La Comunicazione Medico - Paziente

Luciana BIANCALANI

&

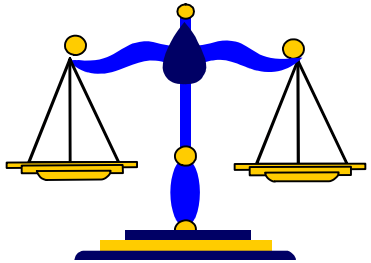
Mario MARESCA

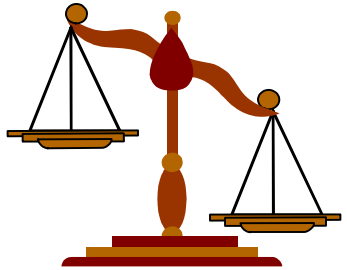
Agenda

- ***Relazione tra Medico e Paziente***
- ***Percezione della realtà***
- ***Basi della Comunicazione efficace***
- ***L'Ascolto***
- ***Calibrazione, Ricalco & Guida***
- ***Dialogo Strategico***

Pragmatica della Comunicazione Umana

Gli scambi comunicativi sono:





Simmetrici

- Amici
- Colleghi
- Soci
- Rivali

Complementari

- Genitore - Figlio
- Capo - Collaboratore
- Esperto - Inesperto
- Commerciante - Cliente

Ciò che i pazienti cercano nei propri medici

- Saper ascoltare
- Mostrare empatia
- Sicurezza personale
- Mostrare leadership

Denominatore comune:

SAPER COMUNICARE

Ciò che i pazienti cercano nei propri medici

Competenza Comunicativa

↕

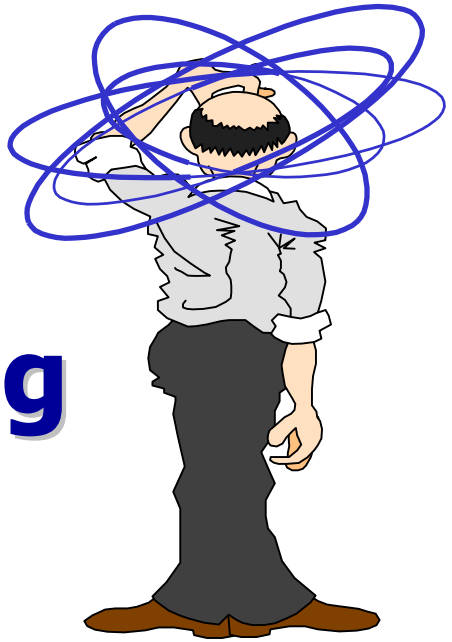
Benessere

Come funziona il nostro cervello

I filtri della conoscenza

<u>FASE DI RICEZIONE</u>
(distrazione)

