interessi commerciali in campo sanitario

DIABETE

- ✓ *patologia cronica*
- ✓ *interessa più ambiti della vita*
- ✓ *complesso da gestire*
- ✓ *in gran parte autogestito*



*Presa in carico
continuativa e multidisciplinare*



imprinting



base sicura



LA COMUNICAZIONE

Definizione

*«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»*

(Luigi Anolli)

ComunicAZIONE



Il dire è anche un fare

Austin (1962): TEORIA DEGLI ATTI LINGUISTICI

Con le parole noi possiamo informare, influenzare, ordinare, offendere, condannare, litigare, stringere accordi, sposarci...

ComuniCARE

PAROLE CHE CURANO

Balint (1972):

PATIENT-CENTERED MEDICINE

Engel (1977):

modello biomedico → MODELLO BIOPSIKOSOCIALE

Remen e Charon (anni '90):

MEDICINA NARRATIVA

L'obiettivo terapeutico è frutto di una negoziazione fra uomo-medico e uomo-paziente, entrambi dotati di consapevolezza, convinzioni, emozioni, valori, spiritualità.

«Un corpo abitato e non un insieme di organi malati»

(Tomamichel, 2007)

Implicazioni deontologiche:

informazione e consenso (Legge 22 dicembre 2017, n. 219)

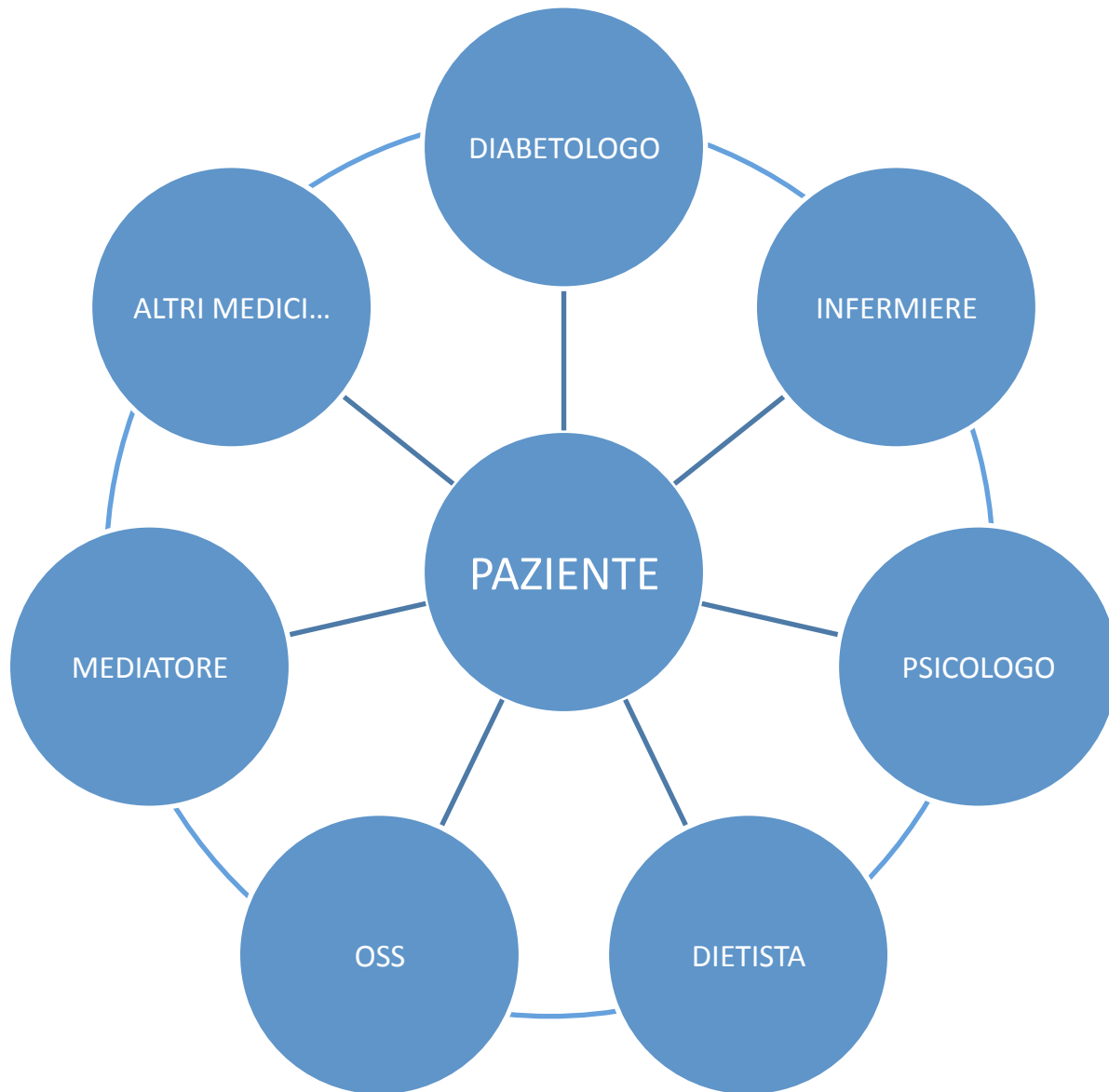
Implicazioni emotive:

