

14-15-16 NOVEMBRE 2024

HOTEL FUNTANA NOA - VILLANOVAFORRU

Corso Base Formazione Formatori AMD

"Il Sistema ad Ansa Chiusa con algoritmo predittivo:
trasposizione simbolica del Percorso Formativo con la SCUOLA AMD"



La Comunicazione efficace, la Motivazione e la Fiducia nelle relazioni di cura

ANASTASIA LEO
Counsellor Pr. A, Formatrice



Comunicazione efficace

Esprimersi in maniera che il messaggio venga recepito esattamente come desiderato



Capacità di esprimersi

Comunicare i nostri pensieri, emozioni, idee attraverso un linguaggio chiaro e coerente

*La comunicazione va oltre la capacità di esprimersi ed ha a che vedere con quell'attitudine a creare **relazioni** e **legami** che è talmente intrinseca alla natura stessa dell'essere umano da essere spesso data per scontata...*



Livelli della comunicazione

contenuto

cosa stai comunicando

SECONDO ASSIOMA:

"IN OGNI MESSAGGIO SONO PRESENTI DUE
LIVELLI

COMUNICATIVI:

UN LIVELLO DI CONTENUTO E
UN LIVELLO DI RELAZIONE"

ogni comunicazione, infatti, presenta un aspetto di
contenuto

(un'informazione, una notizia, un dato...)
ed un aspetto di relazione

(un avvertimento, un comando, una preghiera...)
di modo che

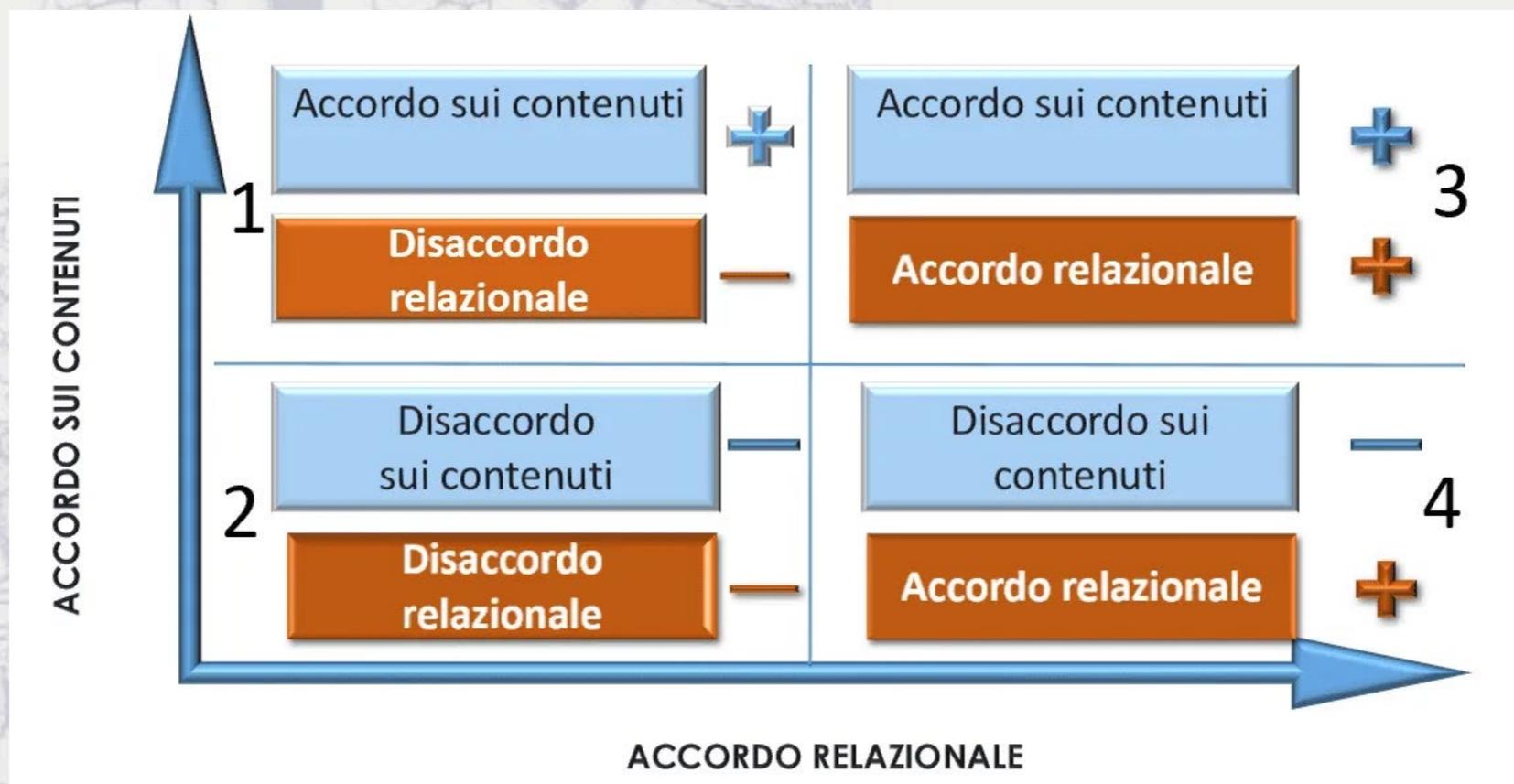