- **7 ± 2**
- **Time-lag**

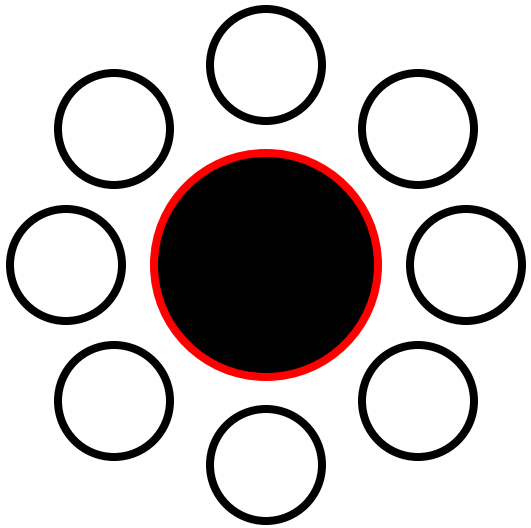


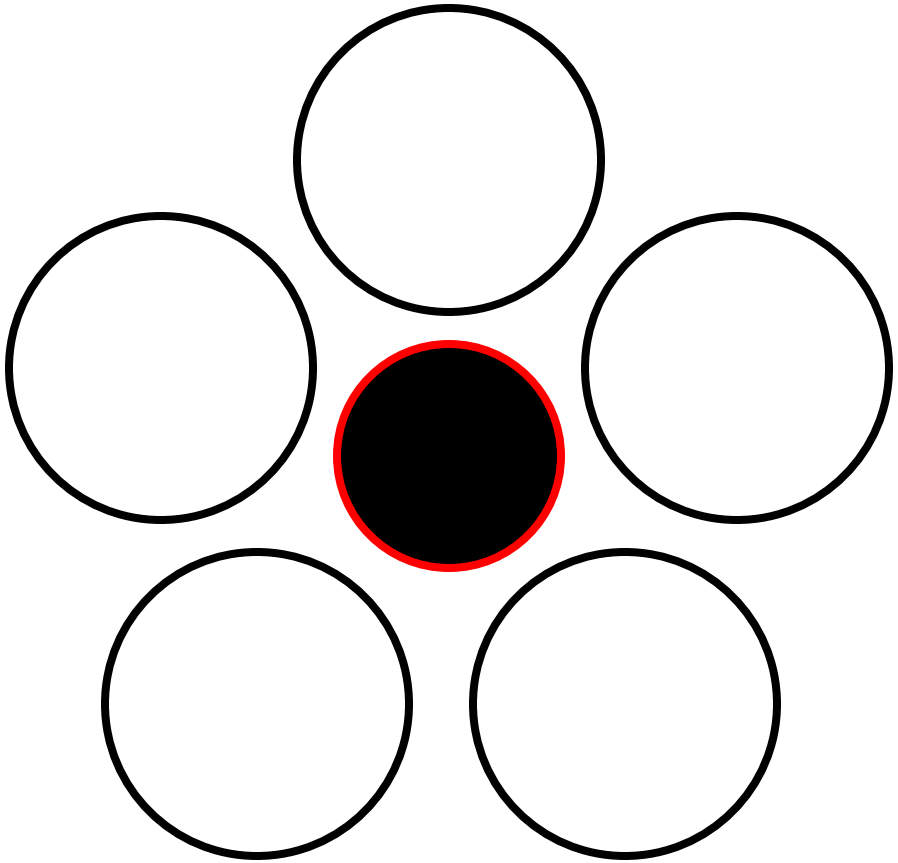
Come funziona il nostro cervello

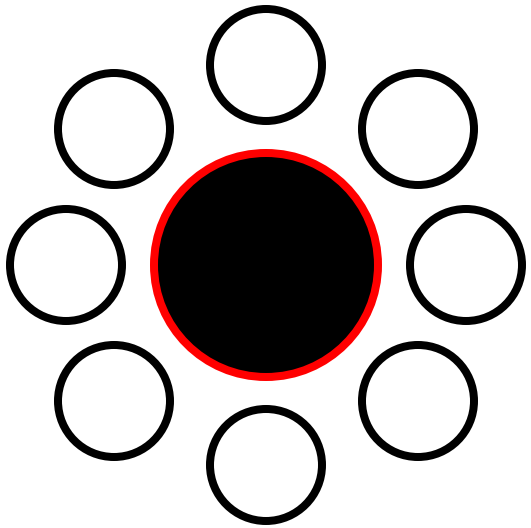
I filtri della conoscenza

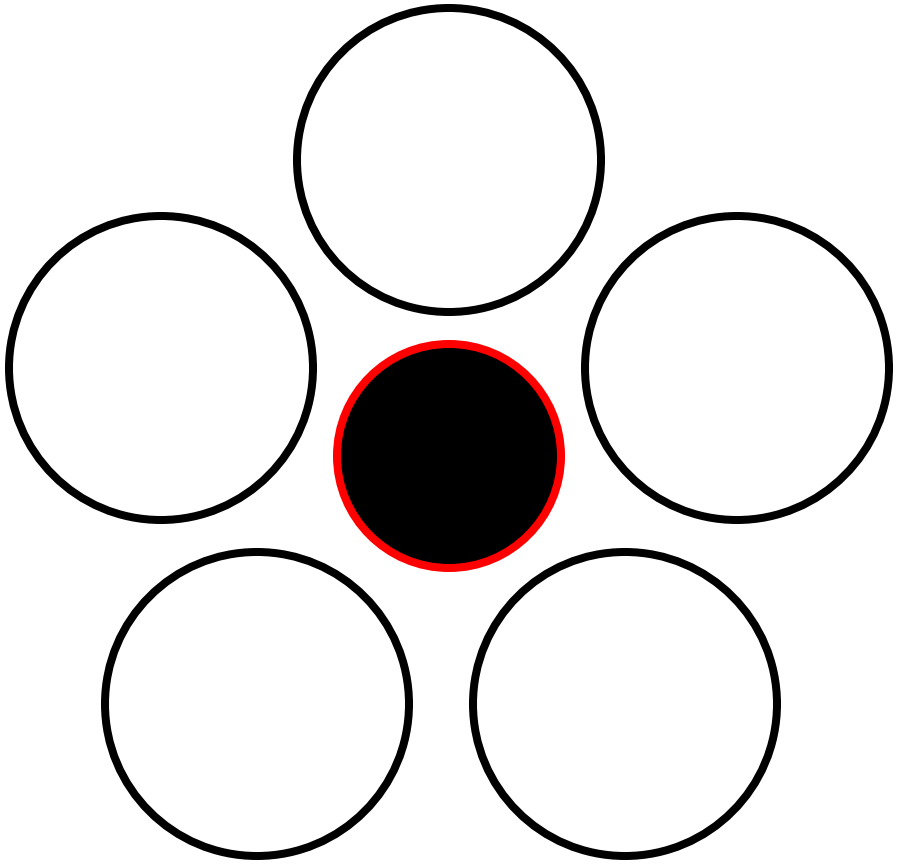
FASE DI ELABORAZIONE

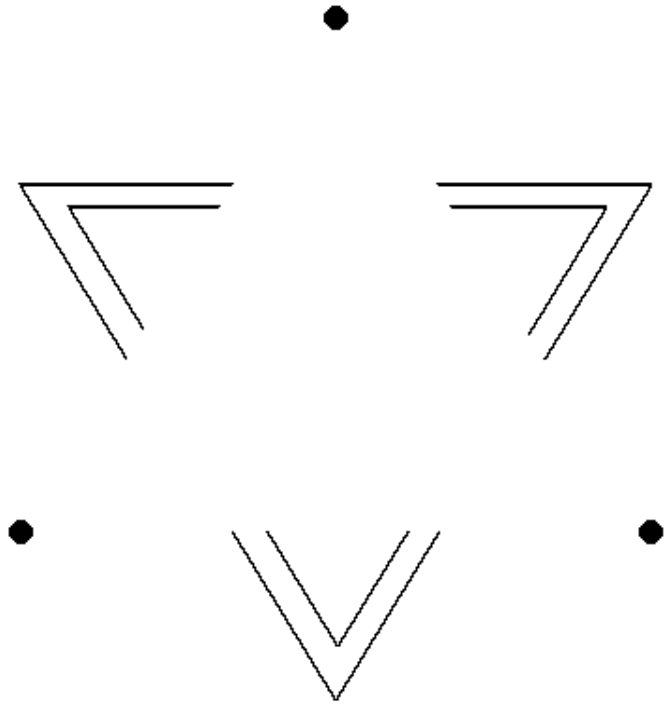
(filtri cognitivi)

