

Laboratorio di comunicazione verbale



Mara Lastretti PhD
Psicologa, Psicoterapeuta

Il colloquio relazionale

- Strumento fondamentale dell' OS;
- Modalità di indagine in cui la raccolta avviene attraverso un processo di comunicazione;
- Torniamo indietro:
Colloquio: s.m.



Curri loquere
Parlare insieme
Parlare con

- Essere in Relazione

GDS

GIORNATE
DIABETOLOGICHE
SALERNITANE

12' EDIZIONE

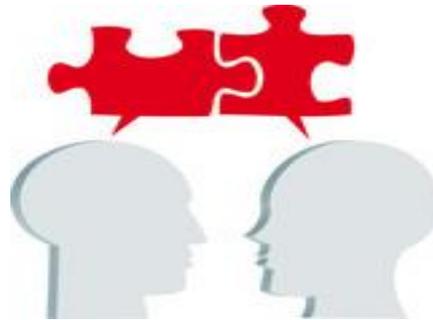
GIORNATE DIABETOLOGICHE SALERNITANE 3 | 4 | 5 Novembre 2016 Lloyd's Baia Hotel Vietri Sul Mare (Sa)

Carls Rogers (1951)



Una triade di principi da seguire affinché si possa costruire una relazione

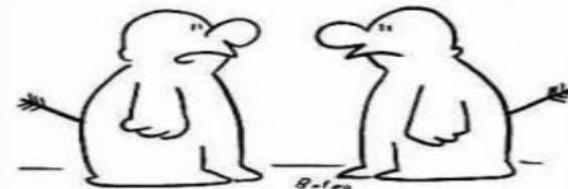
- Genuinità



- Accettazione incondizionata



- Comprensione empatica

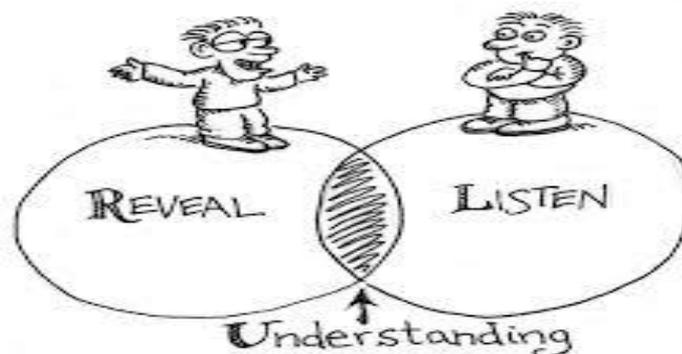


"I know exactly how you feel."

La genuinità è fatta di:

- Ciò che si sente
- Che che si pensa
- Ciò che si fa
- Ciò che si è

Noi e il nostro mondo interno
nell'incontro con l'altro



Accettazione incondizionata/ considerazione positiva incondizionata

- Non porre condizioni per accettare/rifiutare l'incontro vs la persona a cui è rivolta la nostra cura
- L'individuo verrà accettato per ciò che ci porta
- Indipendentemente da ciò che pensa o fa
- E se non ce la sentiamo?



La comprensione empatica

Dal greco *εμπαθεία* (en «dentro» e *pathos* «sentimento»), vuol dire «sentire il mondo personale dell'altro come se fosse il proprio, ma senza perdere mai la qualità del *come se*».



Siamo a rischio quando:

- Non si mantengono bene le distanze
- Non si protegge il proprio “giardino”
- Non si impara a comunicare