operatori «meno difesi», in contatto con persone in cui si identificano e a cui si affezionano (cronicità) → rischio che l'empatia diventi contagio emotivo → formazione e supervisione

Implicazioni organizzative:

iperspecializzazione ↔ presa in carico globale → lavoro d'équipe

COMUNICAZIONE IN MEDICINA



- *Campo relazionale complesso*
- *Emozioni forti*
- *Fattore tempo*



**COSTRUIRE
COMPETENZE
COMUNICATIVE
SOLIDE**

LA COMPETENZA COMUNICATIVA

=

competenza complessa costituita da una serie di competenze:

- **competenza linguistica** = produrre e interpretare i segnali verbali
- **competenza paralinguistica** = modulare tono ed enfasi, usare intercalari ed esclamazioni, etc.
- **competenza cinesica** = comunicare con i gesti (mimica, movimenti del corpo, postura, etc.)
- **competenza prossemica** = variare gli atteggiamenti spaziali e le distanze interpersonali che hanno significati culturalmente determinati
- **competenza performativa** = usare l'atto comunicativo in modo adeguato alla situazione ed alle proprie intenzioni
- **competenza socio-culturale** = riconoscere le situazioni sociali e le relazioni di ruolo con gli elementi distintivi di una determinata cultura

Primo passo: METACOGNIZIONE

Acquisire consapevolezza delle variabili e delle dinamiche che mettiamo in campo quando comunichiamo con qualcuno.



Per approfondire...

- Principi della comunicazione umana → *Watzlawick P. et al., Pragmatica della comunicazione umana (1967)*
- Dinamiche relazionali nelle relazioni umane e di aiuto → *Berne E., A che Gioco Giochiamo (1964)*

...diventare consapevoli che...

1) Non si può non comunicare (Watzlawich, assioma 1)

Il silenzio del paziente

L'operatore: «Ci sta nascondendo qualcosa? Non si fida di noi?»

→ *dove sono le prove?*

Il silenzio dell'operatore

Il paziente:

- può faticare a chiedere,
- può sentirsi solo/non sostenuto,
- può completare le informazioni mancanti in modo erroneo o con le sue peggiori paure

