



LA QUALITA' DELLA COMUNICAZIONE IN PEDIATRIA

Arenella (*SR*), 8 – 15 giugno 2008



LA COMUNICAZIONE PROFESSIONALE
IN PEDIATRIA: PRIMA VISITA,
TIPOLOGIE DI GENITORI

Paola Cremonese, Marina Picca

Arenella (SR), 9 giugno 2008



LA PRIMA VISITA

- Occorre essere consapevoli che il momento della prima visita è un momento privilegiato di relazione col paziente



LA PRIMA VISITA: OBIETTIVI

- Costruire una relazione di fiducia
- Rilevare dati clinici ed emotivi
- Conoscere il sistema familiare del bambino
- Coinvolgere entrambi i genitori (se possibile)
- Valorizzare le competenze genitoriali
- Fornire informazioni organizzative



LA PRIMA VISITA: COME COMUNICARE

- Accoglienza dei genitori e del bambino
- Atteggiamento empatico, autentico
- Ascolto attivo
- Guida del colloquio
- Gestione degli stati emotivi (dubbi, preoccupazioni, elementi disturbanti, ecc.)
- Affrontare pochi problemi per volta
- Dare il giusto ritmo allo scambio comunicativo (nè sommergere, nè lasciarsi sommergere)
- Dare tempo, ma saperlo utilizzare (tempo non compresso nè dilatato)



Conclusioni

- E' importante offrire ai genitori informazioni comprensibili e affidabili fin dall'inizio
- Opuscoli e altri materiali informativi non possono sostituire **il dialogo** tra pediatra e genitore
- E' opportuno operare una "stratificazione" delle informazioni sulla base delle caratteristiche individuali della persona (sia cognitive che emotive)
- Il dialogo informativo non deve essere una massa di dati che investe il genitore, ma un reale **scambio comunicativo**

Counselling e tipologie di genitori

Come comunicare

Genitore TRANQUILLO/PASSIVO



- comunicare poche informazioni alla volta
- incoraggiare a porre domande
- verificare la comprensione

Counselling e tipologie di genitori

Come comunicare

Genitore DUBBIOSO-PREOCCUPATO



- lasciare che l'obiezione sia compiutamente formulata
- accogliere l'ansia (riconoscere lo stato emotivo del genitore)
- inserire il proprio sapere scientifico partendo da ciò che il genitore ha detto

Counselling e tipologie di genitori

Come comunicare

Genitore OSTILE-AGGRESSIVO



- segnalare che si sta ascoltando
- evitare atteggiamenti di svalutazione
- cercare di capire le motivazioni del genitore
- fornire argomentazioni razionali



Conclusioni

- E' importante offrire ai genitori informazioni comprensibili e affidabili fin dall'inizio
- Opuscoli e altri materiali informativi non possono sostituire **il dialogo** tra pediatra e genitore
- E' opportuno operare una "stratificazione" delle informazioni sulla base delle caratteristiche individuali della persona (sia cognitive che emotive)
- Il dialogo informativo non deve essere una massa di dati che investe il genitore, ma un reale **scambio comunicativo**