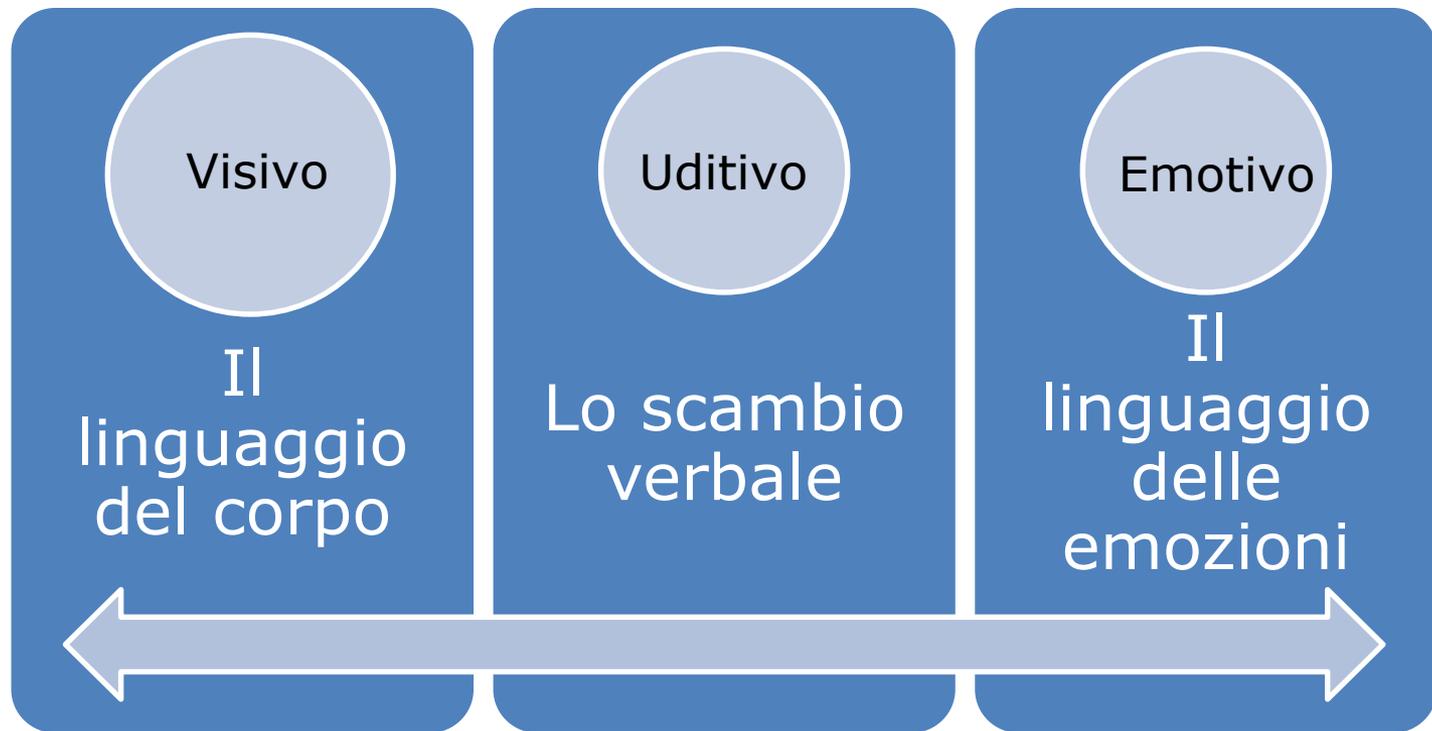


Può succedere che:





I canali della comunicazione



(Biondi et al., 2009; Lombardo, Cardaci, 2008)

12' EDIZIONE

GIORNATE DIABETOLOGICHE SALERNITANE 3 | 4 | 5 Novembre 2016 Lloyd's Baia Hotel Vietri Sul Mare (Sa)

GDS

GIORNATE
DIABETOLOGICHE
SALERNITANE

L'osservazione: conoscere il relazionale implicito

Non verbale

- espressioni mimiche;
- la gestualità;
- postura;
- distanza interpersonale

Paraverbale

- tono;
- intensità;
- ritmo della voce

(Moderato, Rovetto, 2007)

Un linguaggio silenzioso



(Ekman et al. 1982)

GDS

GIORNATE
DIABETOLOGICHE
SALERNITANE

12' EDIZIONE

GIORNATE DIABETOLOGICHE SALERNITANE 3 | 4 | 5 Novembre 2016 Lloyd's Baia Hotel Vietri Sul Mare (Sa)

L'osservazione partecipante

L'osservatore è «partecipante»,
in quanto all'interno
delle relazioni attribuisce
un significato soggettivo,
filtrato dal proprio modo
di leggere ed interpretare
gli eventi.



