
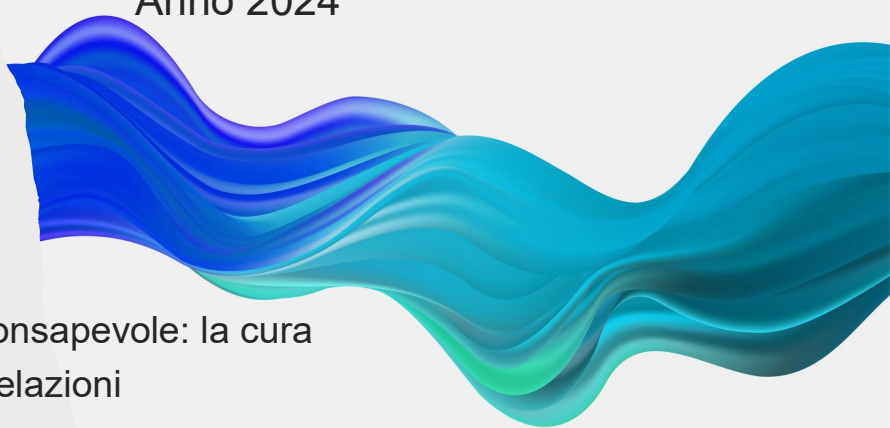


Corso di aggiornamento per i medici delle RSA e delle
RSD

La complessità della cura nelle residenze

Anno 2024

Comunicazione consapevole: la cura
delle relazioni



PERCHE'
PARLARE DI
COMUNICAZION
E ...

"Come può una buona
comunicazione migliorare la
qualità della vita dei nostri
pazienti/ospiti e il lavoro di
équipe?"

OBIETTIVI

Prendere Consapevolezza dell'Importanza della Comunicazione nella Cura

Individuare il Valore Aggiunto di una Comunicazione «Sufficientemente Buona»

Impegnarsi in una Cura Attenta della Comunicazione

ALCUNE DOMANDE STIMOLO

Quali sono le principali sfide comunicative che affrontate quotidianamente?

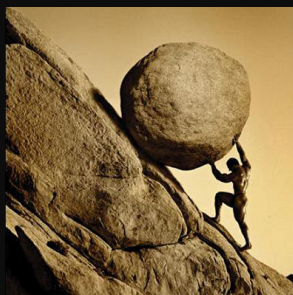


Avete mai sperimentato situazioni in cui una cattiva comunicazione ha influito negativamente nello svolgimento del vostro lavoro?

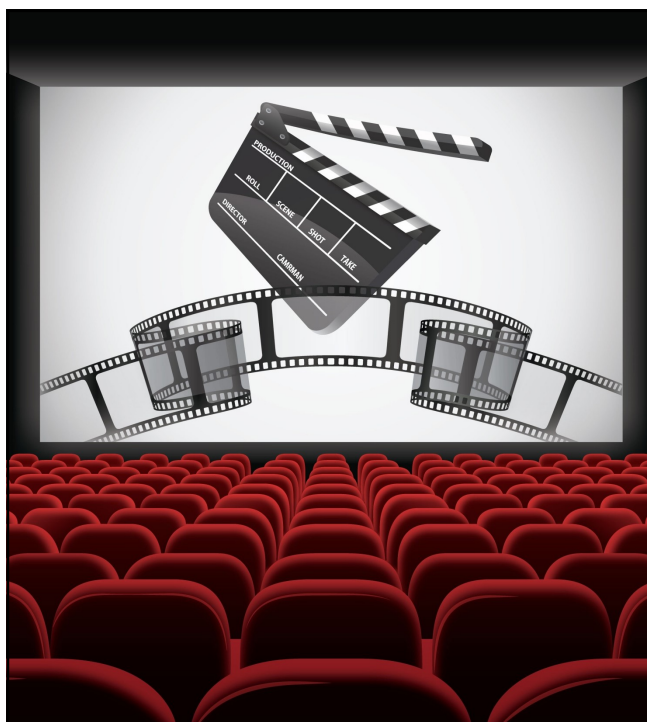
MENTIMETER

LE SFIDE

LE FATICHE



Questa foto di Autore sconosciuto è concesso in licenza da CC BY-ND



SINTONIZZATI
PROVIAMO AD
OSSERVARE

<https://youtu.be/Sd1PIZZJCPY>

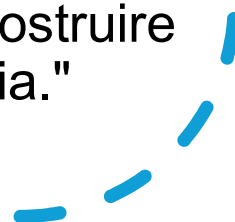
<https://youtu.be/p0ZW2-Us9CM>

FOCALIZZIAMOCI



COMUNICAZIONE,
STRUMENTO PER
...