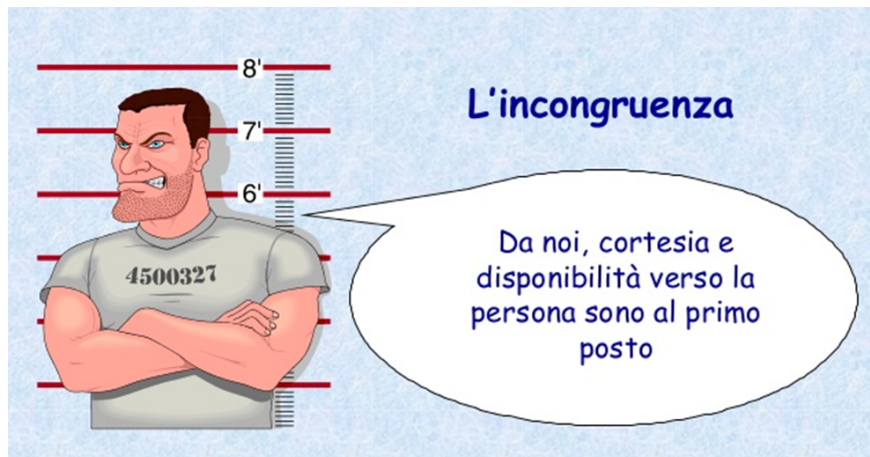
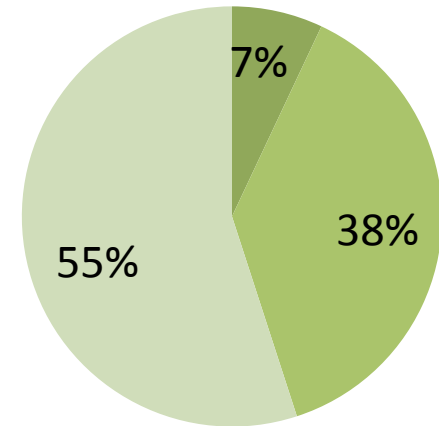
Per evitare fraintendimenti:

- Ricordare che realtà \neq interpretazione
- Chiedere feedback

...diventare consapevoli che...

2) Gli esseri umani comunicano con il modulo verbale e con quello non verbale (Watzlawich, assioma 4)

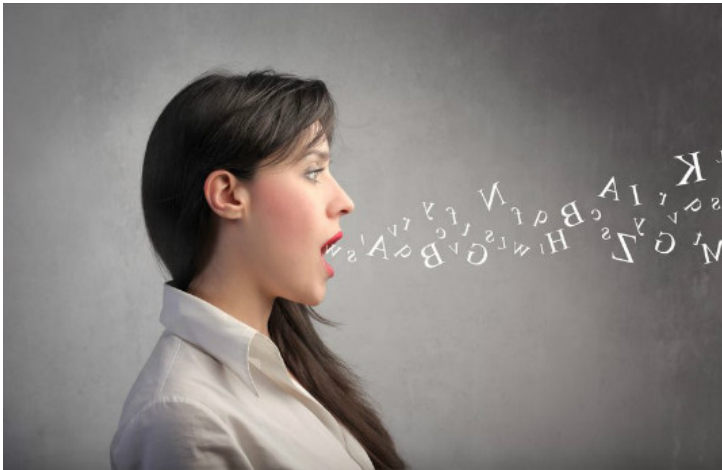
VERBALE	PARAVERBALE	NON VERBALE
<ul style="list-style-type: none">• Parole e frasi• Linguaggio (semantica e sintassi)	<ul style="list-style-type: none">• Volume• Tono• Ritmo• Energia• Cadenza	<ul style="list-style-type: none">• Look• Mimica facciale• Gestualità• Postura• Prossemica



- verbale
- paraverbale
- non verbale

...diventare consapevoli che...

3) Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto ed uno di relazione (Watzlawich, assioma 2)



- **CONTENUTO** = cosa voglio trasmetterti?
- **RELAZIONE** = chi sono io per te? chi sei tu per me?

Contenuto e relazione: COMUNICARE BRUTTE NOTIZIE

MESSAGGIO

CONTENUTO

RELAZIONE

«Lei ha un'ulcera al piede causata da un diabete scompensato. Se le cure non faranno effetto verrà amputato l'arto»



«FATTI TUOI»

«Purtroppo il suo piede ha un'ulcera. Può succedere a chi ha il diabete da molto tempo, soprattutto se il compenso non è buono. È un problema serio ma abbiamo possibilità di trattarlo. Certo, il rischio di dover ricorrere ad un'amputazione c'è, ma faremo il possibile per evitarlo. Nel frattempo, per prevenire problemi simili in futuro, le consigliamo di essere attento allo stile di vita ed alle glicemie»

**«CI DISPIACE,
CI INTERESSA,
CI CURIAMO
DI TE»**

...diventare consapevoli che...

