

5<sup>^</sup>  
Edizione

*corso di 2° livello*

# PER L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE DI UN AMBULATORIO DEGLI STILI DI VITA

Principi di  
comunicazione

Paola della Rovere

28-29 Gennaio 2017  
Frascati (Roma)

**SIMP**  
e**SV**

Società Italiana di Medicina  
di Prevenzione e degli Stili di Vita

# Principi di comunicazione

## Il contesto: la medicina centrata sul paziente

### . La comunicazione come ascolto dell'altro

*“La nostra esperienza mostra che, se il medico pone domande di tipo anamnesi medica, riceverà sempre risposte ma difficilmente qualcosa di più. Prima di poter giungere a quella che abbiamo chiamato una “diagnosi” più profonda egli deve imparare ad ascoltare.*

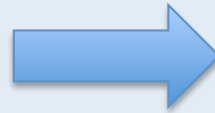
*(da: “Medico, paziente e malattia,” M. Balint)*

# Principi di comunicazione

## Il contesto: la medicina centrata sul paziente

Dall'orientamento alla malattia all'orientamento alla relazione

TO CURE



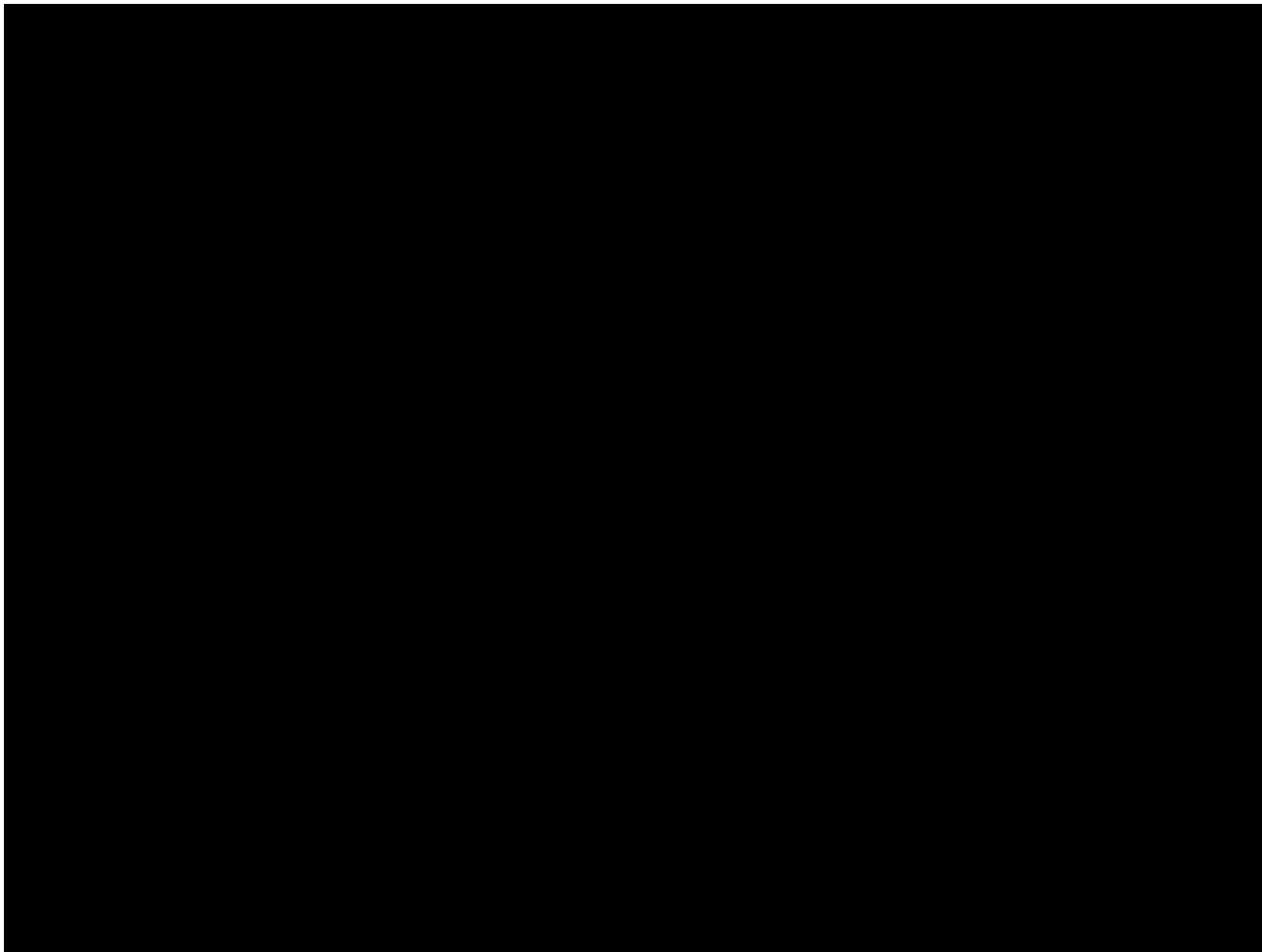
TO CARE

*“Lo sguardo medico deve saper vedere malato e non la malattia: uno sguardo che ascolta e risponde con empatia è ben altra cosa di uno sguardo che osserva passando di corpo in corpo...”*

*L'ascoltatore empatico è in grado di percepire l'esperienza soggettiva di un altro” (U.Galimberti)*

# Principi di comunicazione

## Il mendicante cieco



# Principi di comunicazione

## Comunicazione e cambiamento

- Stesso contenuto espresso in maniera diversa produce risultati diversi
- La comunicazione guida il cambiamento
- Perché una comunicazione sia efficace e si possa ottenere un cambiamento è fondamentale:

***la costruzione del rapporto***

attraverso capacità comunicative e empatiche