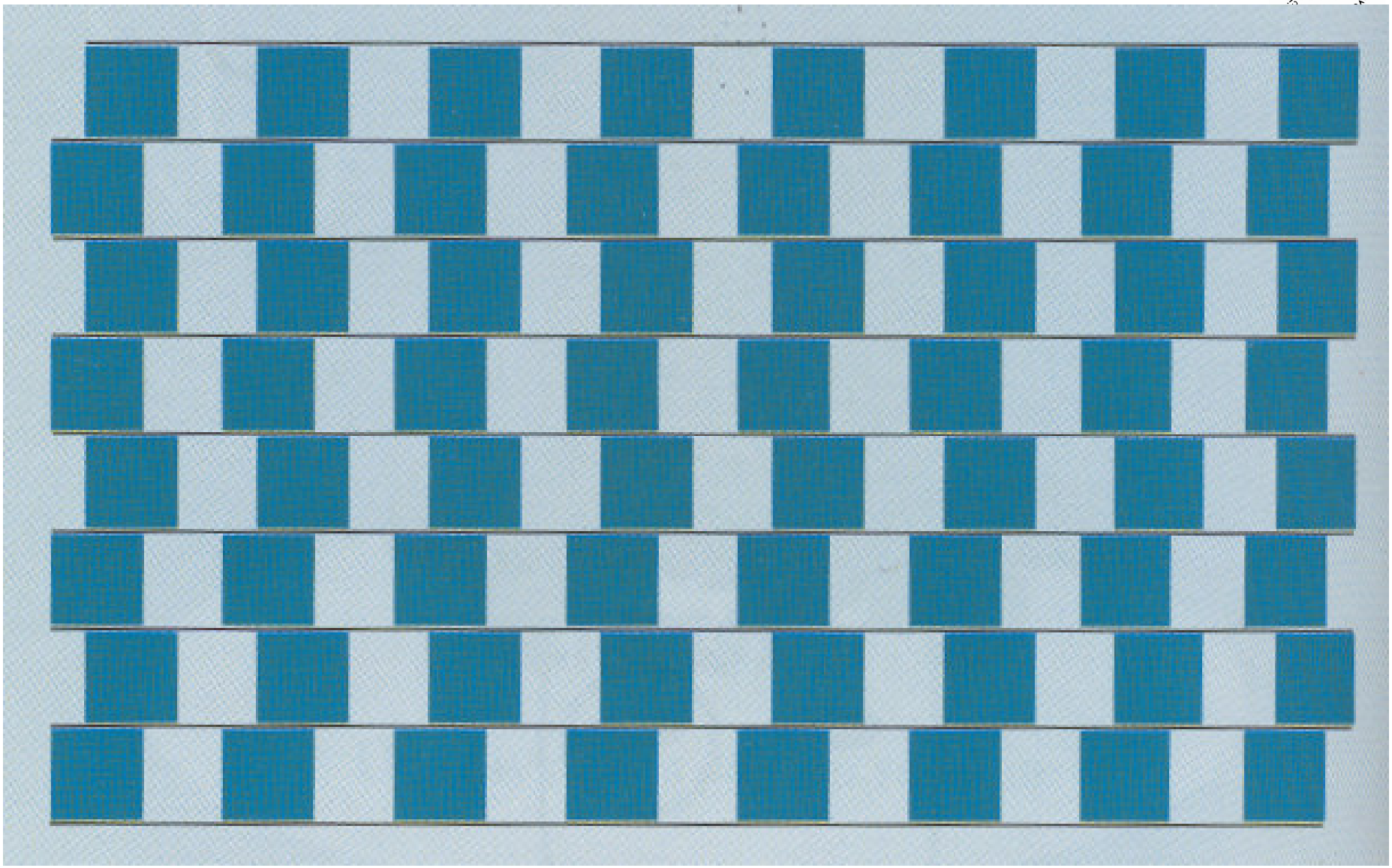


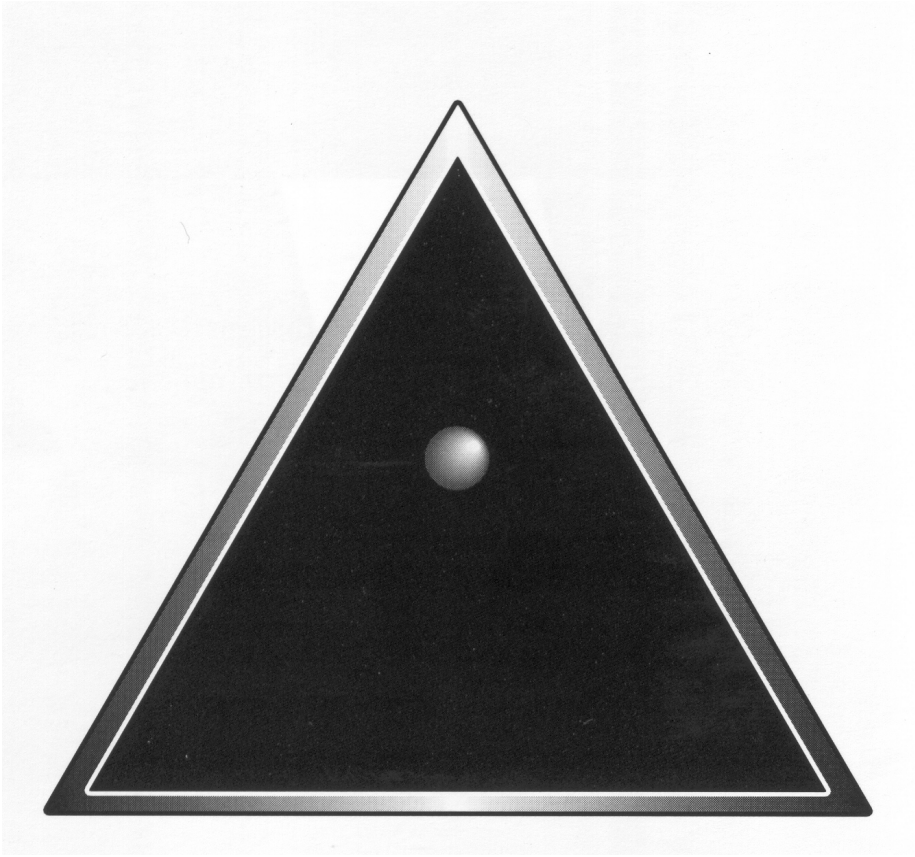


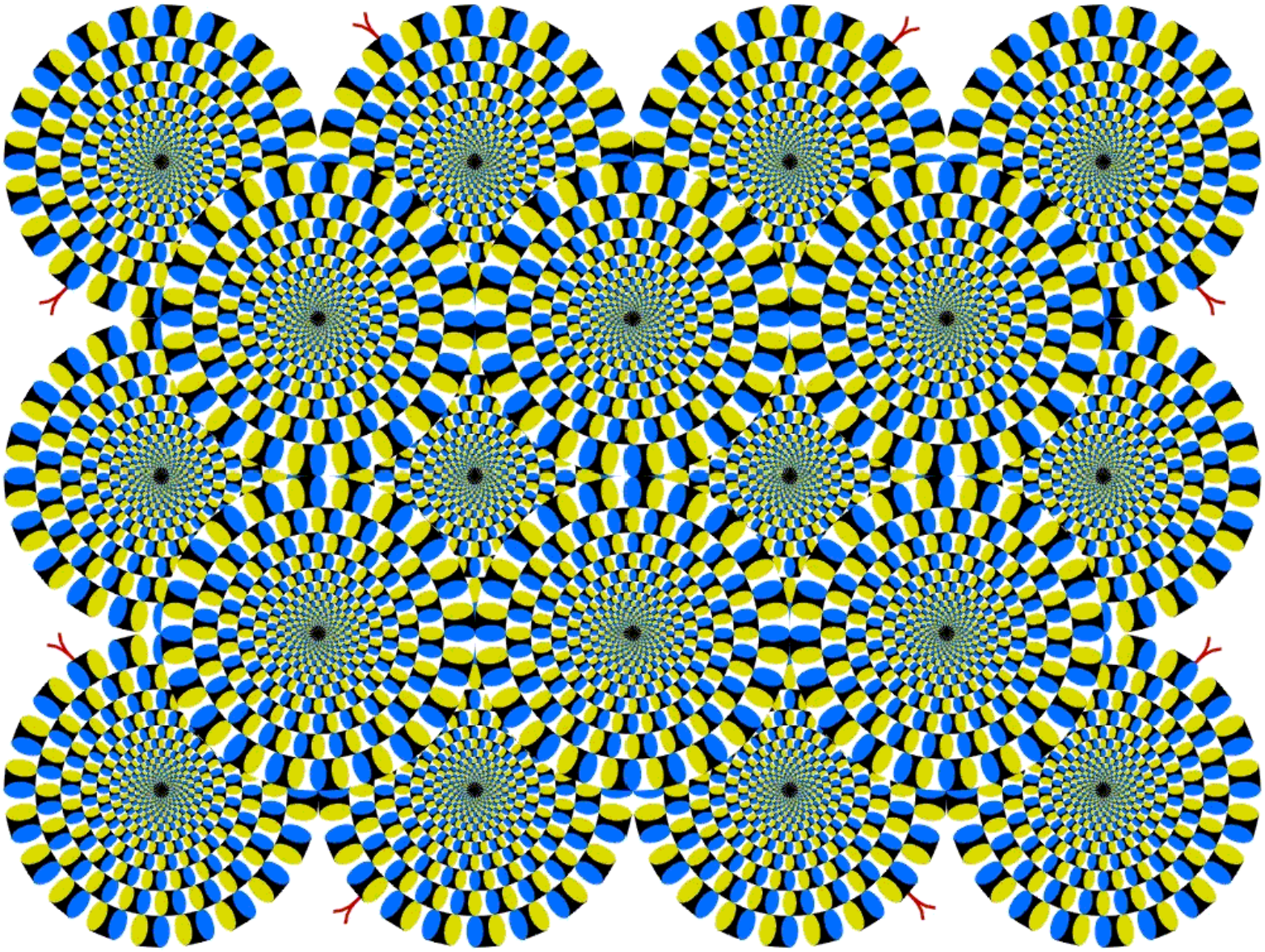


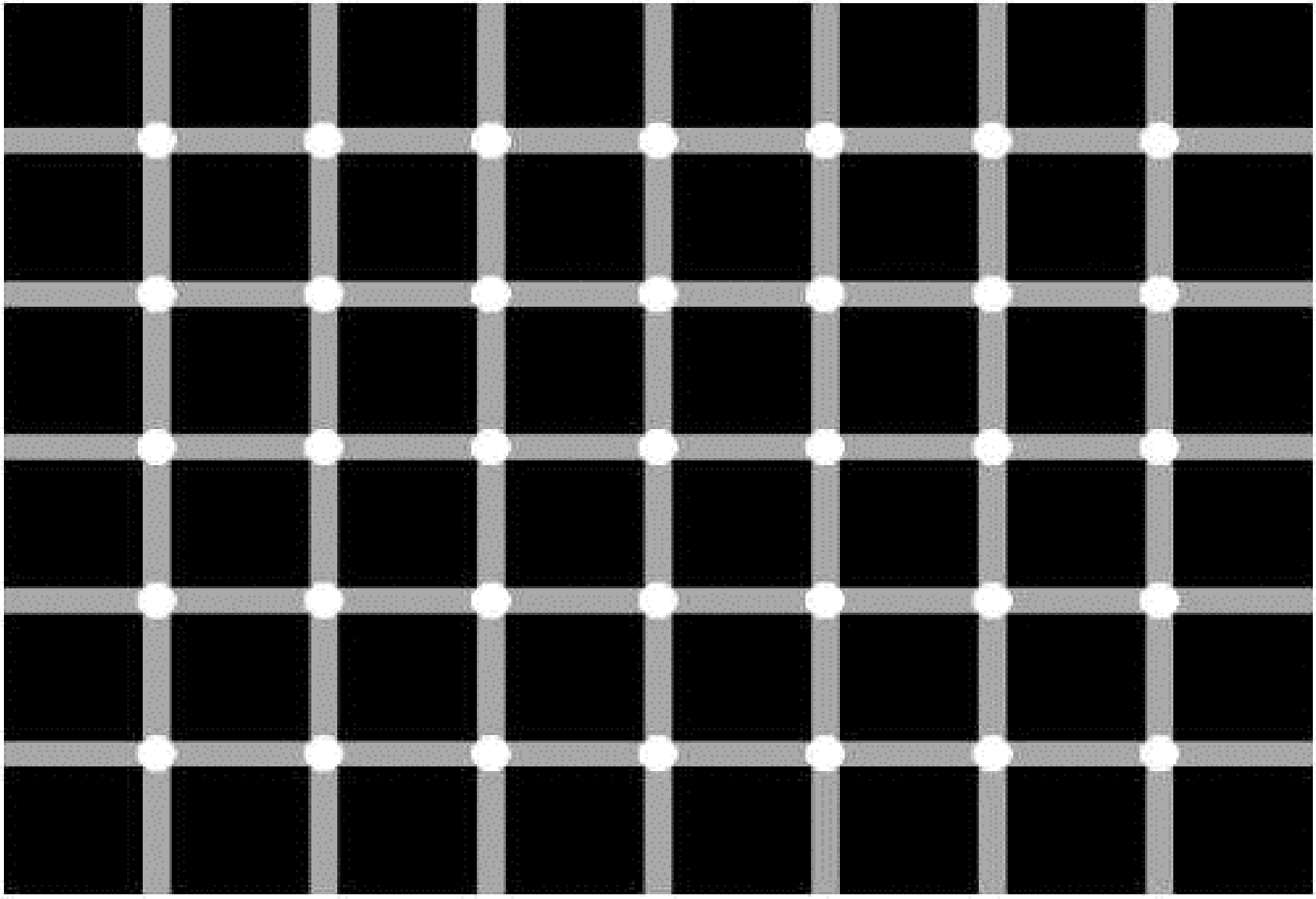












Come funziona il nostro cervello

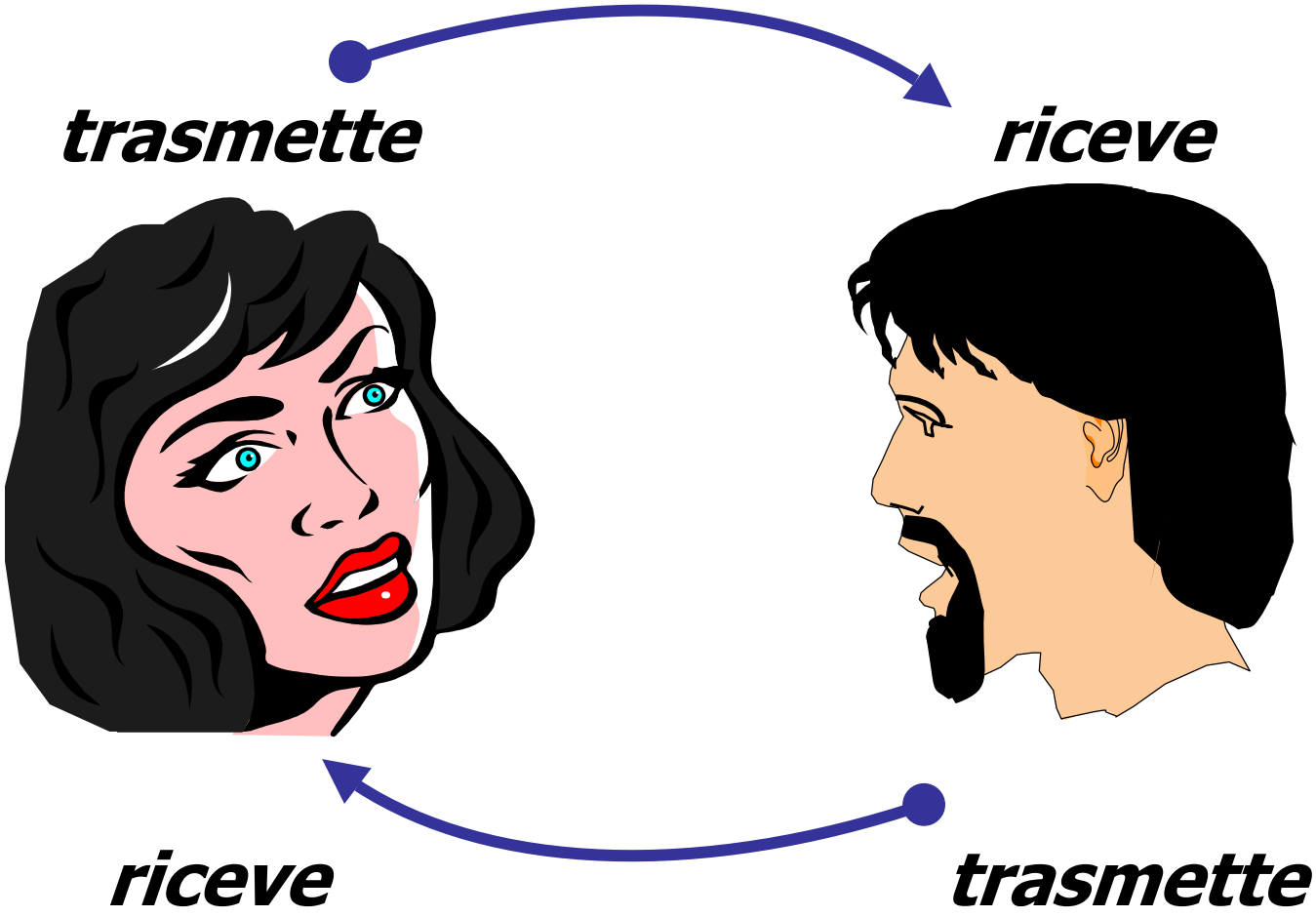
Processi mentali
(secondo filtro)

Informazioni

I 5 sensi
(primo filtro)

Ambiente Esterno

Impatto sulla Comunicazione



