

**Il “telefono” in Pediatria:
criteri di efficacia
nella comunicazione e
nella relazione**

Mario Maresca

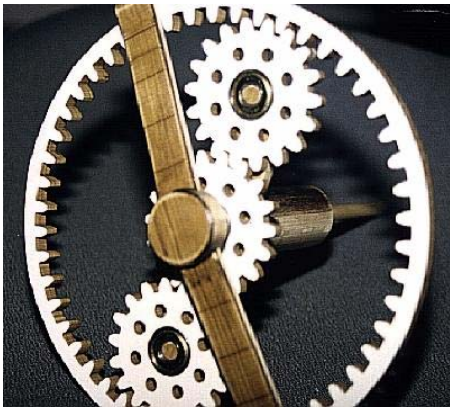


mario.maresca@nexolution.it

www.nexolution.it

Relazione e Comunicazione

**La comunicazione è un processo integrato,
formato da tre componenti**

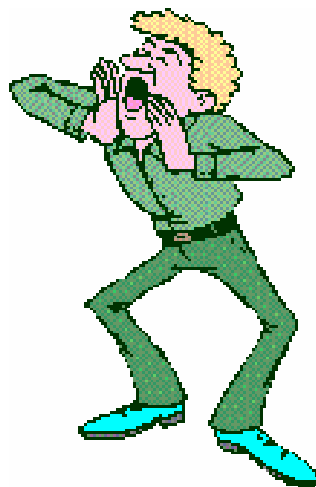


- ✓ **Verbale** → **Quello che dico**
- ✓ **Para Verbale** → **Come lo dico**
- ✓ **Non Verbale** → **Cosa faccio**

Specifichiamo...

Para Verbale

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



Non Verbale

- ✓ Segnali fisiologici
- ✓ Micro-Segnali
- ✓ Gestualità
- ✓ Postura
- ✓ Simboli
- ✓ Look
- ✓ Prosemica
- ✓ Ambiente



Una tipica telefonata: le 4 fasi

Apertura



Comprensione delle esigenze

Soddisfazione delle esigenze

Chiusura

La 1^a fase: Apertura

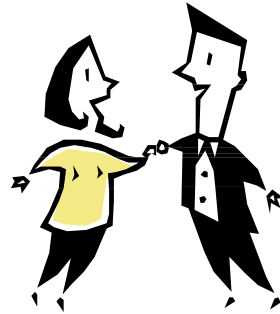
È

**il primo momento di contatto
tra noi e il nostro interlocutore**

Serve a:

- ✓ **Accogliere l'interlocutore, trasmettendo
cortesia e professionalità**
- ✓ **Capire la situazione "emozionale" dell'altro**
- ✓ **Prepararsi all'ascolto**

Capacità di Relazione

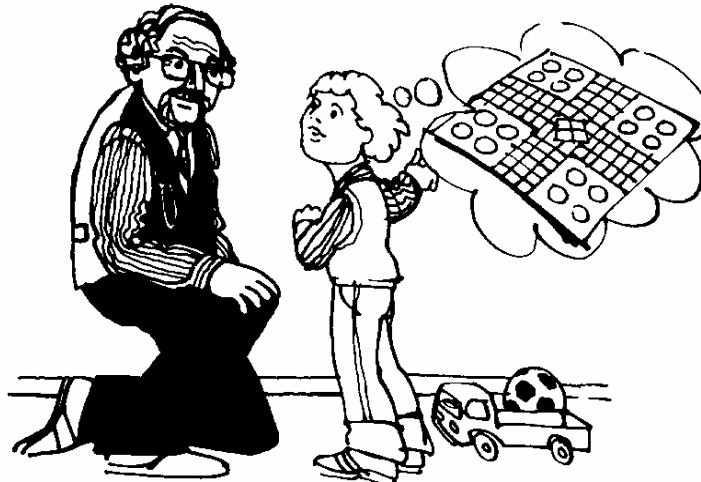


Calibrazione

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”

