



CROCE ROSSA ITALIANA
Volontari del Soccorso
Delegazione di Terme Euganee (PD)



La relazione d'aiuto

Tecniche di comunicazione efficace



A cura di Vds Davide Bolognin
Istruttore di Pronto Soccorso e Trasporto Infermi

Obiettivi della lezione:



- **Gestire il processo di comunicazione con la persona**
- **Identificare i bisogni e i modi di affrontare la malattia propri della persona**
- **Gestire la relazione con la persona**

1° REGOLA:

**È impossibile non
comunicare.**

**OGNI COMPORTAMENTO È
COMUNICAZIONE.**

2° REGOLA:

La comunicazione ha un aspetto di **CONTENUTO** (messaggio da trasferire) e un altro di **RELAZIONE** (la modalità di trasferimento del messaggio e la reazione del ricevente).

ELEMENTI DELLA COMUNICAZIONE

Messaggio

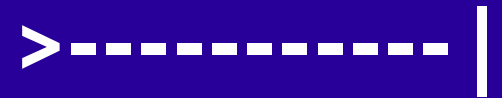


Emittente



Interferenza
+ | " @ - ^ _ # - £ *

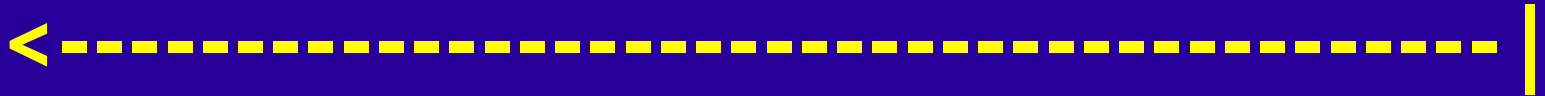
Ricevente



Codice



Feedback



Comunicazione verbale



**Esprime il contenuto del
messaggio e si realizza
attraverso la parola parlata**

Comunicazione analogica (non verbale):



Indica l'aspetto emotivo-sentimentale del messaggio e racchiude tutti i messaggi lanciati attraverso il tono della voce, l'intercalare, le pause, il volume della voce) e attraverso le espressioni ed i gesti del viso e del corpo

**“Il mezzo è il
messaggio.”**

(Marshall McLuhan)

- Paolo (a Francesca, su una panchina e con ai piedi un grosso cane): “Il tuo cane morde?”
- Francesca: “No.”
- Paolo (accarezza il cane e il cane lo morde): “Ma avevi detto che non mordeva!”
- Francesca: “Ma questo non è mica il *mio* cane.”

**“..No, non mi hai capito:
intendevo esattamente il
contrario!..”**

**“.. Non riesco a capire quello
che vuoi dirmi..”**

3° REGOLA:

Il significato vero della comunicazione **sta nella risposta (RISULTATO)** che se ne ottiene e **NON** nelle intenzioni.

**La comunicazione
efficace non è
riducibile ad una
attitudine personale,
è una competenza
che può essere
appresa!**

***”I limiti del mio
linguaggio
significano i limiti
del mio mondo.”***

(Ludwig Wittgenstein)

IL PAZIENTE CON PROBLEMI PARTICOLARI

- a. L'anziano
- b. L'adolescenza
- c. L'infanzia
- d. Paziente con handicap psicofisico
- e. Il malato terminale
- f. Paziente straniero



CARATTERISTICHE PERSONALI DEL PAZIENTE

1. Condizioni fisiche
2. Deficit sensoriali
3. Bisogni fisiologici
4. Emotività
5. Età
6. Cultura a cui appartiene



I BISOGNI DELLA PERSONA SOCCORSA

- **Fisiologici**
- **Di rassicurazione**
- **Di stima e rispetto**
- **D'amore**
- **Di autonomia**

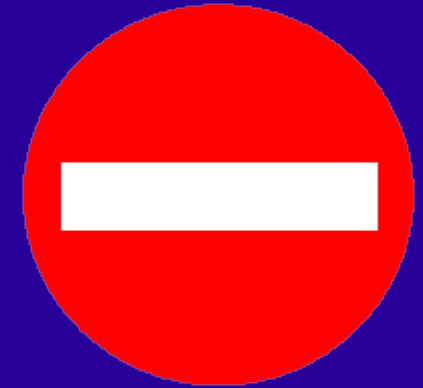


TECNICHE EFFICACI DI COMUNICAZIONE



- 1. Adeguare il livello linguistico**
- 2. Ascoltare attivamente**
- 3. Osservare in modo partecipato**
- 4. Tollerare il silenzio**
- 5. Fare domande appropriate**
- 6. Decifrare il linguaggio analogico**
- 7. Confermare il contenuto del messaggio ricevuto**
- 8. Dare risposte appropriate**

TECNICHE INEFFICACI DI COMUNICAZIONE



- ☹ Parlare per parlare
- ☹ Non sostenere i tempi e i silenzi
- ☹ Dare giudizi/consigli non richiesti
- ☹ Mostrare disinteresse
- ☹ Banalizzare i sentimenti altrui
- ☹ Verbalizzare le proprie paure
- ☹ Mostrarsi chiusi
- ☹ Interrompere chi parla
- ☹ Mandare messaggi incongruenti

ELEMENTI DEL RAPPORTO SUPPORTIVO

- **Rispetto**
- **Fiducia**
- **Empatia**
- **Interessamento**
- **Autonomia**
- **Dialogo**
- **Reciprocità**



COMPORAMENTI CORRETTI DEL SOCCORRITORE



- ☺ **Utilizzo di tecniche efficaci di comunicazione**
- ☺ **Spiegazione delle manovre che si stanno eseguendo**
- ☺ **Sospensione di giudizi e pregiudizi**
- ☺ **Rispetto del codice etico**
- ☺ **Infondere speranza**
- ☺ **Instaurare un rapporto collaborativo**
- ☺ **Comprendere e verbalizzare la sofferenza**
- ☺ **Mantenere un comportamento tranquillo e non teso**



davide.bolognin@gmail.com