# Principi di comunicazione Relazione medico/paziente e cambiamento

Medico



PROPONE IL CAMBIAMENTO

Paziente



RESISTE AL

CAMBIAMENTO

*(“Che ci vuole a fare quello che dico?)*

*(“Non ce la farò mai, la farà facile..  
Non ci capisce niente”..)*

**RIUSCIRE O MENO A MODIFICARE IL COMPORTAMENTO NON E' SOLO UN  
PROBLEMA DEL PAZIENTE**

# Principi di comunicazione

## L'efficacia della comunicazione

L'efficacia della comunicazione dipende dalla capacità di rapportarsi con gli altri, di riconoscere i loro bisogni e le loro aspettative, di trasferire loro concetti e immagini, di entrare in **contatto** e stabilire una **relazione**.

### **Comunicabilità**

*Tutti possono comunicare, ma non tutti sanno farsi capire*

# Principi di comunicazione

*La comunicazione come relazione: il modello sistemico-relazionale (Watzlawick e la scuola di Palo Alto)*

- Tutto è comunicazione
- La comunicazione è un processo circolare, non lineare
- La comunicazione è un processo che avviene tra due o più **personalità** che discutono tra loro con dei **significati**.  
Nel momento in cui comunicano esprimono anche la **relazione** e definiscono il **ruolo**.

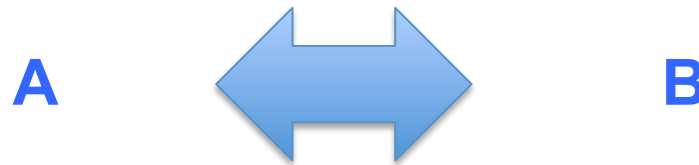
# Principi di comunicazione

## *La comunicazione come relazione: il modello circolare*

### Modello circolare

La comunicazione come **relazione** è un processo bidirezionale, ove la relazione di potere è più bilanciata (rispetto alla relazione lineare), attraverso dialogo e reciprocità

(Scuola di Palo Alto – [Paul Watzlawick](#))



# Principi di comunicazione

## *Modello circolare e feed-back*

Il reale significato di ciò che comunicate (non di ciò che dite) è contenuto nella risposta che ottenete.

