

# LA QUALITA' DELLA COMUNICAZIONE IN PEDIATRIA

Capri(Na), 10-11 ottobre 2008

Leo Venturelli, Bergamo  
direttivo SIPPS

# La qualità della comunicazione

- Brevi note e riflessioni dal corso sulla comunicazione di

Arenella giugno 2008

- Un grazie a Silvana Quadrino e a Paola Cremonese

# LA PRIMA VISITA dal pediatra

- 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



# 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 un problema per volta
- Dare il giusto ritmo allo scambio comunicativo (nè sommergere, nè lasciarsi sommergere)
- Dare tempo, ma saperlo utilizzare (tempo non compresso nè dilatato)

# Ricorda!

- 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**



# TIPOLOGIE DI GENITORI

# La tipologia del genitore

-  
e  
m  
o  
t  
i  
v  
i  
t  
à  
+



Tranquillo,  
passivo  
(faccio io)



Collaborante,  
positivo  
(faccia lei)



Aggressivo,  
ostile  
(non mi fido)



Dubbioso,  
preoccupato  
(farò bene, farò male?)

- propensione alla delega +



# 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  
POSITIVO- COLLABORANTE



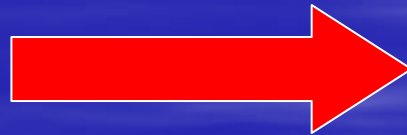
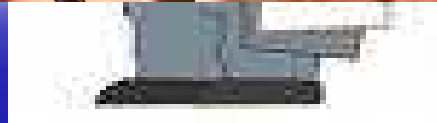
- usare uno stile comunicativo
- coinvolgere il soggetto nelle decisioni

# 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

Alcune pillole di....

buona comunicazione



# Nella comunicazione evitare I modi barriera

- Dare ordini (lei deve..., bisogna che faccia...)
- Minacciare (se vi comportate così, finirà che...)
- Giudicare (vi state proprio sbagliando...)
- Interpretare (voi allora pensate che...)
- Argomentare (per il bene del bambino io direi..)
- Minimizzare (non si preoccupi, non è nulla!)



# Obiettivo : mantenere la relazione di cura

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

# La Comunicazione /informazione

- Efficace se
  - modifica il sapere dell'altro senza creare rifiuti
  
- Comprensibile se il messaggio
  - È Breve
  - È Semplice
  - Si usa un Linguaggio adeguato
  - Le Conclusioni sono selettive
  
- Utilizzabile se
  - Integrabile con il mondo della famiglia
  - Traducibile in comportamenti sostenibili

# La comunicazione possibile, soluzioni

Chiedere ai genitori:

- Quali informazioni hanno già
- Cosa hanno pensato di fare
- Quali timori hanno
- Esplorare difficoltà e ostacoli

# La tecnica dei tre passi

(da Quadrino, *Il counselling sistemico in pediatria*, 2006, ed Pensiero Scientifico)

1. Accogliere parte di ciò che il genitore afferma
  - In effetti quello che avete fatto...
2. Ridefinire le posizioni e gli obiettivi del professionista
  - io come medico penso che...
3. Facilitare l'esplicitazione di timori o di ipotesi del genitore
  - Lei quali difficoltà immagina di poter incontrare?..