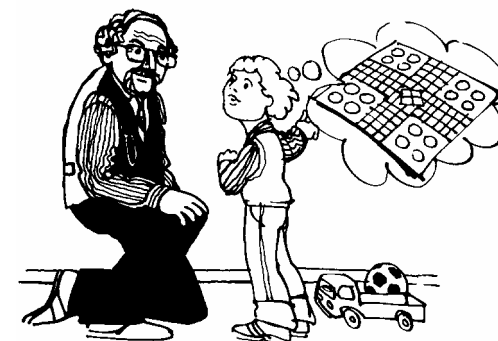


Il “Ricalco” può essere utilizzato consapevolmente per creare sintonia quando non c'è

Capacità di Relazione e Comunicazione

Diversi tipi di “Ricalco”

- ✓ **Non verbale**
- ✓ **Para verbale**
- ✓ **Verbale** (parole ripetute o enfatizzate)





La 2^a fase:
Comprensione delle esigenze (1/2)

È

**La fase in cui ci viene esposto
il motivo della telefonata**

Serve a:

- ✓ **mostrare la nostra disponibilità;**
- ✓ **circoscrivere il problema o la situazione.**



La 2^a fase: **Comprensione delle esigenze (2/2)**

Come fare?

- ✓ **Lasciando parlare l'interlocutore**
- ✓ **Facendo domande per:**
 - ✓ **Capire**
 - ✓ **Convincere**
 - ✓ **Persuadere**
- ✓ **Riformulare e riassumere**

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

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 in generale

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

In particolare concentrarsi 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**

Ascolto attivo: casi particolari

**Nel caso di comunicazioni ad alto contenuto emotivo
(es. mamma preoccupata, ...) si consiglia di:**

- ✓ **Non dare giudizi di merito**
- ✓ **mettersi nei panni del genitore**
- ✓ **non anticipare**
- ✓ **dimostrare di comprendere le esigenze dell'interlocutore**
- ✓ **verificare la comprensione del messaggio**
- ✓ **riformulare**



Capacità di fare domande



APERTE

Obiettivo :

- ✓ far parlare
- ✓ acquisire informazioni
- ✓ determinare i bisogni
- ✓ capire i problemi

Quando

soprattutto all'inizio di un argomento/periodo

Capacità di fare domande



APERTE

CHIUSE

Obiettivo :

- ✓ far parlare
- ✓ acquisire informazioni
- ✓ determinare i bisogni
- ✓ capire i problemi

Obiettivo :

- ✓ risposta “digitale” (o..., o....)
- ✓ stabilire un accordo
- ✓ verificare la comprensione
- ✓ finire un argomento

Quando

soprattutto all’inizio di un argomento/periodo

Quando

soprattutto alla fine di un argomento/periodo



Capacità di fare 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

Capacità di fare 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

AD 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

Le Riformulazioni



Le Riformulazioni servono a:

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

La 3^a fase:
Soddisfazione delle esigenze (1/2)

È

**La fase in cui aiutiamo l'interlocutore
a gestire il motivo della telefonata**


Serve a:

- ✓ **Fornire indirizzi di comportamento**
- ✓ **Fornire vere e proprie soluzioni (definitive o contingenti)**
- ✓ **Dimostrare la nostra competenza**



La 3^a fase:
Soddisfazione delle esigenze (2/2)

Come fare?

- ✓ **Il professionista prende dichiaratamente le redini della conversazione**
 - ✓ **Uso di un linguaggio prescrittivo - ingiuntivo**
- 

La 4^a fase: Chiusura

È

La fase in cui concretizziamo la nostra prestazione

Serve a:

- ✓ **Verificare che le nostre parole siano state comprese e accettate**
- ✓ **Confermare la nostra disponibilità per il futuro**
- ✓ **Salutare l'altro in modo "personalizzato"**