**FEEDBACK**  
o informazione di ritorno



messaggio



feedback

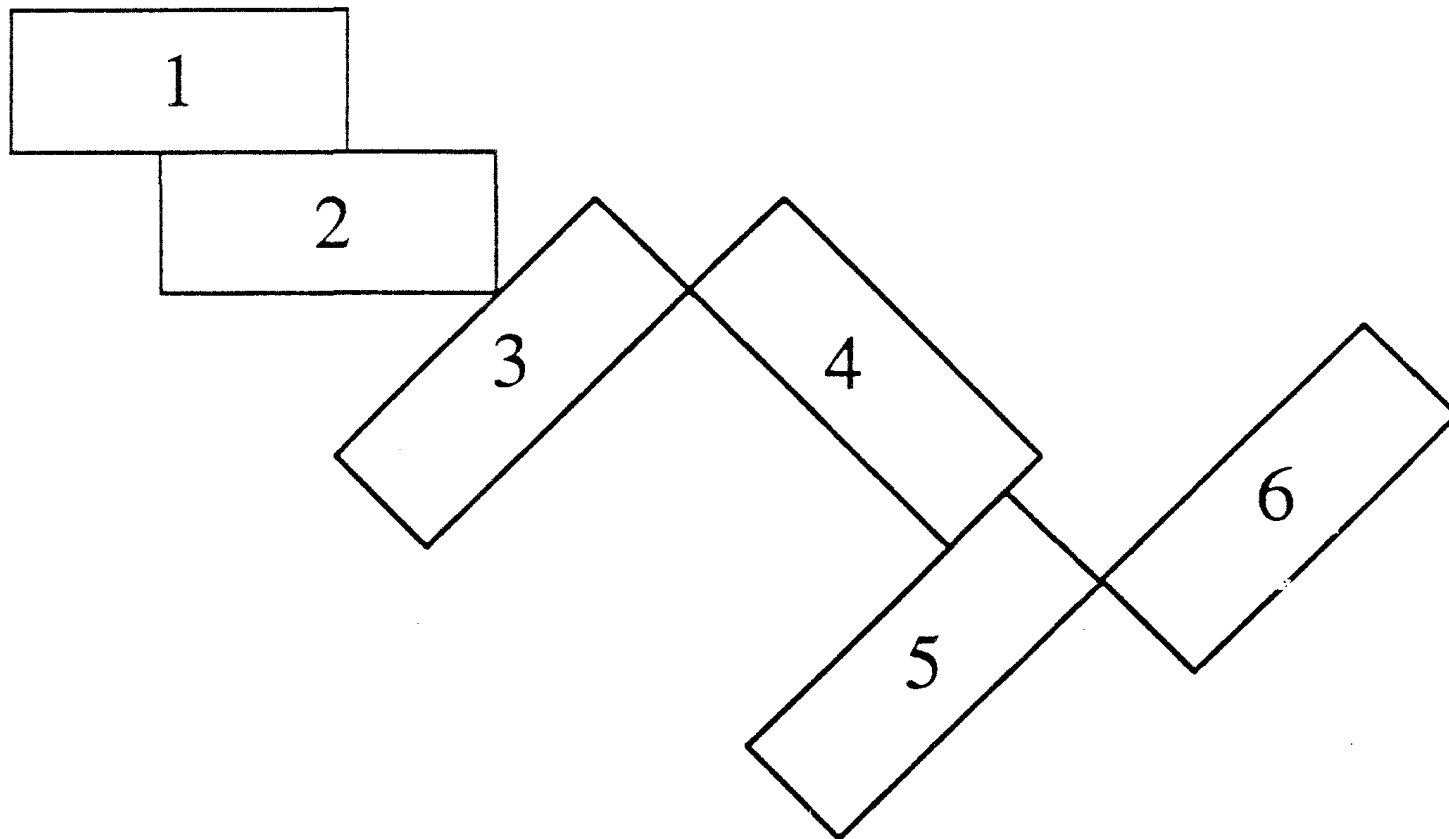
**La Comunicazione è un Processo Circolare**  
*(Shramn & Orgood, 1954)*