il secondo classifica il primo

relazione

il tipo di interazione che si
instaura tra emittente (chi
trasmette il messaggio) e
ricevente (chi riceve il
messaggio).

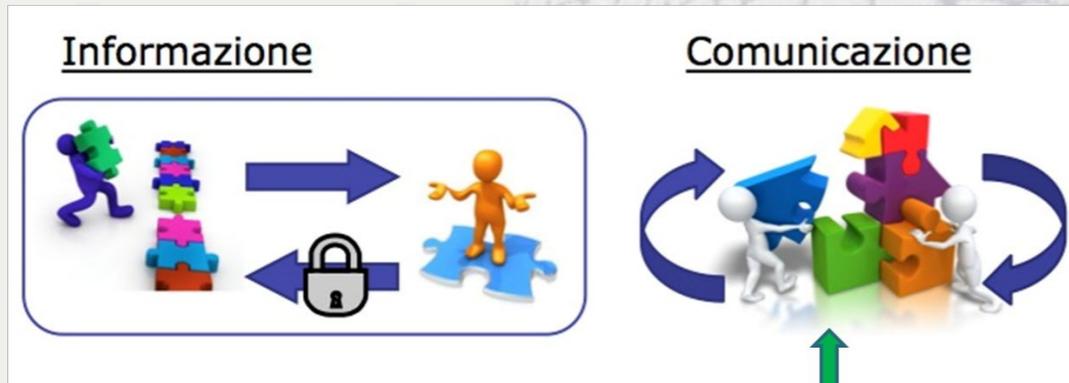


Sono due variabili che entrano in gioco in qualunque tipo di relazione e le interferenze che possono crearsi tra di esse ci pongono diversi scenari





Comunicazione lineare



Comunicazione circolare

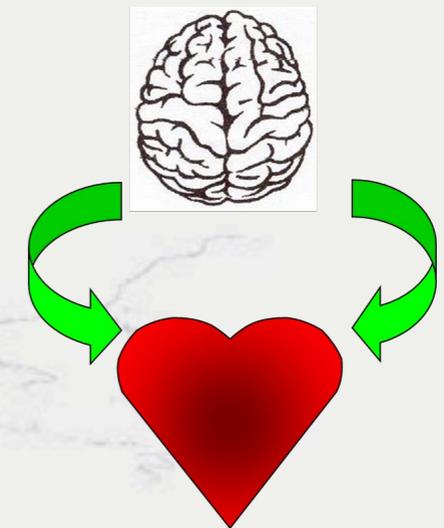


RELAZIONE

La comunicazione è un processo che si evolve attraverso lo scambio di informazioni e l'influenzamento reciproco che avviene fra due o più persone su un dato argomento in un determinato contesto, con finalità ben precise.

è un processo dinamico, irreversibile, che costruisce sia l'identità che la realtà e questa costruzione si realizza attraverso il linguaggio, sia verbale che non verbale, influenzato dal contesto, da fattori sociali, dal momento storico.

La comunicazione è un processo psicosociale che crea legami





IL COMPORTAMENTO COMUNICATIVO NON AMMETTE IL SUO CONTRARIO

PRIMO ASSIOMA:

NON SI PUO' NON COMUNICARE

ogni comportamento è comunicazione; non è possibile non manifestare un comportamento, quindi è impossibile non comunicare.