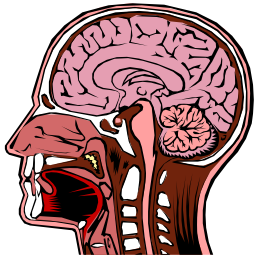
Il "sequestro" della comunicazione

Quante Realtà esistono?

Realtà Esterna

≠

Rappresentazione Interna



≠

Rappresentazione Linguistica

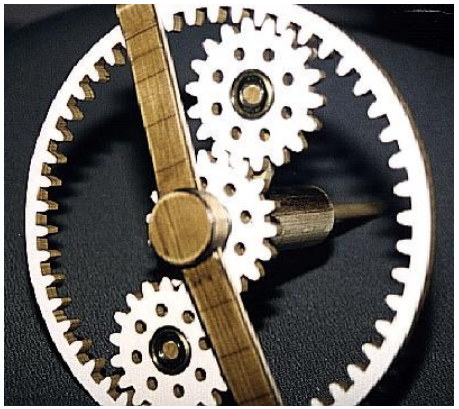
La Rappresentazione del mondo

La "nostra realtà" è fatta di:

- **Cancellazioni** → informazioni mancanti, carenti o "inventate"
- **Generalizzazioni** → confini del comportamento (limiti o stimoli)
- **Distorsioni** → scorretta formulazione logico-linguistica

Relazione e Comunicazione

La comunicazione è un processo integrato, formato da tre componenti

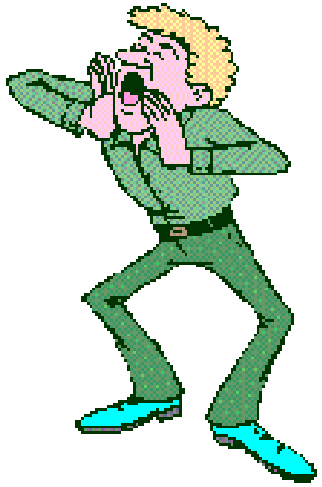


- **Verbale** → Quello che dico
- **Para Verbale** → Come lo dico
- **Non Verbale** → Cosa faccio