# Principi di comunicazione

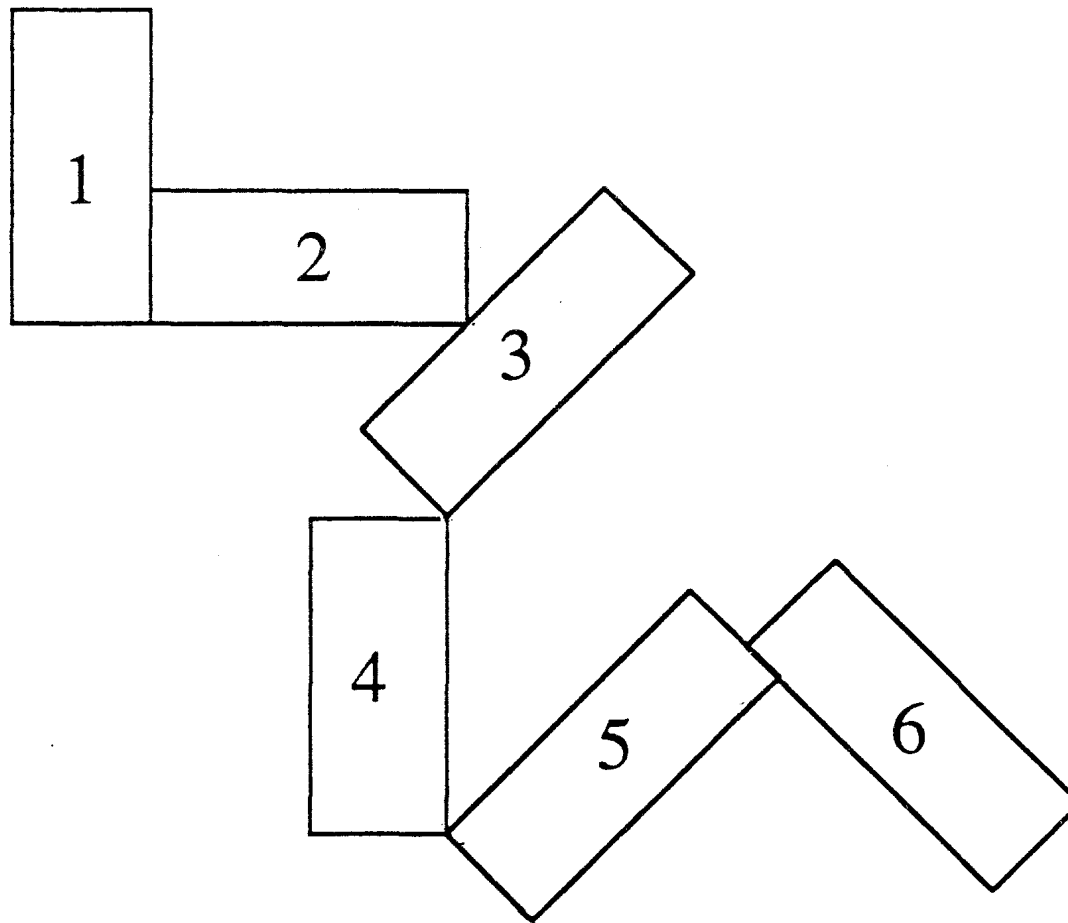
## Comunicazione a 1 via e a 2 vie

### **COMUNICAZIONE A UNA E A DUE VIE**

# COMUNICAZIONE AD UNA VIA:



# COMUNICAZIONE A DUE VIE:



# Principi di comunicazione

## Comunicazione a 1 via

Caratteristiche:	linearità
	pianificazione
	ordine
Vantaggi:	efficienza
Svantaggi:	protezione del proprio potere
	minore efficacia

# Principi di comunicazione

## Comunicazione a 2 vie

### Caratteristiche:

circularità

estemporaneità

retroazione

### Vantaggi:

efficacia e accettazione

### Svantaggi:

minore efficienza

possibile contestazione

# Principi di comunicazione

## Gli assiomi della comunicazione



Watzlawick, P., Beavin, J.H., Jackson, D.D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio Editore, Roma, 1997

# Principi di comunicazione

## Il primo assioma: non si può non comunicare



# Principi di comunicazione

## Il secondo assioma: contenuto e relazione

*“Credo di avere un sorriso grazioso..”*

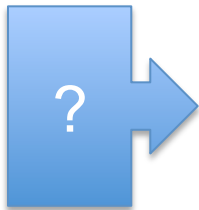


*“Hai il sorriso più grazioso che si sia visto da quando il mondo è cominciato..”*

