

## Fondamenti e tecniche di comunicazione verbale

Rivolto agli infermieri Professionali

*Comunicare meglio: aiutare gli infermieri a aiutare.*

### Abstract

*Ogni cosa che impariamo veramente  
ci trasforma*

Una comunicazione efficace riesce a valorizzare le enormi possibilità delle relazioni umane consentendo alle persone di collaborare, raggiungere obiettivi, esprimere richieste, negoziare più facilmente anche in situazioni non ottimali, nel rispetto della personalità di ciascuno.

Spesso le relazioni fra persone sono compromesse, non tanto dai contenuti della comunicazione, quanto dalle modalità comunicative utilizzate. Segnali di ambiguità, tensione, incongruenza, noncuranza sono altrettanti “sabotaggi” inconsapevoli ad una comunicazione corretta e quindi al raggiungimento di obiettivi condivisi. Nel caso delle persone che svolgono il servizio infermieristico la relazione con l'altro: paziente, collega, superiore o subordinato assume una valenza che va oltre il concetto di efficienza del servizio per arrivare ad incidere, come afferma gran parte della letteratura specializzata, sull'efficacia terapeutica.

Il corso fa parte di un percorso centrato sulla relazione con i pazienti, fra pari, con i responsabili, con i subordinati, con l'azienda.

In questo specifico corso verrà affrontata specificatamente la relazione interpersonale attraverso il linguaggio verbale in due giorni di apprendimento intensivo.

Secondo il modello che utilizzeremo, il linguaggio verbale costituisce la rappresentazione della esperienza del parlante così come il linguaggio non verbale che abbiamo già trattato per gli aspetti basilari, in altri corsi.

La differenza essenziale è che il linguaggio verbale costituisce una rappresentazione maggiormente filtrata e deformata della esperienza che si vuole trasmettere, se lo paragoniamo a quello non verbale.

Tale aspetto, e l'importanza che comunemente si dà alla parola, fa sì che il linguaggio verbale, quasi l'unico al quale consapevolmente diamo importanza, è fonte di innumerevoli incomprensioni, si presta ad essere interpretato, ad essere ambiguo (incongruente). In effetti il linguaggio verbale, nel rappresentare il vissuto, le richieste, i bisogni e le esperienze del parlante viene filtrato da generalizzazioni, cancellazioni e deformazioni che spesso nascondono, semplificano, cambiano il significato di ciò che diciamo rispetto al vero bisogno.

Tuttavia, come nel caso del linguaggio non verbale, anche il linguaggio verbale contiene messaggi in codice e strutture utilizzando i quali è possibile arrivare a livelli di comprensione e espressione, sostegno ed aiuto altrimenti inimmaginabili. Il punto allora è accedere alla conoscenza dei codici della comunicazione verbale.

Nel corso in oggetto si prendono in considerazione alcuni aspetti del modello linguistico che permettono all'infermiere professionale di aiutare il paziente ad esprimere più consapevolmente le proprie esigenze e bisogni.

Nella prima giornata si introducono i fondamenti della comunicazione interpersonale attraverso i concetti di sistema rappresentazionale e di mappa.

Si affronta quindi la tematica della parola attraverso la definizione di alcune parole chiave (Predicati specifici) che aiutano a comprendere le caratteristiche della comunicazione dell'altro e che, se individuate ed utilizzate correttamente, aiutano l'operatore sanitario ad "allineare" la propria comunicazione al proprio referente (cliente, collega, superiore, familiare del paziente).

Il programma prosegue con l'esposizione di un altro elemento fondamentale che emerge nella comunicazione verbale: I valori e la gerarchia dei valori, che guidano ogni persona nell'interazione con i propri simili. L'individuazione dei valori e della loro gerarchia, il rispetto degli stessi e le tecniche di intervento nei casi di gravi divergenze, costituiscono un aspetto determinante della comunicazione interpersonale efficace.

I "criteri" rappresentano *cosa* è importante per una persona e le "equivalenze di criterio" rappresentano il *come* la persona immagina di soddisfare i propri criteri. Sapere individuare tali strutture attraverso specifiche tecniche verbali è fondamentale per comprendere aspetti fondamentali della mappa del proprio referente e per poterlo guidare con la massima efficacia. Alla base dei criteri vi sono i *bisogni*, ovvero i motivi profondi delle proprie preferenze che tecnicamente chiamiamo "Intenzioni positive". La rilevazione dei "criteri", "equivalenze di cr." E "intenzioni p." costituisce un efficace strumento per l'infermiere professionale che, se da un lato gli permette di approfondire la conoscenza del proprio referente, dall'altro permette al referente stesso di approfondire il proprio punto di vista raggiungendo un migliore grado di consapevolezza dei propri obiettivi, e degli strumenti da adottare per raggiungerli.

