

LA QUALITA' DELLA COMUNICAZIONE IN PEDIATRIA

Arenella (*SR*), 8 – 15 giugno 2008



IL PEDIATRA DI FRONTE ALLA COMUNICAZIONE DIFFICILE

“Strategie comunicative in situazioni di difficoltà”

Paola Cremonese, Marina Picca

Arenella (SR), 10 giugno 2008



LA COMUNICAZIONE DIFFICILE

Nella comunicazione difficile esistono due aree:

- area **oggettiva**: pazienti difficili da gestire, diagnosi severa da comunicare
- area **soggettiva**: ciascuno di noi può trovare difficile gestire/dire alcune cose e non altre

E' importante avere consapevolezza su entrambi i versanti



COSA S'INTENDE PER COMUNICAZIONE “DIFFICILE”

Per comunicazione difficile s'intende una comunicazione complessa, che comporta **stati emotivi intensi**, quali:

- ansia
- angoscia
- paura
- rabbia
- ostilità
- smarrimento
- ...



POSSIBILI SITUAZIONI DI DIFFICOLTA' COMUNICATIVA

Nella consultazione pediatrica possono presentarsi **situazioni impreviste/improvvisi**, in cui è necessario utilizzare specifiche abilità di counselling:

- A. un momento di **dissidio, disaccordo o conflitto** col paziente (come “dire di no” senza mettere a rischio la relazione?)
- B. il paziente inaspettatamente coinvolge il pediatra nei propri **problemi familiari e/o personali** (come mantenere la “giusta distanza” emotiva?)
- C. l'accertamento clinico, nel corso della visita del bambino, di un **problema di salute** imprevisto (come comunicare una diagnosi “difficile”?)



A. LA GESTIONE DELLE OBIEZIONI - 1

Come comportarsi in situazioni di dissidio o di conflitto col paziente?

■ Cosa evitare

- dare giudizi negativi sull'obiezione
- interpretare (“lettura della mente”)
- contrapporsi
- polemizzare

Obiettivo: mantenere il rapporto di fiducia nonostante la difficoltà



B. LA GESTIONE DI PROBLEMI FAMILIARI E PERSONALI

Quando i genitori coinvolgono il pediatra nei propri problemi familiari e/o personali, è importante attivare:

- accoglienza, partecipazione, condivisione
- sostegno cognitivo ed emotivo
- contenimento della sofferenza (per quanto possibile)
- particolare attenzione agli aspetti non verbali della comunicazione (propri e dell'altro)
- consapevolezza della “giusta distanza” emotiva (né “troppo vicini”, né “troppo lontani”)
- corretto “assetto di ruolo” (attenzione allo sconfinamento nel ruolo di amico, di psicologo, ecc.)



C. LA GESTIONE DI UNA DIAGNOSI DIFFICILE - 1

A volte il pediatra è chiamato a gestire **snodi difficili** della vita sanitaria del suo piccolo paziente:

- dare comunicazioni diagnostiche e/o prognostiche non facili
- dare prescrizioni di terapie impegnative
- fare un invio ad altri specialisti

In queste situazioni, come attivare strategie comunicative efficaci?



C. LA GESTIONE DI UNA DIAGNOSI DIFFICILE - 2

Cosa dire?

- In queste situazioni il pediatra si trova di fronte al difficile compito di mantenere la relazione di fiducia, dare informazioni veritiere, essere persuasivo circa l'esecuzione di esami e terapie, incoraggiare comportamenti improntati alla cura

Come dirlo?

- Deve trovare le parole giuste, decidere cosa dire, far capire senza sconvolgere



C. LA GESTIONE DI UNA DIAGNOSI DIFFICILE - 3

Nel ricevere la comunicazione di una diagnosi difficile spesso nei genitori **la componente emotiva prevale su quella razionale**. La gestione dell'ansia da parte del pediatra è di fondamentale importanza.

Come è possibile accogliere e gestire l'ansia?

- attraverso una comunicazione accogliente e di sostegno
- il medico può costruire e consolidare “un'alleanza sulla preoccupazione”
- i genitori hanno bisogno di sapere che il pediatra non sottovaluta le loro difficoltà
- hanno bisogno di “sentire” che il pediatra non banalizza le richieste di informazioni, le domande, i dubbi