*“Non t’ho mai sentito dire che ho un sorriso grazioso, .. Non trovi ?”*



*“Anche quando lo dice, non lo dice!”*



# Principi di comunicazione

## Il terzo assioma: la punteggiatura nella comunicazione

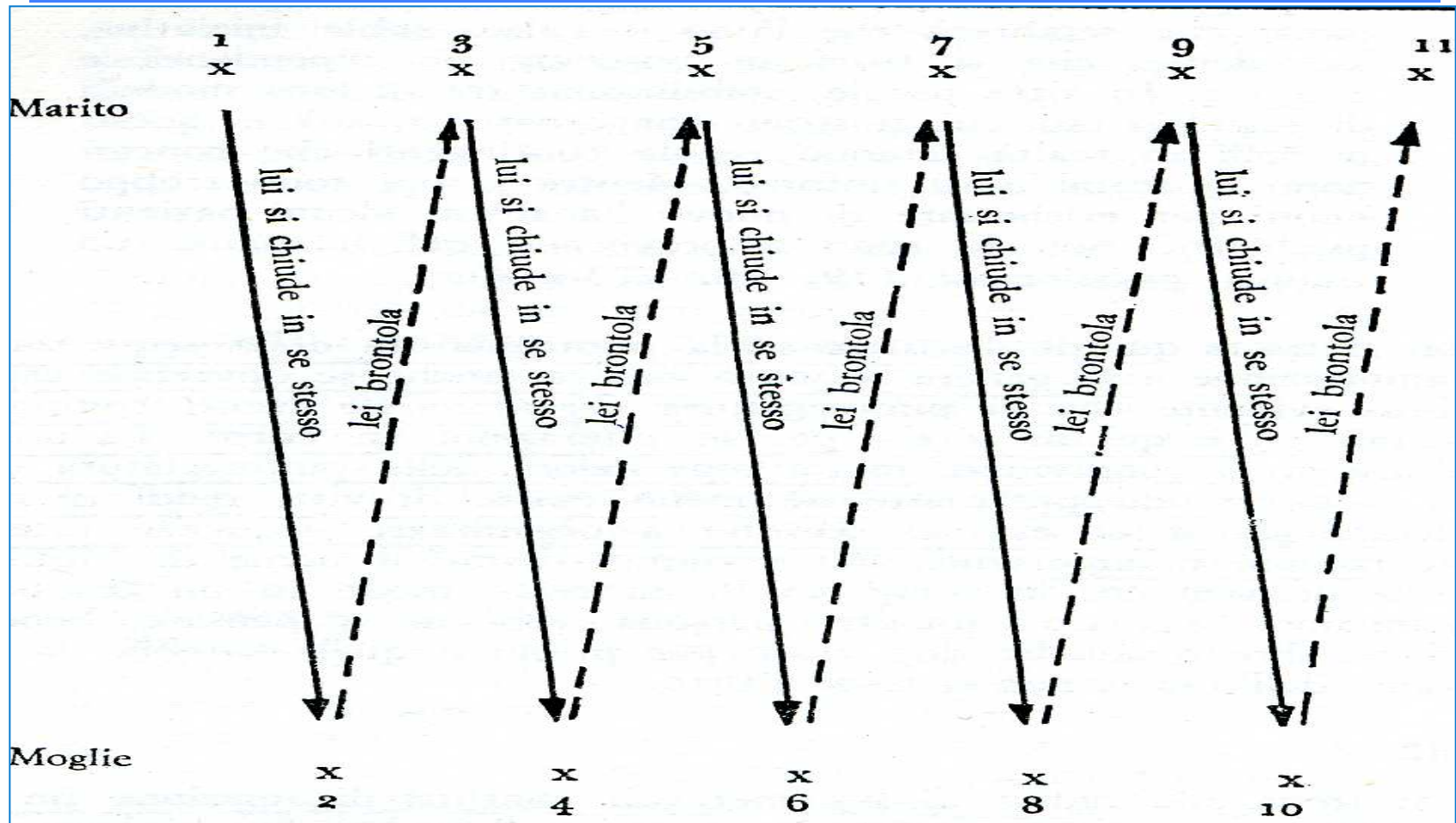
La natura di una relazione dipende dalle sequenze di comunicazione tra i comunicanti



*“ Ho addestrato il mio sperimentatore: ogni volta che premo la leva mi dà da mangiare! “*

