

Bologna, 6 ottobre 2018

IL DECALOGO DELLA COMUNICAZIONE

1 RELAZIONE

1. La comunicazione è relazione

Nel comunicare (mettere in comune) qualcosa a qualcuno, nel trasferire un contenuto da una persona all'altra, è implicita la creazione di una relazione.

Nel momento del trasferimento del contenuto, infatti, entriamo in contatto con l'altro e creiamo un ponte di comunicazione interpersonale.

L'efficacia della comunicazione, l'efficacia del trasferimento del contenuto, dipende dalla qualità della relazione che creiamo.

*“Trascuriamo abbastanza tempo con l'assistito in maniera da instaurare un rapporto di educazione terapeutica”**

2 ASCOLTO

2. Il primo atto del comunicare è ascoltare

Quando comunichiamo, dall'altra parte c'è qualcuno che riceve: un atto fondamentale nel comunicare è, dunque, l'ascolto.

Per essere un buon comunicatore, occorre imparare a essere un buon 'ascoltatore'.

Ascoltare attivamente genera nell'altro fiducia, appagamento e la sensazione che siamo concentrati proprio su di lui e su ciò che sta dicendo.

*“Utilizziamo un atteggiamento di disponibilità”**

3 CHIAREZZA

3. Essere semplici e flessibili per farsi capire. Linguaggio

Porre attenzione al linguaggio migliora esponenzialmente l'efficacia della comunicazione.

Parlare in positivo anziché in negativo, scegliere sinonimi che semplificano, evitare le avversative “ma” e “però” quando inutili, sintonizzarsi sullo stile dell'altro, sono soluzioni che rendono il messaggio chiaro e comprensibile.

*“Parliamo in modo comprensibile e utilizziamo un linguaggio semplice. Utilizziamo materiali di stampa di facile lettura per supportare l'apprendimento”**

4 RESPONSABILITA'

4. L'obiettivo della comunicazione è far arrivare il messaggio all'interlocutore

Per essere efficace, il comunicatore deve diventare responsabile del suo messaggio: creare un ponte relazionale e verificare che il messaggio arrivi a destinazione per lo scopo che si desidera raggiungere.

**T.E.A.M WORK La gestione integrata del paziente scompensato
Barisone, Municinò, Trevisi, Vignarelli**

La domanda chiave è: “mi sono spiegato? Sono stato chiaro?”

“Incoraggiamo l'esternazione di preoccupazioni e motivazioni riguardanti il cambiamento comportamentale atteso, incoraggiamo gli sforzi volti al miglioramento dello stile di vita e prendiamo atto delle difficoltà di cambiare abitudini.

Evitiamo domande la cui risposta è un semplice ‘sì’ o ‘no’ e scegliamo domande aperte: ‘mi dica con parole sue cosa è lo scompenso cardiaco’.

*Prendiamo atto che è necessaria una attività di sostegno e che possono esserci delle ricadute”.**

5 RISPOSTA

5. Il risultato della mia comunicazione è dato dalla risposta che ottengo

Il comunicatore efficace è, dunque, responsabile della sua comunicazione e verifica il risultato ottenuto.

*“Accertiamoci dell'avvenuta comprensione. Chiediamo al paziente di spiegare di nuovo, usando le proprie parole. Se il paziente non è in grado di spiegare correttamente, spieghiamo di nuovo e rivalutiamo.”**

Il comunicatore efficace è flessibile e cambia la sua comunicazione a seconda della necessità dell'interlocutore con l'obiettivo di ottenere come risultato l'aderenza.

In questo, il riferimento è la sequenza del ‘teach back’.

- 1 Operatore spiega nuovo concetto
- 2 Operatore valuta comprensione e ricordo
- 3 Operatore chiarisce concetto
- 4 Operatore rivaluta comprensione e ricordo
- 5 Paziente comprende e ricorda
- 6 Aderenza

6 PAROLE

6. Le parole sono creature viventi e sono generatrici di realtà

L'unità base del comunicare sono le parole.

Le parole sono i mattoni che costituiscono il messaggio e, proprio come i mattoni, possono costruire finestre o muri.

Le parole che liberiamo, dicendo o scrivendo, prendono vita, vanno verso gli altri indipendenti da noi e creano realtà, relazioni, mondi. Scegliamo con cura le parole che utilizziamo nei dialoghi con i colleghi e con i pazienti.