"La comunicazione efficace è alla base della cura centrata sul paziente. Non si tratta solo di trasmettere informazioni, ma di costruire relazioni di fiducia."



Significato della Parola "Comunicazione"

- **Definizione:** "Comunicazione" deriva dal latino "communicare," che significa "mettere in comune.«
- **Concetto Chiave:** La comunicazione è il processo di condivisione di informazioni, emozioni, idee e pensieri tra persone.



Mettere in comune

Mettere in comune significa **creare un terreno comune** di comprensione e cooperazione.

Quando comunichiamo, il nostro scopo è creare un ponte tra noi e gli altri, facilitando la comprensione reciproca.





COMUNICARE ...

"La comunicazione non può essere lasciata al caso; deve essere pensata e curata attentamente per garantire il raggiungimento degli obiettivi che ci poniamo."

"Quali risultati vogliamo ottenere con una buona comunicazione nel nostro contesto sanitario e come possiamo investire personalmente per migliorare le nostre capacità comunicative?"



ATTENZIONE
AGLI ALIBI

SCUSE
COLPEVOLIZZAZIONI
GIUSTIFICAZIONI
ABITUDINI
...

INTENZIONE
VS
RISULTATO

EXPECTATION

RESULT

VERIFI...CARE I RISULTATI ...

- Cosa ho ottenuto
- Quali sono gli effetti



Saper dare
un
significato al
FEEDBACK

...



BASTA DIRLO?

LE PAROLE NON SEMPRE SONO SUFFICIENTI ...



A COSA DOBBIAMO FARE ATTENZIONE

1. Cosa voglio raggiungere/ottenere con la mia comunicazione?
2. Chi è o chi sono gli interlocutori?
3. Qual è / quali sono bisogno/i espliciti e impliciti?
4. Come posso dire in modo chiaro e sintetico?
5. Come porre limite alle interpretazioni/equivoci
6. Il contesto - dove avviene la comunicazione





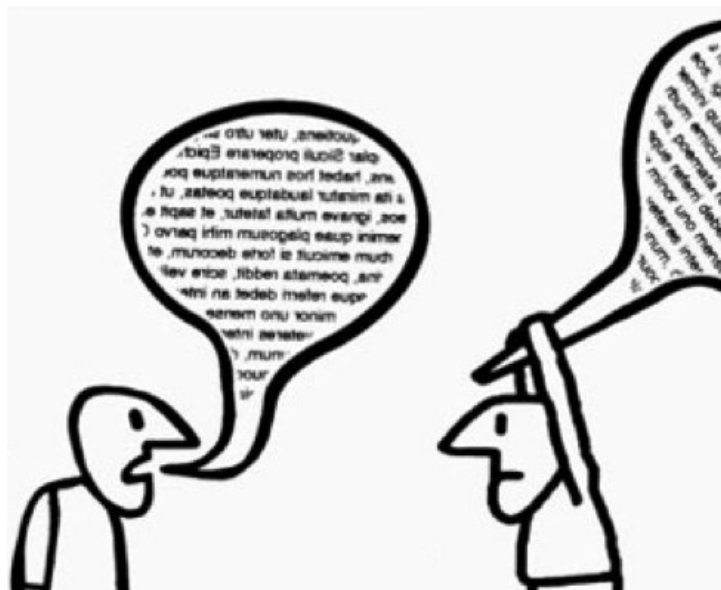
CAPIRE

Due parole magiche

ASCOLTO EMPATIA

FARSI CAPIRE

CHIAREZZA
SEMPlicità'
ATTENZIONE AL
LINGUAGGIO
CONGRUENZA DEI
CODICI



CATTIVA COMUNICAZIONE

INTERPRETAZIONE
SOGGETTIVA
AMBIGUITA' DEI MESSAGGI
BARRIERE CULTURALI E
LINGUISTICHE
INCONGRUENZA TRA CODICI
NON ASCOLTO
EMOZIONI E STATI D'ANIMO
CONTESTI NON ADEGUATI