# Principi di comunicazione

## Il terzo assioma: la punteggiatura nella comunicazione



# Principi di comunicazione

## Il quarto assioma: codice numerico e analogico

**SEDIA**



**NUMERICO O DIGITALE**

La parola sedia non è l'oggetto reale, non c'è nulla di specificatamente simile a una sedia nella parola sedia: *se ci si siede sopra, si cade per terra.*

A. Korzybski, *Science and Sanity* (1933). *La semantica generale*, Città Nuova, Roma 1976.



**ANALOGICO**




ANALOGICI sono quei segnali che contengono una qualche rappresentazione o immagine del significato a cui si riferiscono

# Principi di comunicazione

## Il quarto assioma: congruenza tra linguaggio numerico e analogico

### La congruenza

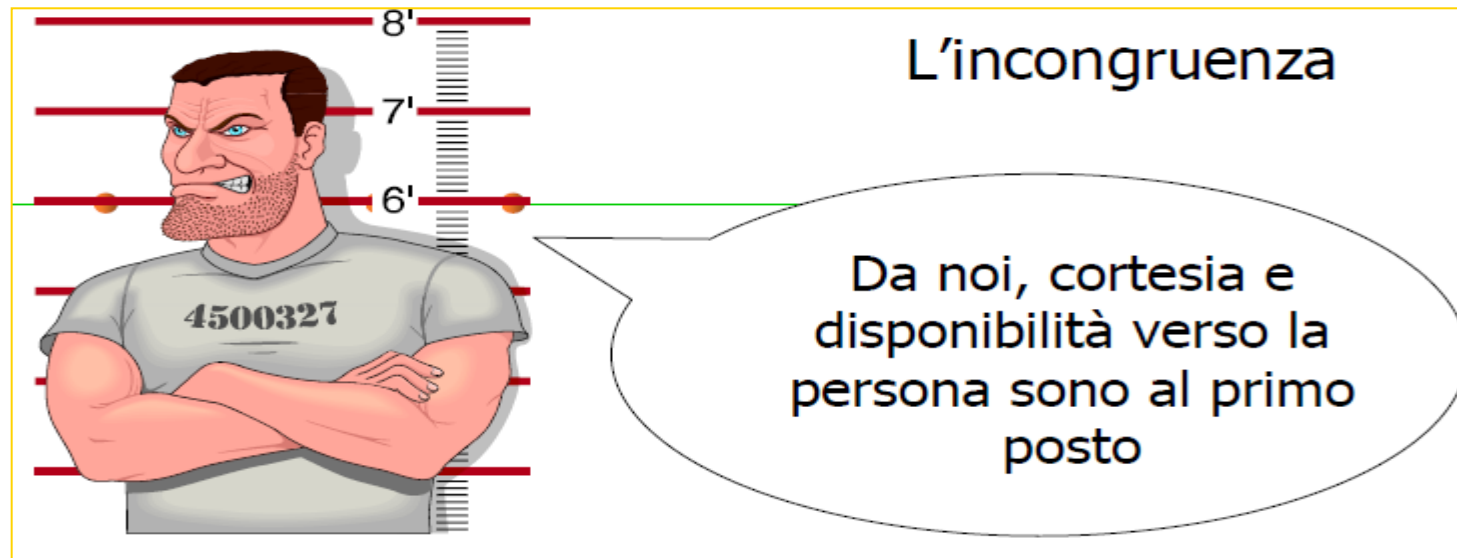


Da noi, cortesia e disponibilità verso la persona sono al primo posto

Quando il linguaggio analogico e quello numerico sono in accordo tra loro, la comunicazione è lineare ed il messaggio è efficace

# Principi di comunicazione

## Il quarto assioma: incongruenza tra linguaggio numerico e analogico



Quando il linguaggio analogico e quello numerico sono in contrasto, la comunicazione è distonica. In questi casi prevale il linguaggio analogico.

# Principi di comunicazione

## Comunicazione verbale e non verbale

### Comunicazione verbale o numerica

La comunicazione **verbale** consente il passaggio diretto dell'informazione.