(Dazzi, Lingiardi, Gazzillo,
2009)

GDS

GIORNATE
DIABETOLOGICHE
SALERNITANE

12' EDIZIONE

GIORNATE DIABETOLOGICHE SALERNITANE 3 | 4 | 5 Novembre 2016 Lloyd's Baia Hotel Vietri Sul Mare (Sa)

Oltre l'udire, c'è l'ascoltare



GDS

GIORNATE
DIABETOLOGICHE
SALERNITANE

12' EDIZIONE

GIORNATE DIABETOLOGICHE SALERNITANE 3 | 4 | 5 Novembre 2016 Lloyd's Baia Hotel Vietri Sul Mare (Sa)

Che cos'è l'ascolto attivo?

- una componente *attiva* e *fondamentale* del processo comunicativo;
- uno strumento che favorisce l'*espressione* e l'apertura del paziente;
- «un'arte» che promuove la comunicazione efficace.

(Burla, 2014; Rogers, Farsen, 1987)

L'ascolto, come segnale di interesse e di fiducia

Predisporre all'ascolto attivo
volgere *l'attenzione*
sul paziente, riconoscergli
la competenza di
prendersi
cura di sé efficacemente e
di essere protagonista del
percorso di cura.



(Ivey, Ivey, 2004)

GDS

GIORNATE
DIABETOLOGICHE
SALERNITANE

12° EDIZIONE

GIORNATE DIABETOLOGICHE SALERNITANE 3 | 4 | 5 Novembre 2016 Lloyd's Baia Hotel Vietri Sul Mare (Sa)

La testimonianza di un paziente

«Tra una domanda tecnica e l'altra, lasciava cadere una domanda sulla mia vita privata e poi, cosa per me sbalorditiva, mi lasciava rispondere e stava ad ascoltare! Stante la mia diffidenza congenita, ogni tanto smettevo di parlare. Puntualmente lui riprendeva il filo del mio discorso e si disponeva per ascoltare il seguito. Non mi ero mai sentita così ascoltata da un adulto».

(Gentili, 2006)

12' EDIZIONE

GIORNATE DIABETOLOGICHE SALERNITANE 3 | 4 | 5 Novembre 2016 Lloyd's Baia Hotel Vietri Sul Mare (Sa)

GDS

GIORNATE
DIABETOLOGICHE
SALERNITANE

Come si ascolta «attivamente»: la riformulazione

È una tecnica che permette di *riformulare* (con parafrasi/riassunto) ciò che il paziente ha espresso, senza aggiungere contenuti propri o interpretazioni;

Per cosa è utile?

Per verificare la comprensione effettiva di ciò che l'interlocutore intendesse esprimere e manifestare interesse.

(Meier, Davis, 2010)

GDS

GIORNATE
DIABETOLOGICHE
SALERNITANE

12' EDIZIONE

GIORNATE DIABETOLOGICHE SALERNITANE 3 | 4 | 5 Novembre 2016 Lloyd's Baia Hotel Vietri Sul Mare (Sa)

Un esempio pratico

- Paz.: «So che dovrei controllare l'alimentazione, contare i carboidrati, ma quando mi trovo davanti ad un piatto di pasta o a mensa, la mia capacità di controllo svanisce, la fame mi acceca. A quel punto è lei a controllare me. Ed in quel momento sento che potrei mangiare di tutto. E spesso è quello che accade».

La riformulazione dell'OS

- Dia/inf/die: «Se ho capito bene, lei sta dicendo che ha difficoltà a controllare l'alimentazione e che per lei questo diviene particolarmente difficile quando vede il cibo esposto?».».

Gli effetti della riformulazione

Il paziente che si riconosce nella riformulazione, è sicuro di essere stato *ascoltato* e compreso e, quindi, sarà più *motivato* a collaborare e mantenere un *atteggiamento di apertura* all'interno della relazione.



(Meier, Davis, 2010)

Le tecniche comunicative del facilitatore

La tecnica del «**briefing**»



Il facilitatore **apre** l'incontro, spiegando il tema della giornata. È un momento in cui si forniscono informazioni circa i **contenuti** che verranno affrontati e si fissano gli **obiettivi**

Il «Briefing»: un esempio pratico

Il facilitatore



Oggi parleremo di «**che cos'è** il diabete», trattandone le caratteristiche, con l'obiettivo di trovarne una **definizione condivisa**



GDS

12' EDIZIONE

GIORNATE DIABETOLOGICHE SALERNITANE 3 | 4 | 5 Novembre 2016 Lloyd's Baia Hotel Vietri Sul Mare (Sa)

GIORNATE
DIABETOLOGICHE
SALERNITANE

Le tecniche comunicative del facilitatore

- La tecnica a «specchio»



In presenza di una domanda rivolta al facilitatore, questi la **ripropone** al gruppo sollecitando la **discussione** generale

Lo specchio: un esempio pratico

- Letizia: «Come mai se ho il microinfusore devo controllare comunque l'alimentazione?»