ALLENARSI A

GESTIRE

FEED BACK

e COMPONENTE EMOTIVA



**CHE RICADUTE PUO' AVERE UNA
COMUNICAZIONE POCO ATTENTA**

- PAZIENTI/ OSPITI
- FAMIGLIARI
- OPERATORI / MEMBRI DELL'EQUIPE



COME
POTREBBE FARE
LA DIFFERENZA,
UNA
COMUNICAZIONE
PIU' CURATA?



GESTIRE IN MODO DIVERSO
PUO' PRODURRE RISULTATI
DIVERSI

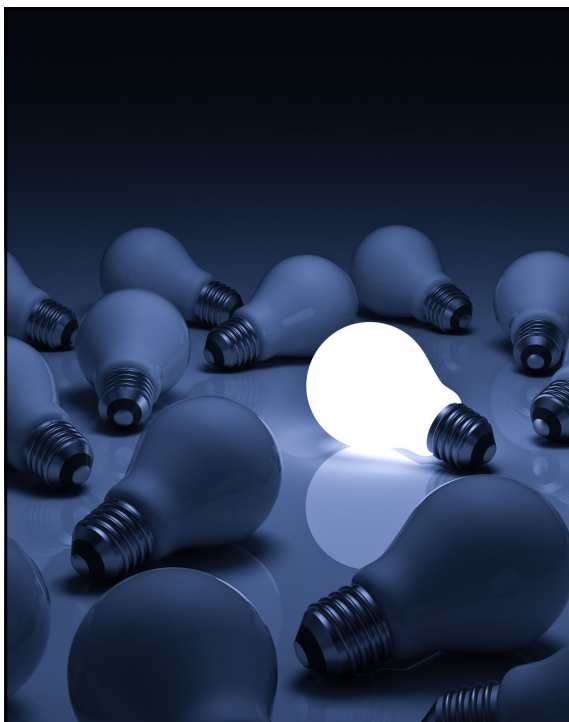


QUALI ESITI ...?

OSPITI

FAMILIARI

MEMBRI
EQUIPE

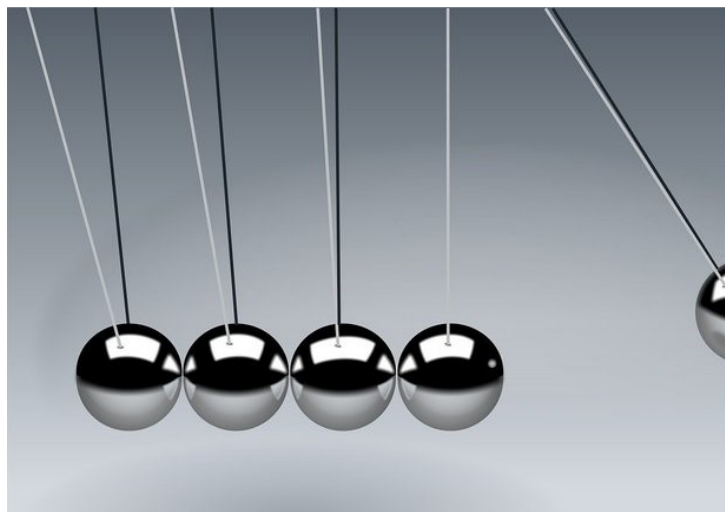


LO SAPEVAMO GIA' E ...

ATTENZIONE CHE GLI ERRORI PIU'
GRANDI LI FACCIAMO PROPRIO
QUANDO DIAMO PER SCONTATO CHE ...

PROVIAMO A
FARE LA
DIFFERENZA

OSSERVARE
RILEVARE
AGIRE



Grazie

verdinaelena@gmail.com