### Comunicazione non verbale

La comunicazione **non verbale** supporta e integra quella verbale

# Principi di comunicazione

## I tre livelli della comunicazione



**VERBALE**



**(cosa?)**

**Le parole**



**PARAVERBALE**

- Volume**
- Ritmo**
- Tono**
- Timbro**
- Velocità**
- Silenzio**



**NON-VERBALE**



**(come?)**

- Contatto visivo**
- Mimica facciale**
- Gestualità**
- Postura**
- Prosemica**
- Colorito del volto**

# Principi di comunicazione

## La recezione del messaggio

Nella comunicazione le informazioni vengono recepite attraverso:

- contenuto delle parole **7%**
- il modo di parlare (tono voce..) **38%**
- linguaggio del corpo **55%**



***“Ciò che sei parla talmente forte che non sento ciò che dici”***

Ralph Waldo Emerson

# Principi di comunicazione

## La comunicazione paraverbale

- Volume
- Ritmo
- Tono
- Timbro
- Velocità



# Principi di comunicazione

## La comunicazione non verbale

- Contatto visivo
- Mimica facciale
- Gestualità
- Postura
- Prossemica
- Colorito del volto



# Principi di comunicazione

## La comunicazione non verbale: la postura



**TIMIDO**



**PIÙ CHE  
TIMIDO**



**SICURO  
DI SE'**

# Principi di comunicazione

## Comunicazione non verbale: le emozioni

paura

rabbia



disgusto

sorpresa



tristezza

gioia

# Principi di comunicazione

## Il quarto assioma: incongruenza tra linguaggio numerico e analogico e il doppio legame

La comunicazione paradossale si basa sulla teoria del doppio legame, quella situazione in cui tra due individui uniti da una relazione emotivamente rilevante, la comunicazione dell'uno verso l'altro presenta una **incongruenza** tra il livello del discorso esplicito (quel che vien detto) e un ulteriore livello metacomunicativo (come possono essere i gesti, gli atteggiamenti, il tono di voce)

**Sii spontaneo!!!**



# Principi di comunicazione

Il quinto assioma: relazioni simmetriche e complementari

Relazioni  
simmetriche



**UGUAGLIANZA**

One up-one up

One down-one down

Relazioni  
complementari



**DIFFERENZA**

One up-one down

One down-one up

# Principi di comunicazione

## *Codifica e decodifica*

- L'emittente nel trasmettere il messaggio traduce in un codice quanto vuole comunicare
- Il ricevente decodifica il messaggio secondo la sua struttura di interpretazione
- Il processo di decodifica si riferisce al modo in cui si recepisce il messaggio ed è determinato dalla personalità, dalla percezione, dalle aspettative dell'interlocutore e anche dal contesto

# Principi di comunicazione

## L'arco di distorsione



# Principi di comunicazione

## Cosa arriva della comunicazione?

**Emittente**

**100%** CIO' CHE HA INTENZIONE DI DIRE

**70%** CIO' CHE DICE VERAMENTE

**Ricevente**



**50%** CIO' CHE IO HO SENTITO

**20%** CIO' CHE IO HO CAPITO

**10%** CIO' CHE IO RICORDO



# Principi di comunicazione

## *L'arco di distorsione*

Un esempio....

Fiori rosa  
fiori di  
di pesco

+ 0 +

# Principi di comunicazione

## Le scorciatoie della comunicazione

- Generalizzazioni
- Deformazioni
- Cancellazioni
- Invenzioni

# Principi di comunicazione

## La relatività del messaggio

*“Nel giardino di una casa di campagna, visibile dal marciapiede esterno, un grosso signore con tanto di barba striscia accoccolato per il prato tracciando degli otto, mentre continua a guardarsi indietro e a fare ininterrottamente “Qua, qua, qua..”*”

# Principi di comunicazione

## La relatività del messaggio: il contesto

Un fenomeno resta inspiegabile finché il campo di azione non è abbastanza ampio da includere il **contesto** in cui il fenomeno si verifica.

Se l'osservatore non si rende conto delle relazioni tra soggetto e ambiente, o è posto di fronte a qualcosa di "misterioso", oppure è indotto ad attribuire al suo oggetto di studio certe proprietà che l'oggetto non può avere.