Specifichiamo…

Para Verbale

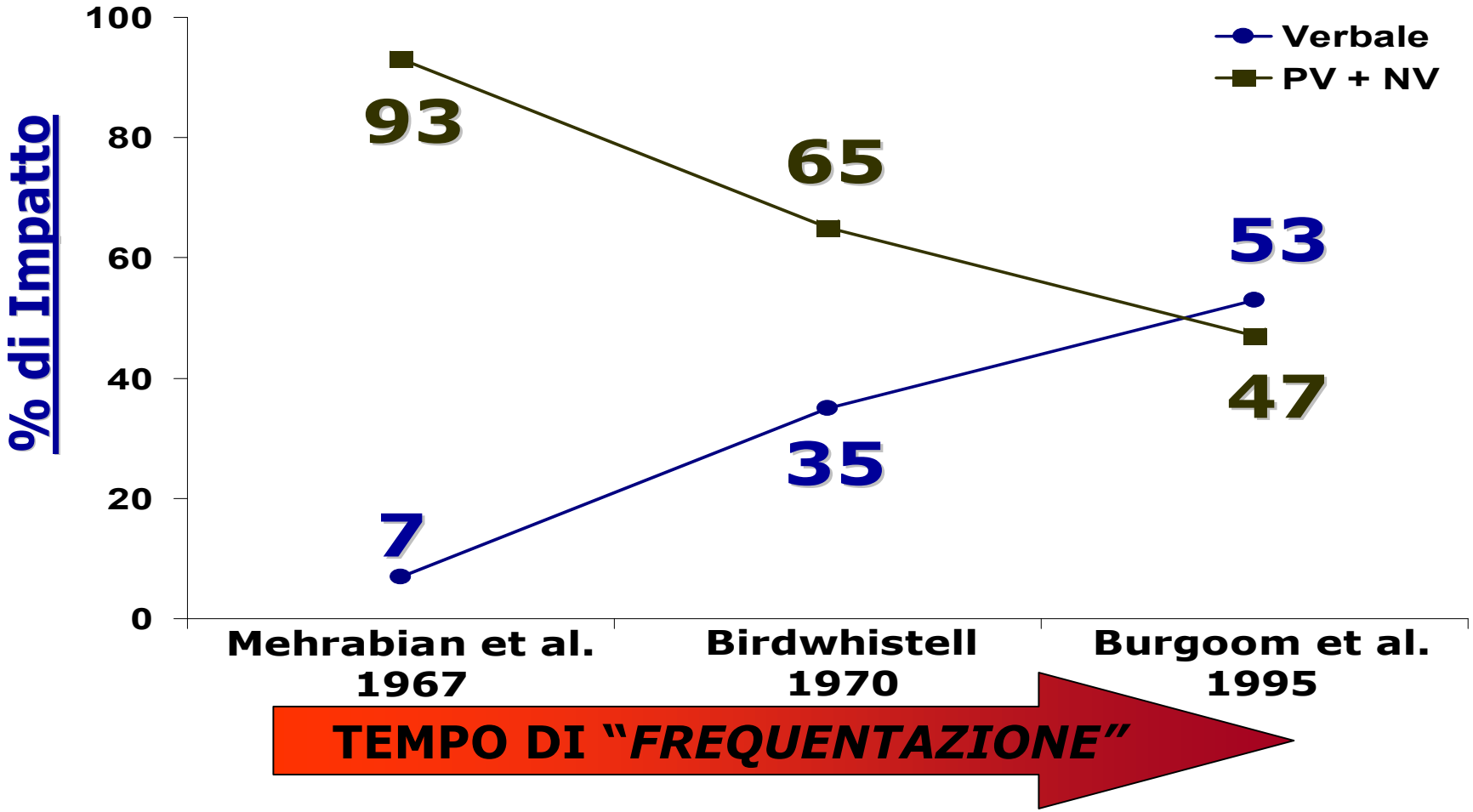
- Tono
- Ritmo
- Volume
- Velocità
- Pause
- Dizione
- Cadenza
- Sottolineature analogiche



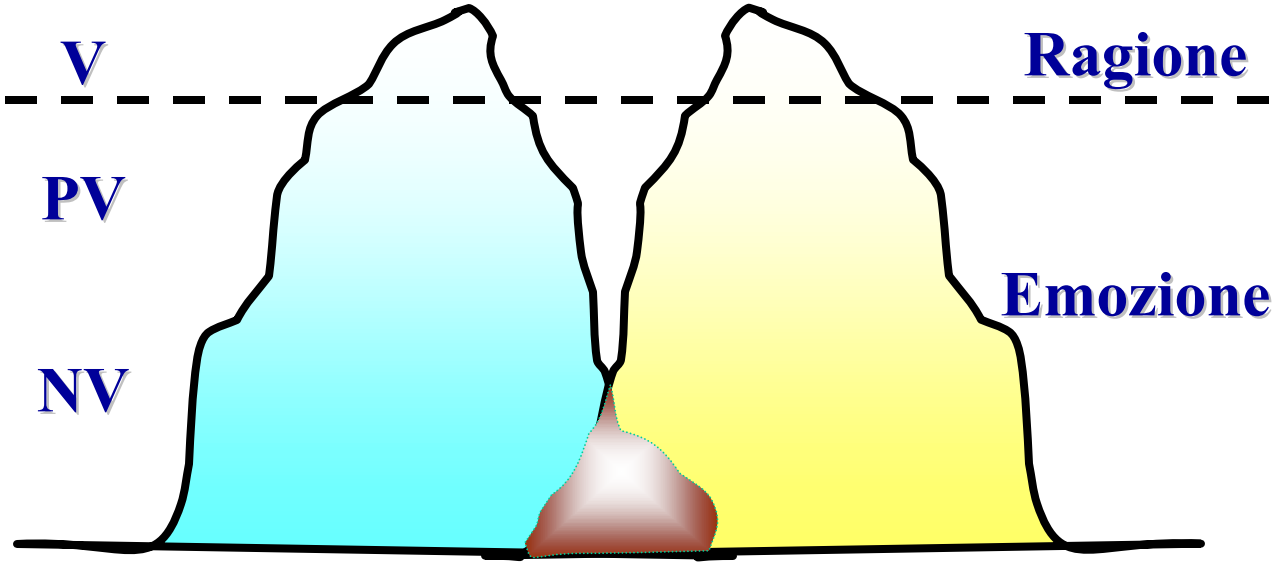
Non Verbale

- Segnali fisiologici
- Micro-Segnali
- Gestualità
- Postura
- Simboli
- Look
- Prossemica
- Ambiente

Che importanza hanno le tre componenti della Comunicazione ?