4) non c'è comunicazione senza ascolto



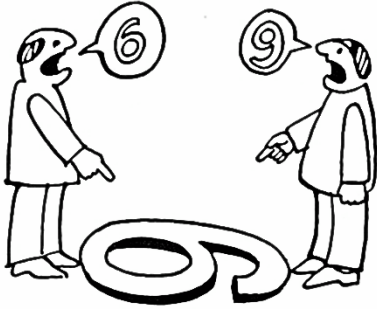
Non dimenticare mai l'oggetto dell'ascolto: la salute, il dolore, la paura...

La prima cura per una persona che soffre non è l'abbondanza di parole e consigli ma la disponibilità all'ascolto.

ASCOLTARE come?

ASCOLTO FINTO	ASCOLTO LOGICO	ASCOLTO ATTIVO
<p>Ascoltare “a tratti”, lasciandosi catturare dalle distrazioni e fidandosi di riuscire a discernere intuitivamente le cose “importanti” da quelle che lo sono meno. È un ascolto privo di reale interesse, vissuto solo come opportunità per poter parlare.</p>	<p>Ascoltare applicando un efficace controllo del significato logico di quello che viene detto. L’attenzione è concentrata sul contenuto.</p>	<p>Ascoltare mettendosi “nei panni dell’altro”, cercando di entrare nel suo punto di vista e provando ad immedesimarsi nei suoi vissuti, emozioni e sensazioni.</p>

ASCOLTO ATTIVO (I)



- Comprendere che l'altro ha una prospettiva diversa, provare a rappresentarsela e tenerla a mente durante l'interazione.
- Mettere da parte il bisogno di avere ragione.
- Contenere le distorsioni percettive e le inferenze affrettate.
- Ascoltare fino in fondo senza interrompere.
- Accertarsi di aver capito.
- Risuonare empaticamente.

ASCOLTO ATTIVO (II)

Verificare di aver capito

- **domande:** aperte, di precisazione, di chiarimento
- **reformulazione:** dire con parole proprie quanto ascoltato
- **ridefinizione:** riformulare attenuando la forza di un concetto («dramma» → «problema»)
- **sintesi:** riformulazione che coglie l'essenziale
- **validazione empatica:** riconoscimento dello stato d'animo di chi parla («devi aver provato...»)

...diventare consapevoli che...

5) OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE

- **LA FRETTA** rende l'interazione essenziale e scarna (spesso si perde più tempo in seguito per ricostruire la fiducia o riparare errori)
- **LA DISTRAZIONE** data dal fare più cose contemporaneamente (sensazione che l'operatore non stia ascoltando)
- **IL LINGUAGGIO** che può essere troppo tecnico, distaccato, o infantilizzante
- **L'INTERRUZIONE** del paziente porta a trarre conclusioni sbagliate
- **L'ESCLUSIONE** del paziente in una comunicazione fra due operatori (anche se riguardante lui!)

BUONE PRATICHE

- **Sii chiaro.** Chi è in ansia completa l'indefinito con le sue paure peggiori.
- **Sii essenziale.** Sotto stress le persone non recepiscono messaggi troppo lunghi, complessi e articolati.
- **Sii pertinente.** Inutile provare a parlare di altro se la persona è concentrata sul suo problema.
- **Sii sincero.** Puoi mentire con le parole, ma non con il tuo corpo.
- **Trova una verità accettabile.** Non essere misterioso, ma evita informazioni troppo crude e difficili da gestire per la persona.
- **Attento al tuo corpo.** Monitora la congruenza verbale/non verbale.
- **Attento ai feedback!**



Roma, 8-11 novembre 2018



ITALIAN CHAPTER

Grazie per l'attenzione!