Segue la presentazione delle tecniche di "ascolto attivo" e di "ricalco" che serviranno di riferimento ai partecipanti per qualsiasi approccio relazionale per creare empatia e familiarità con l'altro.

La tecnica della "riformulazione" introduce la presentazione di ulteriori strumenti di intervento verbale ( che verranno esposti nella seconda giornata) il cui scopo è sempre quello di aumentare la possibilità di una comunicazione efficace nel massimo rispetto fra le persone (tecniche di meta modello linguistico)

Nella seconda giornata si introduce il "metamodello linguistico", tecnica assolutamente fondamentale per domandare, chiarire, far chiarire, approfondire senza indagare.

A partire da una situazione problematica di un paziente, per esempio il rifiuto di un aspetto del percorso di cura, l'operatore sanitario (l'infermiere in questo caso) impara ad approfondire e a svelare molti più aspetti di quel comportamento in confronto alla comunicazione "naturale".

Attraverso questo processo, di approfondimento e consapevolezza, col paziente si possono creare soluzioni, accordi, condivisioni altrimenti improbabili.

Gli argomenti trattati riguarderanno l'individuazione delle "violazioni linguistiche" (processi di generalizzazione, cancellazione e deformazione) e le tecniche di intervento relative.

Ogni introduzione teorica, supportata da diapositive o filmati, è seguita da esempi condivisi con i partecipanti i quali verranno invitati a portare casi ed esperienze della loro vita professionale.

Inoltre, per ogni argomento importante, sono previste una o più esercitazioni che coinvolgono tutti i partecipanti, singolarmente o a gruppi.

Attraverso esercizi ad acquario, dimostrazioni, role-playing ed esercizi individuali o a gruppi, i partecipanti si eserciteranno ad individuare ed utilizzare, nel colloquio col paziente (o un altro referente), le tecniche illustrate.

Chiuderà il corso la sintesi di quanto fatto nell'arco delle due giornate ed un momento di "quadro aperto" ove si raccoglieranno eventuali domande e richieste di chiarimento.

## Programma

### Giornata 1

n. sessioni: 2

**Sessione 1 Plenaria**  
**Titolo** FONDAMENTI DI COMUNICAZIONE E MODELLI DEL LINGUAGGIO

n. dettagli: 7

**Orario** 08:15 - 09:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** COME RAPPRESENTIAMO LA REALTÀ

**Docente/Sost.** DR. STEFANO MASCI / DR. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 09:00 - 09:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** I PREDICATI: LE PAROLE CHIAVE CUI FARE ATTENZIONE

**Docente/Sost.** DR. STEFANO MASCI / DR. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 09:30 - 10:30 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche  
**Titolo** ESERCITAZIONE SUL RICONOSCIMENTO DEI PREDICATI

**Docente/Sost.** DR. STEFANO MASCI / DR. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 10:30 - 11:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** L'IMPORTANZA DEI VALORI: VALORI E GERARCHIA DI VALORI

**Docente/Sost.** DR. GIORGIO ZAFFAGNINI / DR. STEFANO MASCI

**Orario** 11:15 - 11:45 **Tipo:** I - Role-Playing  
**Titolo** GIOCO SUI VALORI

**Docente/Sost.** DR. GIORGIO ZAFFAGNINI / DR. STEFANO MASCI

**Orario** 11:45 - 12:15 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** IL RAPPORT: COME CREARE LE BASI PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

**Docente/Sost.** DR. GIORGIO ZAFFAGNINI / DR. STEFANO MASCI

**Orario** 12:15 - 13:15 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche  
**Titolo** ESERCITAZIONE PRATICA SUL RAPPORT

**Docente/Sost.** DR. STEFANO MASCI / DR. GIORGIO ZAFFAGNINI

Fondamenti e tecniche di comunicazione non verbale

CR-MS-05

**Sessione 2 Plenaria**

**Titolo** IL RICONOSCIMENTO DEI BISOGNI E DI COSA È IMPORTANTE PER L'ALTRO NELLA COMUNICAZIONE EFFICACE

n. dettagli: 7

**Orario** 14:00 - 14:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** LA RILEVAZIONE DI COSA È IMPORTANTE E FONDAMENTALE PER QUALSIASI INTERVENTO DI NEGOZIAZIONE: I CRITERI E LE GERARCHIE DI CRITERIO