Può essere importante sapere da dove scaturiscono le tre componenti

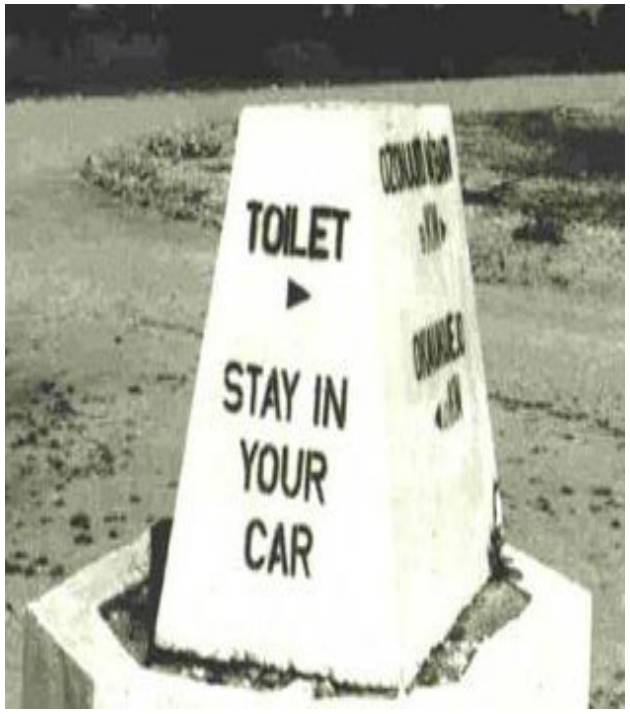


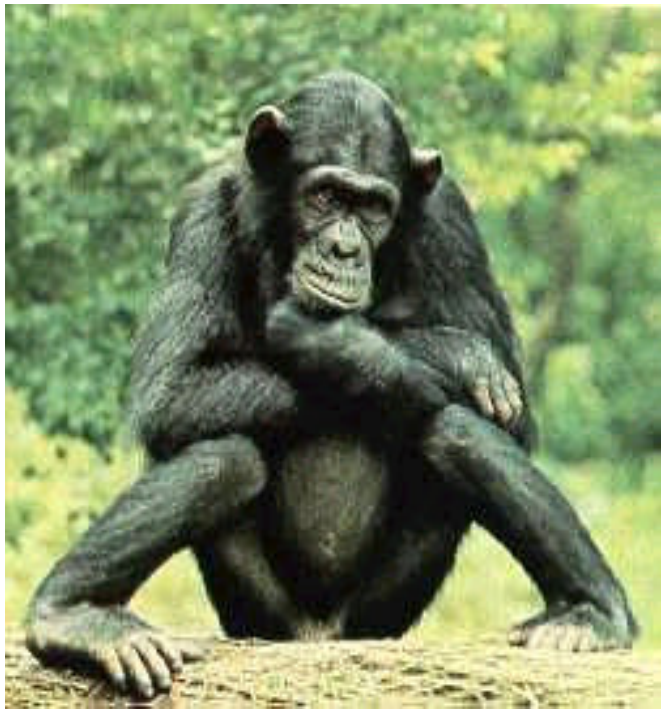
La Parte Emotiva (PV + NV) è la più immediata !!!

La Parte Razionale (Verbale) serve a consolidare la Comunicazione!!!

Congruenza ?

… sono dispiaciuto
per quello che è successo ...





… mi sono molto divertito ...

Ascolto

Dio ci ha dato due orecchie e una sola bocca. Alcuni dicono che è perché voleva che il tempo che passiamo ad ascoltare fosse doppio del tempo che passiamo a parlare. Altri sostengono che è perché sapeva che ascoltare è il doppio più difficile che parlare

Anonimo

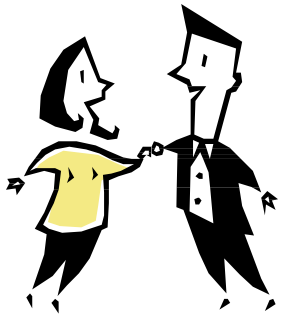
Ascolto attivo

Concentrarsi sul messaggio dell'altro e le implicazioni che ne derivano.

In particolare concentrati su:

- con quale linguaggio del corpo comunica
- quali fatti, eventi, situazioni, informazioni vengono descritti
- quali emozioni vengono espresse nel parlare
- quali parti del discorso sono enfatizzati
- dove mostra energia differente (maggiore o minore)
- quali metafore o immagini vengono espresse

Capacità di Relazione

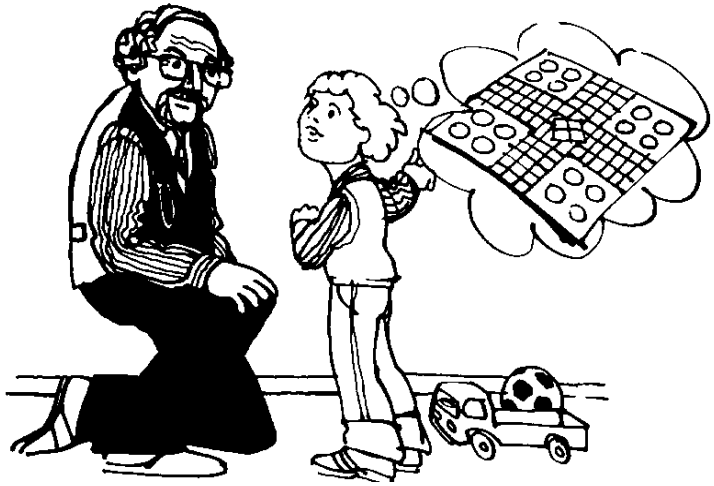


Calibrazione

la capacità di cogliere lo standard comunicativo del nostro interlocutore, notare le deviazioni dallo standard ed adeguarsi.