(Anche il silenzio è una forma di comunicazione)

Tutto è comunicazione: azione o inazione, silenzio, parole, hanno sempre il valore di messaggio, influiscono sull'altro che non può evitare di rispondere, con parole e silenzio, azione e inazione, e di conseguenza comunicare a sua volta



esiste un modo di comunicare di per sé buono, sbagliato o carente



Esiste un modo di comunicare efficace nella misura in cui la risposta che ottengo dall'altro, il suo **feedback**, è congruo rispetto al messaggio

In PNL* si dice che «**il significato della mia comunicazione va misurato sulla risposta che ottengo**»



NON PENSIAMO TUTTI ALLO STESSO MODO E NON ABBIAMO LA MEDESIMA
RAPPRESENTAZIONE SOGGETTIVA DEL MONDO

LA MAPPA NON E' IL TERRITORIO (A. Korzybski; G. Bateson)

Ognuno ha la propria mappa sul funzionamento del mondo e per quanto sia difficile credere che gli altri non vedano le cose come le vediamo noi, la verità è che ognuno sperimenta la vita secondo la propria mappa, dando un significato alla propria esperienza soggettiva e su questa costruisce le proprie credenze e convinzioni personali.

scoprire la mappa dell'altro

DOMANDE

ASCOLTO



CURIOSITA'



Stile Aggressivo

La persona con stile aggressivo si pone in maniera egocentrica, ostile, non sente ragioni, deve avere il pieno controllo della situazione e tende a sopraffare gli altri

Stile Passivo

La persona con stile passivo non riesce ad esprimersi come vorrebbe, è titubante, teme il giudizio altrui, tende ad evitare situazioni conflittuali e piuttosto che esporsi preferisce rimanere in silenzio e subire gli eventi.

Stile Assertivo

La persona assertiva invece ha piena consapevolezza di sé e delle proprie capacità, sa farsi valere ma senza calpestare gli altri e sa comunicare efficacemente in tutti gli ambiti della propria vita.



cosa determina l'efficacia della comunicazione

- ✓ La **consapevolezza** della propria **identità** e del proprio **ruolo** nella relazione
- ✓ La correttezza, la chiarezza e la completezza del **contenuto**
- ✓ La **congruenza** tra gli aspetti verbali e quelli non verbali
- ✓ La comprensione del **contesto**
- ✓ L'efficacia dello **stile** comunicativo
- ✓ La chiarezza dell'**obiettivo**



quali risorse per una comunicazione efficace ?

✓ **Intelligenza emotiva**

la capacità di riconoscere e comprendere le emozioni proprie – consapevolezza- e altrui – empatia e risonanza - e di usare questa abilità per gestire i comportamenti e le relazioni in modo efficace

✓ **Ascolto attivo**

Basato sulla creazione di un rapporto positivo, caratterizzato da "un clima in cui una persona possa sentirsi empaticamente compresa" e, comunque, non giudicata

✓ **Intelligenza linguistica**

L'abilità di utilizzare consapevolmente e in maniera adeguata all'obiettivo dell'interazione, il linguaggio verbale, sfruttando l'impatto che questo produce sulle nostre emozioni, sulle nostre convinzioni e prospettive

D. Goleman, Intelligenza emotiva, 1995

C.R. Rogers, La terapia centrata sul cliente, 1951

R.B. Dilts, Il potere delle parole e della PNL, 1999



La fiducia nella relazione di cura

La relazione di cura, nella visione rogersiana che pone la persona al centro, è una relazione collaborativa e di fiducia che costituisce la base imprescindibile per un percorso terapeutico efficace.

La fiducia è un elemento delicato e complesso, che si costruisce nel tempo attraverso la comunicazione efficace, l'empatia e l'autenticità dei soggetti coinvolti nella relazione

Affidabilità e competenza - RESPONSABILITA' – Identità e Ruolo

Empatia e ascolto in assenza di giudizio

Trasparenza e chiarezza



La fiducia è il collante della relazione

Costruire e mantenere la fiducia richiede tempo e un impegno costante. Anche piccoli gesti, come sorridere, mantenere il contatto visivo o dare una stretta di mano rassicurante, possono fare la differenza.

Nel contesto della cura, **ogni interazione è un'opportunità per rinforzare questa fiducia reciproca**, che è alla base di una relazione terapeutica solida e positiva.