Anche il "contesto" è comunicazione

# Principi di comunicazione

## *Le oche sotto il ponte*

*“Sotto un ponte passano due oche davanti a due oche, due oche dietro a due oche, due oche in mezzo a due oche.*

*Quante oche passano?”*

# Principi di comunicazione

## L'implicazione parassita

L'implicazione parassita si può presentare quando, nella formulazione di un problema, qualcosa sembra indicare una soluzione. Può impedire di “vedere” la formulazione diretta del problema (*da: Un'arancia per due – Ed. Franco Angeli*)

**NON DARE MAI NIENTE PER SCONTATO!**

# Principi di comunicazione

## Competenze utili per una comunicazione efficace

- Empatia (tecnica del ricalco)
- Assertività
- Capacità di decentramento da sé
- Capacità di ascolto attivo: ascoltare e osservare



**Attenzione ai primi 5 minuti!!** Influiscono sulla relazione futura nel 50% dei casi; se l'immagine lasciata i primi 5 minuti è sfavorevole, la relazione, in futuro, sarà improntata negativamente nel 90% dei casi

# Principi di comunicazione

## La comunicazione con il paziente

### *Possibili rischi nella comunicazione medico/paziente*

**dare per scontato** cosa prova il paziente, non ritenendo quindi neanche necessario chiederglielo

**incasellare** il paziente secondo le proprie aspettative

**depersonalizzare** il paziente, considerandolo non come persona, ma come portatore di un organo malato o di una malattia

# Principi di comunicazione

## Decalogo di una comunicazione efficace

- Usare un linguaggio semplice, non tecnico, alla portata del paziente che è di fronte a voi, fare esempi
- Non interrompere
- Usare qualche termine colloquiale, popolare o anche dialettale se può mettere a più agio il vostro interlocutore
- Accertarsi che il paziente abbia compreso bene (attraverso feedback, riformulazioni..)
- Incoraggiare il paziente in difficoltà

# Principi di comunicazione

## Decalogo di una comunicazione efficace

- Non esprimete mai troppi concetti contemporaneamente
- Rivolgetevi direttamente alla persona (contatto visivo)
- Evitate gesti che possono distrarla
- Se trasmettete informazioni importanti cercate di coinvolgere anche i familiari se presenti
- Pianificate il discorso in modo che i punti più importanti siano dati sia all'inizio che alla fine

# Principi di comunicazione

## La comunicazione in poche parole..

La reale e genuina attenzione per i bisogni e le prospettive dell'interlocutore costituisce sempre e in ogni circostanza la premessa indispensabile allo svolgimento di un efficace processo di comunicazione

**Ma soprattutto è importante:**

**LA SOSPENSIONE DEL GIUDIZIO**

*Guardare attraverso gli occhi dell'altro.*

**EMPATIA**

# Principi di comunicazione

## Il fallimento della comunicazione

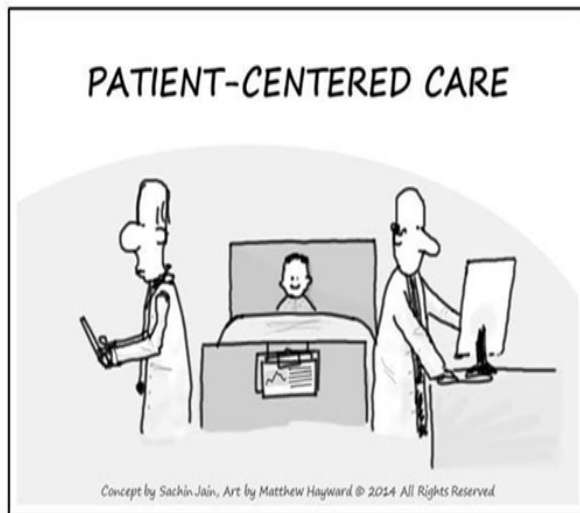
*Il più grosso problema della comunicazione  
è l'illusione che sia stata compiuta.*

*G.B. Shaw*

# Problemi di comunicazione?....



Medico: "Lei ha dolore allo sterno?"  
Paziente: No, all'interno"



STAMATTINA  
ME SÒ SVEJATO  
TRANQUILLO  
COME NA  
PASQUA.....

CHI MI offre  
UN CAFFÈ???

