

La parola che cura ovvero: in che senso la buona comunicazione è slow.

1

**SILVANA QUADRINO
PSICOLOGA PSICOTERAPEUTA
ISTITUTO CHANGE- SCUOLA DI COUNSELLING SISTEMICO
WWW.COUNSELLING.IT**





“Il fatto che fra loro (i medici) e i pazienti divampi uno scontro senza precedenti non ha nulla a che vedere con i vizi e le virtù private: i medici non sono né “brutali” né “avidì”, così come i pazienti non sono né “stupidi” né “isterici”. Le origini del conflitto sono da ricercare piuttosto nelle ben più profonde forze storiche di cui sono inconsapevoli gli uni e gli altri” .

“La tormentata storia del rapporto medico-paziente” Edward Shorter
1986

Le difficoltà , viste dal paziente

3

- *Non mi ascoltano*
- *Non hanno mai tempo*
- *Non capisco cosa mi dicono*
- *Non mi dicono quello che mi serve*
- *Non riesco a dire quello che vorrei*
- *Sottovalutano quello che dico*



Le difficoltà, viste dal medico

4

- Manca il tempo*
 - Non ci sono spazi adeguati*
 - Non c'è una formazione adeguata*
 - Non c'è coordinamento fra professionisti*
 - Il riconoscimento dell'importanza della comunicazione è troppo scarso*
- ... e poi i pazienti**
- Sono aggressivi*
 - Hanno attese miracolistiche*
 - Non hanno fiducia in noi e nella struttura*
 - Se non sono soddisfatti denunciano*



I rischi delle difficoltà di comunicazione

- Pregiudizi reciproci
- Sospetti
- Contrapposizioni improduttive
- Scarsa capacità di vedere le ragioni dell' altro
- Scarsa disponibilità a negoziare



**CLIMA CONFLITTUALE
MODALITA' RELAZIONALE "A SOMMA ZERO"**

Professionista sanitario-paziente: una relazione non paritaria

Disomogeneità di



- Bisogni
- Conoscenze
- Priorità
- Condizioni emotive

- **Potere**
*sul corpo
sullo spazio,
sul tempo,
sulla parola*



L'etica della cura



POTERE
RESPONSABILITÀ

Una buona comunicazione significa...



- Attenzione a ciò che si **dice**
- Attenzione a **come** lo si dice
- Attenzione a quello che **l'altro dice**
- Attenzione a cercare di **capirlo**
- Attenzione a cosa si **chiede** all'altro
- Attenzione a ciò che **l'altro ci chiede**
- Attenzione a mantenere un **clima relazionale positivo**



Le competenze di comunicazione

Possono essere apprese da tutti i professionisti
e utilizzate ogni volta che è necessario

- Fornire informazioni comprensibili e utilizzabili su un tema di particolare importanza
- Attivare le risorse della persona per fronteggiare meglio una situazione di difficoltà o di crisi
- Facilitare la ricerca di soluzioni, la condivisione di progetti, la presa di decisioni
- Fronteggiare una situazione preconflittuale e evitare l'interruzione della relazione



Quando?



- Nella comunicazione medico-paziente
- Nella comunicazione medico-familiari
- Nella comunicazione fra colleghi
- Nelle comunicazioni con gli altri professionisti coinvolti nella cura



Gli elementi dell' intervento di cura



Paziente

- Caratteristiche personali
- Ciclo di vita
- Genere
- Esperienze
- Risorse

Famiglia

Ruoli
Regole
Punti di forza
Limiti



Medico

- Caratteristiche personali
- Ciclo di vita
- Genere
- Ruolo professionale
- Obiettivi professionali

Sistema della cura

- Regole
- Richieste
- Risorse
- Limiti

I bisogni del paziente

12

Accoglienza

Orientamento

Informazione

Affiancamento

Valorizzazione delle risorse

Rispetto (*delle emozioni, delle difficoltà, dei momenti di crisi*)

Speranza



Responsabilità dei professionisti e capacità di comunicazione

13

- Capacità di informare
- Capacità di facilitare l' espressione di dubbi e richieste
- Capacità di dire “non so”
- Capacità di accogliere le emozioni
- Capacità di facilitare scelte e decisioni
- Capacità di assumersi responsabilità senza deresponsabilizzare il paziente
- Capacità di incoraggiare la speranza senza illudere
- Capacità di motivare
- Capacità di negoziare



Rinunciare agli obiettivi impossibili

Far capire quello che per noi è ovvio
Ottenere fiducia incondizionata
Rendere ragionevoli (razionali)
Avere le stesse priorità
Avere gli stessi obiettivi