Leve motivazionali

Alcune persone si muovono verso i propri desideri, altre si muovono per allontanarsi dal dolore e dal disagio

- Definire obiettivi realistici e graduali
- Pianificare una strategia di azione
- Fornire informazioni chiare e realistiche sugli esiti positivi dell'azione nel medio periodo

La **motivazione intrinseca** è legata strettamente al mondo interiore della persona. Gli aspetti più importanti sono il piacere o il genuino interesse per un argomento, tema o ambito. Per un giovane diabetologo, il desiderio di migliorare continuamente le proprie competenze cliniche, ottenere risultati tangibili con i pazienti e contribuire alla ricerca possono essere potenti spinte motivazionali.



La **motivazione estrinseca** riguarda invece fattori esterni ed è alimentata da obiettivi specifici: la promessa di una premialità, come il riconoscimento professionale, la possibilità di carriera, i compensi economici e il prestigio associato alla professione, oppure dal bisogno di evitare un disagio, una perdita, un effetto negativo



Come sviluppare e mantenere alta la motivazione del giovane medico...e non solo



- Formazione continua e aggiornamento professionale costante
- Crescita personale e soft skills
- Supporto e mentoring
- Gestione del carico emotivo
- Lavoro in team
- Equilibrio tra idealismo e realtà

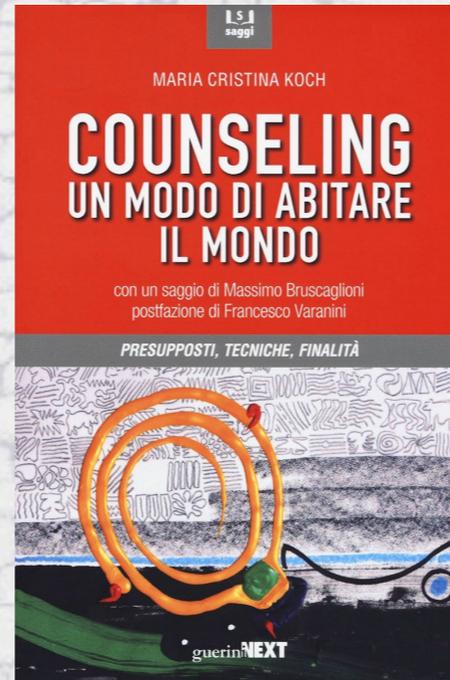
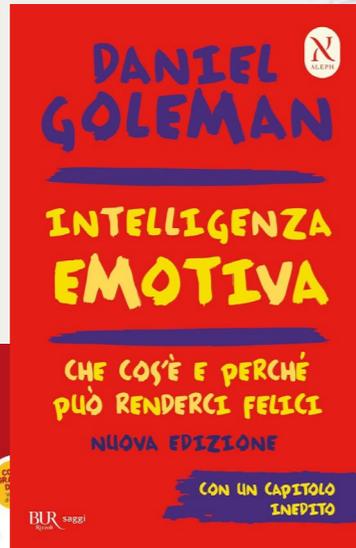
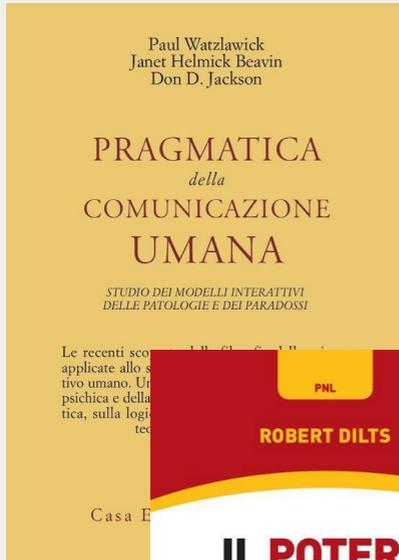
14-15-16 NOVEMBRE 2024

HOTEL FUNTANA NOA - VILLANOVAFORRU

Corso Base Formazione Formatori AMD

"Il Sistema ad Ansa Chiusa con algoritmo predittivo:
trasposizione simbolica del Percorso Formativo con la SCUOLA AMD"





«A un certo punto, dunque, mi sono resa conto che il punto non erano tanto le regole da sole, che, in fondo non sono che tutte convenzioni: perché sì, perché no, in quel contesto specifico, ma le persone coinvolte nel gioco»

Le regole sono convenzioni. Convenire: 'incontrarsi', scegliere di essere d'accordo'. La persona adulta, orientata ad una azione efficace, è capace di rispettare le regole...

senza per questo rinunciare a tenere in considerazione i limiti ed i difetti di quelle regole. Ogni sistema di regole è locale. Ed è in fondo un patto tra gli attori. **Non regole assolute, ma regole del gioco.**