**Casi pratici:
una telefonata come altre.....**

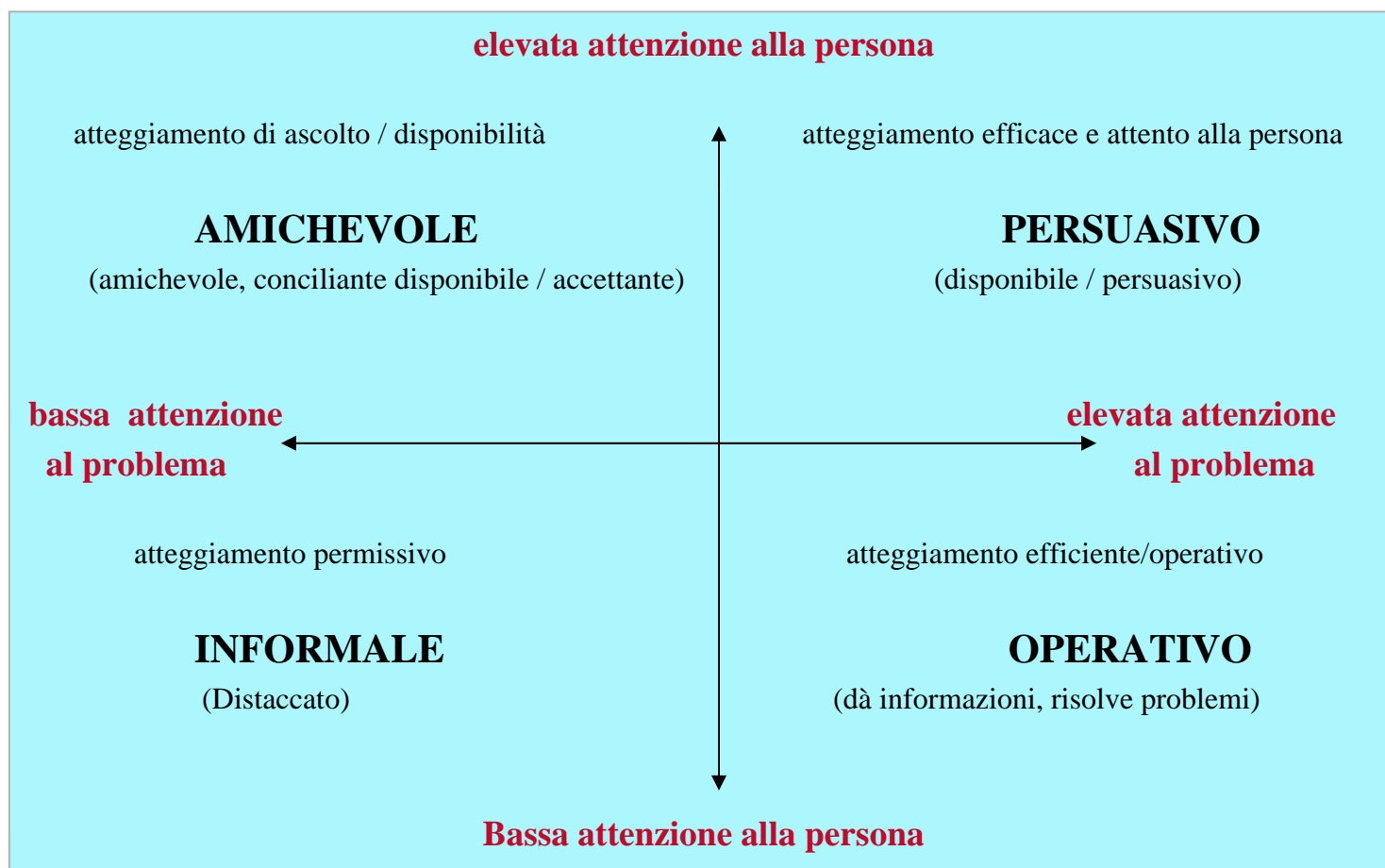


Il genitore al telefono

- Dottore, mi scusi se sono agitata, ma mi ha chiamato l'ospedale, il nido, per la precisione, e mi è stato detto di riportare Andrea per ripetere il prelievo dal tallone perché hanno avuto un risultato dubbio sui test per le malattie metaboliche.....

Sono preoccupata, ma mio figlio potrebbe avere qualcosa di brutto? Cosa sono le malattie metaboliche?, cosa gli capiterà?