**Docente/Sost.** DR. STEFANO MASCI / DR. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 14:30 - 15:15 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche  
**Titolo** ESERCITAZIONE DI RILEVAZIONE DEI CRITERI E DELLE GERARCHIE DI CRITERIO

**Docente/Sost.** DR. STEFANO MASCI / DR. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 15:15 - 15:45 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** LE EQUIVALENZE DI CRITERIO: COME LE PERSONE SODDISFANO CIÒ CHE PER LORO È IMPORTANTE

**Docente/Sost.** DR. GIORGIO ZAFFAGNINI / DR. STEFANO MASCI

**Orario** 15:45 - 16:15 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** L'INDIVIDUAZIONE DEI BISOGNI DELL'ALTRO COME PRATICA DI AIUTO

**Docente/Sost.** DR. GIORGIO ZAFFAGNINI / DR. STEFANO MASCI

**Orario** 16:15 - 17:15 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche  
**Titolo** ESERCITAZIONE SUL RICONOSCIMENTO DI CRITERI, GERARCHIA DI CRITERI, EQUIVALENZE DI CR., BISOGNI

**Docente/Sost.** DR. GIORGIO ZAFFAGNINI / DR. STEFANO MASCI

**Orario** 17:15 - 17:45 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** L'ASCOLTO ATTIVO E LA RIFORMULAZIONE

**Docente/Sost.** DR. STEFANO MASCI / DR. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 17:45 - 18:30 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche  
**Titolo** ESERCITAZIONE SULLA RIFORMULAZIONE E L'ASCOLTO ATTIVO

**Docente/Sost.** DR. STEFANO MASCI / DR. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Fondamenti e tecniche di comunicazione non verbale**

**CR-MS-05**

**Sessione 1 Plenaria**

**Titolo IL METAMODELLO LINGUISTICO - PARTE I**

**n. dettagli: 5**

**Orario** 08:15 - 08:45 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** INTRODUZIONE AL METAMODELLO E ALLA TEORIA DELLE VIOLAZIONI LINGUISTICHE

**Docente/Sost.** DR. STEFANO MASCI / DR. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 08:45 - 09:45 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** LE CANCELLAZIONI

**Docente/Sost.** DR. GIORGIO ZAFFAGNINI / DR. STEFANO MASCI

**Orario** 09:45 - 11:15 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche  
**Titolo** ESERCITAZIONE SUL RICONOSCIMENTO E L'INTERVENTO NEI CASI DI CANCELLAZIONE

**Docente/Sost.** DR. GIORGIO ZAFFAGNINI / DR. STEFANO MASCI

**Orario** 11:30 - 12:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** LE DEFORMAZIONI

**Docente/Sost.** DR. GIORGIO ZAFFAGNINI / DR. STEFANO MASCI

**Orario** 12:00 - 13:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche  
**Titolo** ESERCITAZIONE SUL RICONOSCIMENTO E L'INTERVENTO IN PRESENZA DI DEFORMAZIONI

**Docente/Sost.** DR. STEFANO MASCI / DR. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Sessione 2 Plenaria**

**Titolo IL METAMODELLO LINGUISTICO - PARTE II**

**n. dettagli: 5**

**Orario** 13:30 - 15:15 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** LE GENERALIZZAZIONI

**Docente/Sost.** DR. GIORGIO ZAFFAGNINI / DR. STEFANO MASCI

**Orario** 15:15 - 17:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche  
**Titolo** ESERCITAZIONE SUL RICONOSCIMENTO E L'INTERVENTO IN PRESENZA DI GENERALIZZAZIONI

**Docente/Sost.** ESERCITAZIONE SUL RICONOSCIMENTO E L'INTERVENTO IN PRESENZA DI DEFORMAZIONI

**Fondamenti e tecniche di comunicazione non verbale**

**CR-MS-05**

**Orario** 17:00 - 17:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** SCHEMATIZZAZIONE E RIASSUNTO DEGLI ARGOMENTI ESPOSTI  
**Docente/Sost.** DR. STEFANO MASCI / DR. GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 17:30 - 18:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche  
**Titolo** ESERCITAZIONE FINALE COMPRENSIVA DI TUTTE LE TECNICHE ESPOSTE  
**Docente/Sost.** DR. GIORGIO ZAFFAGNINI / DR. STEFANO MASCI

**Orario** 18:00 - 18:30 **Tipo:** L - Verifica con questionario  
**Titolo** TEST DI AUTOVALUTAZIONE  
**Docente/Sost.** DR. GIORGIO ZAFFAGNINI / DR. STEFANO MASCI