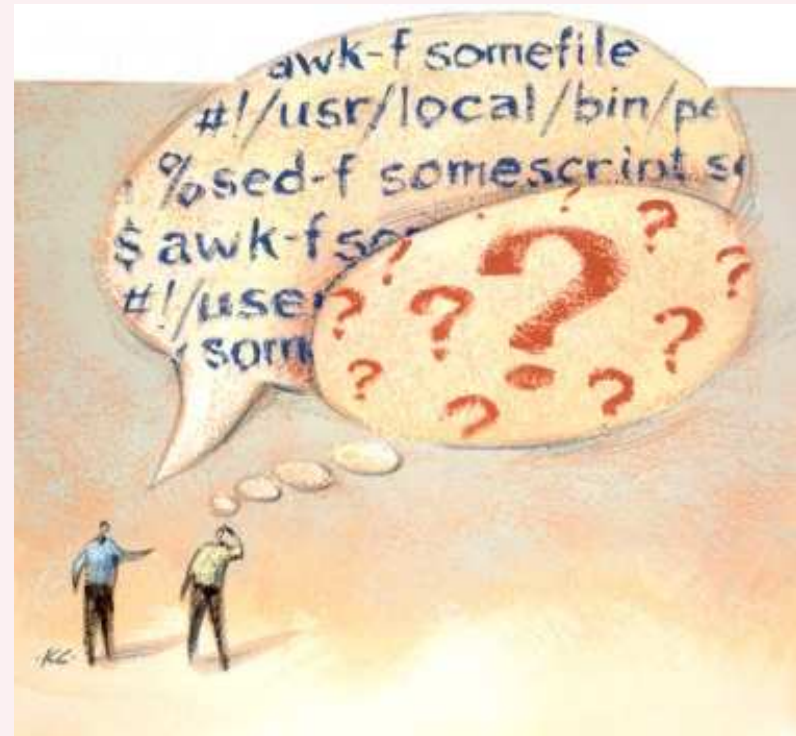
Obiettivo “ mantenimento della relazione ”

Accogliere il punto di vista dell'altro
Valorizzare i punti di forza
Facilitare l'espressione delle difficoltà e delle esigenze specifiche

L buona comunicazione è sobria

15

- **Massima di quantità**
fornisci l'informazione necessaria, né di più, né di meno
- **Massima di qualità**
sii sincero, fornisci informazioni veritiere, secondo quanto sai
- **Massima di relazione**
sii pertinente ai contenuti della conversazione
- **Massima di modalità**
sii chiaro, poco ambiguo, breve e ordinato.



Paul Grice

La buona comunicazione è rispettosa, cioè evita di

16

- *Dare ordini*
- *Minacciare*
- *Fare prediche*
- *Sostituirsi*
- *Argomentare*
- *Dare giudizi svalutanti*
- *Ridicolizzare*
- *Interpretare*
- *Minimizzare*
- *Investigare*



La buona comunicazione è giusta

17

“ Nella comunicazione diseguale si riscontra in particolare uno sbilanciamento nel possesso dello spazio, del tempo, della lingua ”

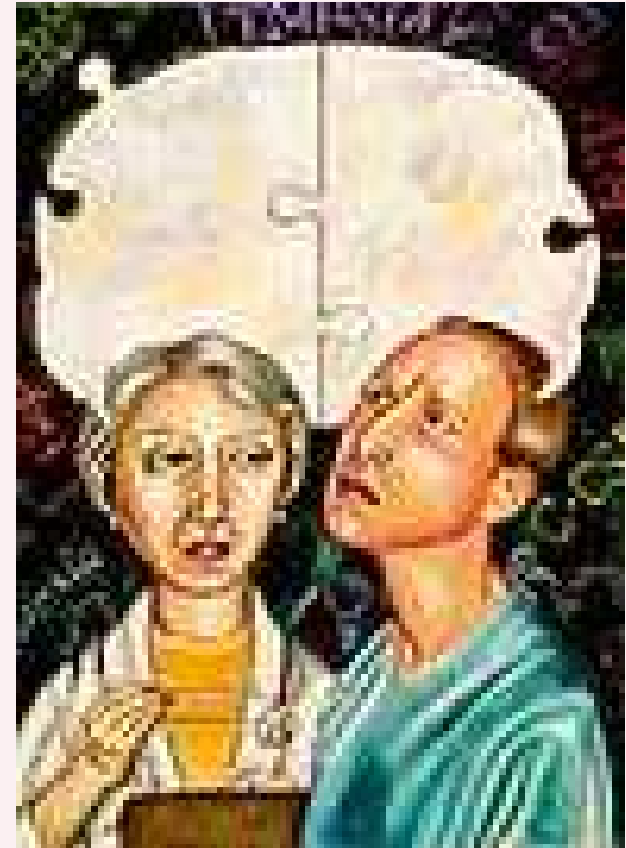
Lucia Fontanella, La comunicazione diseguale, 2011



Cosa bisogna imparare



- Dare informazioni comprensibili e utilizzabili
- Fare domande efficaci e utili
- Ascoltare e utilizzare le risposte
- Tenere conto delle reazioni del paziente
- Non parlare troppo
- Definire sempre gli obiettivi delle comunicazioni
- Evitare obiettivi irrealistici
- Mantenere la giusta distanza



Da fast

- La competenza comunicativa è un optional
- Sarebbe bello ma nel lavoro di cura c'è troppo da fare e non c'è tempo
- Ci sono pazienti con cui è inutile qualsiasi sforzo
- Ci sono situazioni in cui solo chi ha particolari doti può comunicare bene
- I pazienti chiedono troppo e sono male informati dai media
- La formazione alla comunicazione richiede troppo tempo e costa troppo

a slow

- *La competenza comunicativa è un diritto/dovere*
- *E' possibile una organizzazione che preveda il tempo per la comunicazione*
- *Ogni cittadino ha il diritto all'ascolto, alla correttezza informativa, al rispetto*
- *Ogni professionista sanitario deve essere in grado di far fronte anche alle situazioni più difficili*
- *Una buona comunicazione professionista-paziente facilita la negoziazione e migliora l'informazione*
- *Professionisti formati in modo adeguato diventano a loro volta portatori di cultura della comunicazione*





Buon cammino slow a tutti

Istituto CHANGE
www.counselling.it

Slow Medicine
www.slowmedicine.it