- Facilitatore:

Cosa ne pensate
dell'interrogativo di
Letizia?



Le tecniche comunicative del facilitatore

- La tecnica dell' **eco**

In presenza di una domanda della quale il facilitatore comprende che il membro che l'ha posta **saprebbe rispondere**, gliela «**reinvia**», **arricchita** di alcune informazioni chiave



L'eco: un esempio pratico

- Giovanna: «come posso incrementare l'attività fisica se lavoro tutto il giorno?»
- Il facilitatore:



Tu sai, Giovanna, che l'attività fisica può essere fatta **in tanti modi diversi**, non solo frequentando le palestre.

Quindi, **come potresti incrementare** l'attività fisica?

Le tecniche comunicative del facilitatore

- La tecnica del rilancio:

Il facilitatore accoglie la domanda del gruppo, la **reformula arricchendola** di informazioni e la **restituisce** ai membri del gruppo



Il rilancio: un esempio pratico

- Luca: «ci stavamo chiedendo come poter ridurre il rischio di retinopatia?»
- Il facilitatore:



Se ho ben capito Luca si sta chiedendo come poter ridurre il rischio di complicanze. D'altro canto, **voi sapete** che una buona autogestione può essere l'arma contro il rischio di complicanze. **Quindi cosa potreste «praticamente» fare?**

Le tecniche comunicative per il facilitatore

- La tecnica del feedback

Il facilitatore guida il gruppo nel ripercorrere le attività e **verificare i punti di forza ed i punti di debolezza**, promuovendo un **controllo delle attività**



IL FEEDBACK: UN ESEMPIO PRATICO

Il facilitatore



Facciamo **un punto della situazione**, per capire dove siamo arrivati, quali obiettivi abbiamo **raggiunto** e quali ancora possiamo **raggiungere**



GDS

GIORNATE
DIABETOLOGICHE
SALERNITANE

12' EDIZIONE

GIORNATE DIABETOLOGICHE SALERNITANE 3 | 4 | 5 Novembre 2016 Lloyd's Baia Hotel Vietri Sul Mare (Sa)

Le tecniche comunicative del facilitatore

La tecnica del «**debriefing**»



È il momento di **riflessione conclusivo**, che aiuta i partecipanti ad analizzare, **riassumere** e **commentare** i contenuti emersi e le loro impressioni.

Il Debriefing: un esempio pratico

Il facilitatore



«Siamo giunti al **momento conclusivo**; proviamo a riassumere quanto emerso, i temi affrontati e comprendere ciò che ciascuno di voi **porterà a casa con sé**»



GDS

GIORNATE
DIABETOLOGICHE
SALERNITANE

12' EDIZIONE

GIORNATE DIABETOLOGICHE SALERNITANE 3 | 4 | 5 Novembre 2016 Lloyd's Baia Hotel Vietri Sul Mare (Sa)

L'uso delle criticità

Il sasso

La persona distratta vi è inciampata.
Quella violenta, l'ha usato come proiettile.
L'imprenditore l'ha usato per costruire.
Il contadino stanco invece come sedia.
Per i bambini è un giocattolo.
Davide uccise Golia e
Michelangelo ne fece la più bella scultura.
In ogni caso, la differenza
non l'ha fatta il sasso, ma l'uomo.
Non esiste sasso sul tuo cammino che tu non
possa sfruttare per la tua propria crescita.

*Affinché ciascuno di voi possa
trovare il «suo» modo per..
trasformare il «sasso» in risorsa*



*Grazie per la
vostra
attenzione!*

GDS

GIORNATE
DIABETOLOGICHE
SALERNITANE

12° EDIZIONE

GIORNATE DIABETOLOGICHE SALERNITANE 3 | 4 | 5 Novembre 2016 Lloyd's Baia Hotel Vietri Sul Mare (Sa)