Il telefono come relazione





La tipologia della madre in questione

- **impaurita,**
- **ansiosa,**
- **preoccupata della salute del piccolo**



Il tipo di risposta del pediatra..

- Stile direttivo, persuasivo, ma anche attento alla relazione umana
 - Signora, mi spieghi meglio, cosa le hanno detto riguardo al secondo prelievo?
 - Comprendo la sua ansia, sa, mi è capitato altre volte di trovarmi davanti a situazioni così, pensi che in questo periodo ci sono circa il 20-25% di bambini che devono ripetere il test; sa, anche i test non sono perfetti.... Ma suo figlio come va?, cresce bene, mangia, ha disturbi di qualche tipo, si scarica regolarmente?

Il tipo di risposta del pediatra..

- Il pediatra accoglie la richiesta, dimostra di avere esperienza,
- Spezza la tensione sul problema malattia per focalizzarla sul bambino, per chiedere notizie, ma anche per dare tranquillità alla madre... dopotutto suo figlio sta bene, non dimostra alcunchè

Il tipo di risposta del pediatra..

- Deve essere pronto a dare spiegazioni sulle malattie, quali sono e perché si fa lo screening, ma subito indica la possibilità di un risultato dubbio, da ricontrollare, cosa normale negli esami, specie nello screening
- Poi deve lasciare aperta la possibilità che qualcosa possa esserci,
- allora accenna alla diagnosi precoce appunto perché serve a evitare i danni della malattia se scoperta in tempi ristretti...

Il tipo di risposta del pediatra..

- Signora Rossi, ho capito che Andrea sta per ora benissimo; il test lo vada a ripetere come ha concordato con l'ospedale.

La risposta, che non tarderà ad arrivare, ma ci vuole almeno una decina/quindicina di giorni, ci darà conferma o meno dei sospetti, ma guardi, ho trovato nella mia esperienza numerosi casi falsi positivi, in cui era l'esame ad essere sbagliato e non il bambino ad avere la malattia!

Il tipo di risposta del pediatra..

- Questi esami si fanno molto presto perché, se ci fosse veramente qualcosa, si farebbe in tempo, e c'è questo tempo, signora, per intervenire ed evitare i danni o almeno per approfondire con altri esami più specifici di quale malattia si tratti...
- Ora per telefono si comunica con difficoltà, se vuole, venga in studio per un colloquio più tranquillo....

Il tipo di risposta del pediatra..

- Il pediatra apre alla possibilità di un colloquio diretto, per riformulare la situazione, per comprendere quanto è stato capito dalla madre, quanta preoccupazione rimane nel tempo.
- Dà ovviamente disponibilità alla madre ad essere tempestivamente avvisato se risultasse invece qualcosa; in questo caso parlerebbe lui stesso coi colleghi dell'ospedale per saperne di più.....

La madre

- Dottore, adesso ne parlerò con mio marito, ho capito che non devo angosciarmi subito e che si deve aspettare questo secondo esito..... Meno male che ci sono stati casi in cui il controllo è stato normale, questo mi fa sperare bene....., comunque le farò sapere qualcosa in merito a venire a colloquio, per ora grazie, dottore!

conclusioni

Il “protocollo dei 6 stadi” di R. Buckman:

- **Creare un contesto appropriato**, in cui il medico si può concentrare sul suo interlocutore, concedendogli un tempo veramente suo e a lui dedicato
- **Esplorare quanto sanno già i genitori**, in particolare se hanno avuto informazioni da altri
- **Capire quanto i genitori vogliono sapere in quel momento**, per calibrare spiegazioni e proposte
- **Condividere le informazioni (allinearsi ed educare)**, per inserirle in un percorso di affiancamento e facilitazione che tenga conto della situazione in quel momento
- **Rispondere ai sentimenti del paziente**: presenti nella relazione terapeutica, essi vanno riconosciuti e trattati attentamente
- **Pianificare ed accompagnare** la gestione della situazione medica e l’attuazione delle soluzioni individuate

**Per contattare Mario Maresca:
mario.maresca@nexolution.it**