Capacità di Relazione

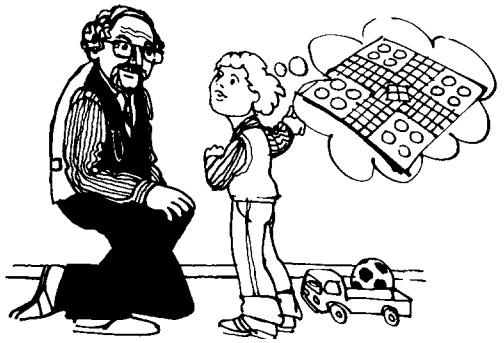
Quando le persone sono in sintonia, inconsapevolmente, entrano in "Ricalco"



Il "Ricalco" può essere utilizzato consapevolmente per creare sintonia quando non c'è

Capacità di Relazione e Comunicazione

Diversi tipi di "Ricalco"



- Non verbale
- Para verbale
- Verbale (hot words)

Capacità di Relazione e Comunicazione

La "Guida"

Dopo essersi sintonizzati sull'interlocutore, accompagnarlo in un territorio comune , modificando leggermente e gradualmente il nostro modo di comunicare

Il Dialogo Strategico

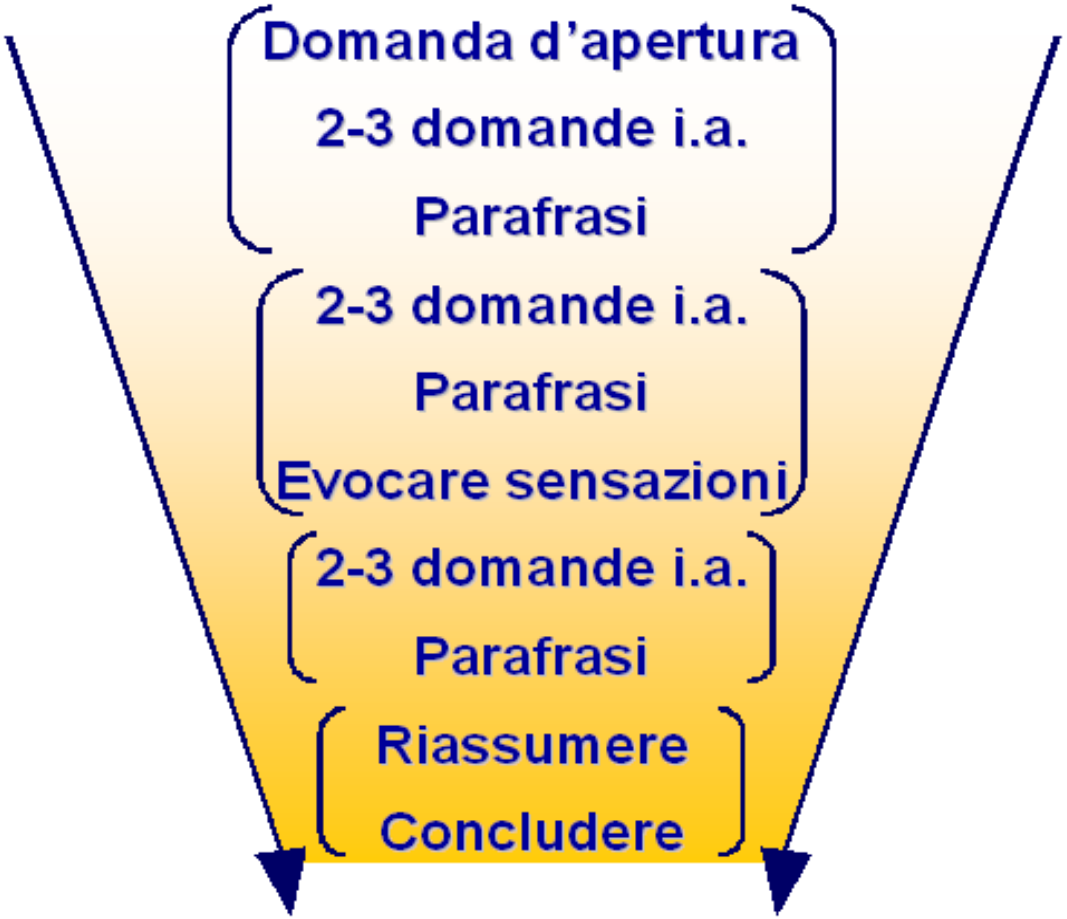
Se una persona si persuade da sola

si persuade prima e meglio

Blaise Pascal

Il Dialogo Strategico

La struttura



Il Dialogo Strategico

Le domande

APERTE	CHIUSE
Obiettivo :	**Obiettivo :**
far parlare	risposta “digitale” (o..., o....)
acquisire informazioni	stabilire un accordo
determinare i bisogni	verificare la comprensione
capire i problemi	finire un argomento
Quando	**Quando**
soprattutto all’inizio di un argomento/periodo	soprattutto alla fine di un argomento/periodo

Il Dialogo Strategico

Le domande

DI PRECISIONE

Obiettivo :

- specificare
- ridefinire un ambito
- andare in profondità
- avere spiegazioni

Quando

ogni volta che si vuole capire di più e meglio una porzione del discorso

ILLUSIONE D'ALTERNATIVA

Obiettivo :

- "segmentare" la realtà
- influenzare "gentilmente"
- "guidare" con logica
- preparare un accordo

Quando

ogni volta che si vuole influenzare e persuadere senza essere direttivi

Il Dialogo Strategico
Le Parafrasi

Le Parafrasi servono a:

- mostrare interesse per l'interlocutore
- controllare se si è capito
- "ristrutturare"
- introdurre elementi per persuadere

Il Dialogo Strategico

Evocare sensazioni

Uso del "linguaggio analogico per far "sentire" la situazione all'interlocutore:

- metafore
- aforismi
- aneddoti
- storie

per generare

- Avversione correttiva
- Stimolo incentivante

Il Dialogo Strategico
Riassumere per ridefinire

In questa fase:

- ripercorriamo tutti i punti concordati
- consolidiamo l'apprendimento
- prepariamo l'accordo finale
- prepariamo all'azione

Il Dialogo Strategico

Conclusioni e passaggio all'azione

In questa fase:

- concordiamo i passi da fare per cambiare
- diamo istruzioni e "compiti"