



COMUNICAZIONE

Tutto quello che facciamo e non facciamo comunica qualcosa



COS'È LA COMUNICAZIONE

È un processo composto da:

1. Un emittente
2. Un messaggio
3. Un ricevente

Il messaggio viene codificato da mittente e decrittato dal ricevente
Ciascuno secondo il proprio codice



IL MESSAGGIO NON È UNIVOCO

Anzi, spesso il messaggio che pensiamo di inviare non è quello che viene ricevuto



COSA FA PARTE DELLA COMUNICAZIONE

- Il linguaggio del corpo
- La prosodia e il tono
- Le pause

Non solo quello che diciamo ma anche come lo diciamo e cosa NON diciamo



COME EMETTIAMO I SUONI

Possiamo parlare in diversi modi in base a come l'aria esce dalla nostra bocca:

- Voce nasale
- Voce in maschera
- Voce naturale

Sono esempi di voce che una stessa persona può produrre

Un buona padronanza delle tecniche di base del canto permette di manovrare la voce per adattarla alla comunicazione che stiamo conducendo



L'ALTRO COME UNO SCONOSCIUTO

- Contesto familiare, sociale e comunitario
- Vissuti e concezione di malattia
- Aspettative e capacità cognitive
- Possibilità logistiche

Ogni persona è un mondo sconosciuto fatto da tutti questi elementi



ATTENZIONE

- Euristiche
- Barriere linguistiche
- Ipoacusia
- Decadimento cognitivo

The background features abstract, flowing waves in shades of red, orange, and yellow, creating a dynamic and energetic feel. The waves are layered, with some appearing more prominent than others, and they curve across the frame.

CREARE LA CORNICE

E guidare il colloquio



IL CONFLITTO: DESCALATION

- Non ribattere a tono
- Se avete di fronte una persona aggressiva tenete sempre la distanza, evitate il contatto visivo prolungato e tenete il tono di voce costante e pacato
- Comprendere il motivo dello stato d'animo dell'interlocutore
- Negoziare una soluzione



LA TEORIA DEI 3 PASSI

Fuori e dentro il conflitto



PRIMO PASSO

Accogliere le richieste o affermazioni del paziente

SECONDO PASSO

Ridefinire quello che possiamo fare di fronte alle sue richieste

TERZO PASSO

Rinegoziare un punto d'incontro tra la sua richiesta e quello che possiamo fare



È UN PROCESSO CONTINUO E CIRCOLARE

La comunicazione va inteso come un cerchio non come un dibattito



Una buona comunicazione semplifica il lavoro in termini di tempo perché riuscendo a guidare il colloquio siamo padroni dei limiti anche temporali del colloquio

Una buona comunicazione riduce il margine di errore perché fa emergere tutti gli elementi importanti

Una buona comunicazione aumenta la soddisfazione dell'utente e del lavoratore e rafforza il rapporto di fiducia medico-paziente

- 
1. È importante stabilire un rapporto oculare con l'altro
 2. La postura dovrebbe essere idonea al luogo di lavoro e simultaneamente accogliente
 3. Il tono di voce dovrebbe essere sempre cordiale, ma quando necessario fermo e risoluto
 4. Un sorriso e una parola gentile sono sempre graditi e creano un clima cordiale che spegne molti conflitti sul nascere



COMUNICARE BENE È UN'ARTE CHE SI IMPARA

Provate, provate, provate



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

E iniziate a notare come comunicate anche nella vita quotidiana