*“Accertiamoci che le parole e le informazioni fornite da tutti gli operatori siano univoche. Documentiamo quanto avvenuto in cartella”.**

7 GESTUALITA'

7. La comunicazione non verbale e paraverbale

La comunicazione, oltre che attraverso le parole, avviene attraverso la gestualità, il canale non verbale: la gestualità, la postura e le microespressioni facciali.

Questo canale, i gesti, il corpo devono essere allineati e congruenti con ciò che dico, perché la comunicazione sia efficace e credibile. Tra le prime azioni 'non verbali' che possiamo fare ci sono quella di stabilire un contatto visivo e di sorridere.

8 VOCE

8. Cosa dico e come lo dico

Il linguaggio trasferisce contenuti ed emozioni. Le parole hanno un influsso profondo. Le parole che uso per trasferire un contenuto o per descrivere una situazione e il tono di voce che uso, influenzano la percezione e installano o possono cambiare convinzioni in merito a ciò che stiamo comunicando.

"Usiamo un tono di voce calmo" e diventiamo abili nell'utilizzo dei colori della voce.*

9 MAPPA

9 Le interferenze della comunicazione, la mappa non è il territorio

La realtà non è la stessa per tutti. Il modello del mondo di ciascuna persona è diverso da quello di tutti gli altri, a seconda dell'esperienza personale, dell'educazione, delle convinzioni e della cultura di riferimento. Non diamo per scontato che quello che vale per noi valga per tutti.

*"Riconosciamo il punto di vista dell'assistito nei confronti della sua malattia".**

10 BEN-ESSERE

10 Comunicare bene fa stare bene

Il comunicatore efficace e consapevole, per essere tale, deve essere in una relazione efficace con se stesso, prima ancora che con gli altri. Ciò genera benessere per sé, oltre che per la rete relazionale nella quale la persona è inserita e opera.

Per questo migliorare la propria comunicazione, migliora la propria vita (e quella degli altri).

"Non c'è comunicazione autentica in vita, nella vita sana e nella vita malata, se non quando si evitano parole indistinte e banali.

Le parole giuste non possono che essere quelle gentili e silenziose che non rimarcano le differenze, ma colgono le affinità.

E' necessario educarci senza fine a immaginare quali parole vorremmo sentire dagli altri se fossimo noi a stare male e ad avere bisogno delle parole giuste".

Eugenio Borgna (*Parlarsi*)

*Mauro Mennuni ed altri: Position paper ANMCO Gestione della dimissione ospedaliera.

**T.E.A.M WORK La gestione integrata del paziente scompensato
Barisone, Municinò, Trevisi, Vignarelli**

BIBLIOGRAFIA

U. Bartholomäus, C. Malipensa, L'arte di dialogare. Comunicare non solo a parole, Feltrinelli

Eugenio Borgna, Parlarsi, Einaudi

Eugenio Borgna, Responsabilità e speranza, Einaudi

Dale Carnegie, Come trattare gli altri e farseli amici, Bompiani

Noam Chomsky, La grammatica generativa trasformazionale, Boringhieri

Noam Chomsky, Filosofia del linguaggio. Ricerche teoriche e storiche, Boringhieri

M. Tullio Cicerone, Dell'oratore, Bur

Robert Dilts, Il potere delle parole e della pnl, Alessio Roberti Editore

Rafael Echeverria, Ontologia del linguaggio, J.C. Saez Editor

David e Kathryn Geldard, Parlami, ti ascolto, Erickson

Daniel Goleman, Intelligenza emotiva, Bur

Ciro Imparato, La voce verde della calma, Sperling & Kupfer

Carlo Maria Martini, Parlate con il cuore, Corriere della Sera

Marshall McLuhan, The medium is the message, Penguin Book

Mauro Menunni ed altri, Position paper Anmco: gestione della dimissione ospedaliera

Thich Nhat Hanh, L'arte di comunicare, Macro Edizioni

Daniele Novara, La grammatica dei conflitti, Sonda

Carl Rogers, Potere personale, Astrolabio

Marshall B. Rosenberg, Le parole sono finestre (oppure muri), Editore Esserci

Marianella Sclavi, Arte di ascoltare e mondi possibili, Bruno Mondadori

P. Watzlawick, J.H. Beavin, D. D. Jackson, Pragmatica della comunicazione umana, Astrolabio