

# Fondamenti e tecniche di comunicazione non 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 corso verrà affrontata specificatamente la relazione interpersonale attraverso la comunicazione non verbale in due giorni di apprendimento intensivo. Ciascuno comunica attraverso le modalità verbali e non verbali rispettivamente indicate con CV e CNV.

Secondo il modello che utilizzeremo, il linguaggio non verbale rappresenta, attraverso un insieme di segnali fisiologici e comportamentali le esperienze vissute e ciò che si sta comunicando in quel momento.

Spesso ma non sempre la CNV integra la CV.

La CNV è rappresentata attraverso un codice di segnali personali, la gran parte dei quali è inconsapevole sia in chi li manifesta sia in chi li riceve.

Da più fonti scientifiche e modelli la CNV (l'insieme dei segnali del corpo) viene ritenuta preponderante ai fini del significato e dell'efficacia della comunicazione.

Durante il corso verranno presi in considerazione molteplici aspetti della comunicazione non verbale approfondendo una serie di segnali non verbali e utilizzandoli per una comunicazione efficace.

Nella prima giornata, si introducono i fondamenti della comunicazione interpersonale attraverso i concetti di sistema rappresentazionale e di mappa. Si esamineranno poi una serie di segnali fisiologici la cui lettura è basilare. Verranno presi in considerazione: tipo di respirazione e sue variazioni, variazioni del tono e del colorito, gestualità e variazioni della postura, movimenti oculari. Verrà esposto il concetto di calibrazione che permette a ciascuno di “leggere” e “interpretare” i segnali dell’altro solo dopo una osservazione ripetuta e attenta alla specificità individuale di ciascuno, per evitare interpretazioni errate perchè standardizzate (così di moda nella letteratura divulgativa) e pregiudizi. Viene affrontato il tema della incongruenza in comunicazione che è rappresentata dal conflitto fra segnali comunicazionali. Segue la presentazione delle tecniche di “ascolto attivo” e di “rispecchiamento” che serviranno di riferimento ai partecipanti, in qualsiasi approccio relazionale, per creare empatia e familiarità con l’altro.

Nella seconda giornata si introducono alcune modalità non verbali per modificare lo stato d’animo proprio o dell’altro. Verranno esposte le tecniche di ancoraggio e di e la teoria delle sottomodalità.

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, simulate ed esercizi individuali o a gruppi, tutti partecipanti si eserciteranno ad individuare ed utilizzare, nella relazione, 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.

## Natura esperienziale dei corsi

Ogni corso che proponiamo è caratterizzato da un approccio didattico e relazionale coerente con quanto insegnato e con i modelli proposti. Lo schema didattico è costituito da unità composte da tre momenti / modalità formativi:

**Teoria attiva** – Esposizione dei contenuti con il coinvolgimento dei partecipanti e l’utilizzo di strumenti audio visivi

**Esemplificazione** - utilizzando anche il “portato esperienziale” dei partecipanti;

**Esperienza** - Esercitazioni a seguito di ogni concetto importante.

Con questa modalità l’apprendimento teorico verrà continuamente “provato”, per verificarne immediatamente l’efficacia, attraverso la simulazione di casi reali, portati dai partecipanti Infermieri, di relazione fra infermiere e paziente.

Le Ultime esercitazioni avranno come presupposto l'uso di tutti i temi trattati.

## Modelli di riferimento

Il corso in oggetto costituisce una sintesi dell'approccio alla relazione interpersonale, frutto degli studi e dei nuovi modelli sulla comunicazione ed il linguaggio, la cui sperimentazione e applicazione inizia negli anni 1970-80 e il cui sviluppo è tuttora in atto.

Tali modelli sono utilizzati nei più differenti ambiti: professionisti di ogni area, media, psicoterapeuti, sportivi, trainer ed allenatori, insegnanti, politici, pubblicitari, ecc.

Il modello utilizzato è caratterizzato da un approccio olistico che vede l'uomo come un sistema complesso ove tutte le parti interagiscono fra loro e con l'esterno e dove si insegna ad evitare atteggiamenti come l'interpretazione e il giudizio, cercando volta per volta, tramite l'attenzione allenata ai segnali meno visibili, di creare comprensione, guida, condivisione, nella relazione terapeutica con il paziente.

Il modello che proponiamo è integrato e fa riferimento a:

- Programmazione Neuro Linguistica,
- grammatica transazionale,
- Studi di Carl Rogers,
- Gestalt,
- Analisi transazionale,
- lavori di De Bono e altri.

## Programma

### Giornata 1

n. sessioni: 2

#### Sessione 1 Plenaria

**Titolo** LA COMUNICAZIONE E I SEGNALI NON VERBALI

n. dettagli: 6

**Orario** 08:15 - 09:15 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** INTRODUZIONE GENERALE ALLA TEORIA DELLA COMUNICAZIONE

**Docente/Sost.** GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 09:15 - 09:45 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

**Docente/Sost.** STEFANO MASCI

**Orario** 09:45 - 10:15 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** POSTURA E GESTUALITA'

**Docente/Sost.** GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 10:15 - 11:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

**Titolo** ESERCITAZIONE SUL RICONOSCIMENTO DI POSTURA E GESTUALITA'

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

**Orario** 11:15 - 11:45 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** TIPO DI RESPIRAZIONE, VARIAZIONI DI COLORITO, ATTEGGIAMENTO E TONO MUSCOLARE

**Docente/Sost.** STEFANO MASCI

**Orario** 11:45 - 12:45 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

**Titolo** ESERCITAZIONE SUL RICONOSCIMENTO DELLA RESPIRAZIONE E DEL COLORITO, ATTEGGIAMENTO E TONO MUSCOLARE

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

#### Sessione 2 Plenaria

**Titolo** IL RICONOSCIMENTO DEI SEGNALI NON VERBALI

n. dettagli: 6

**Orario** 13:30 - 14:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

**Fondamenti e tecniche di comunicazione non verbale**

**CR-MS-06**

**Titolo** R.E.M. - I MOVIMENTI OCULARI

**Docente/Sost.** GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 14:00 - 15:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

**Titolo** ESERCITAZIONE SUL RICONOSCIMENTO DEI MOVIMENTI OCULARI

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

**Orario** 15:00 - 15:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

**Titolo** L'ASCOLTO ATTIVO DI ROGERS

**Docente/Sost.** STEFANO MASCI

**Orario** 15:30 - 16:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

**Titolo** ESERCITAZIONE SULL'ASCOLTO ATTIVO

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

**Orario** 16:30 - 17:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

**Titolo** LA CALIBRAZIONE

**Docente/Sost.** GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 17:00 - 18:30 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

**Titolo** ESERCITAZIONE SULLA CALIBRAZIONE

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

**Giornata 2**

**n. sessioni:** 2

**Sessione 1** Plenaria  
**Titolo** COMUNICAZIONE EFFICACE

**n. dettagli:** 7

**Orario** 08:15 - 09:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

**Titolo** LA MAPPA INDIVIDUALE

**Docente/Sost.** GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 09:00 - 09:15 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

**Titolo** CREARE RAPPORT

**Docente/Sost.** STEFANO MASCI

**Fondamenti e tecniche di comunicazione non verbale**

**CR-MS-06**

**Orario** 09:15 - 10:45 **Tipo:** I - Role-Playing  
**Titolo** GIOCHI ESERCIZI E VERIFICHE SULLA CREAZIONE DEL RAPPORT  
**Docente/Sost.** GIORGIO ZAFFAGNINI STEFANO MASCI

**Orario** 11:00 - 11:15 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** PASSARE ALLA FASE DI GUIDA  
**Docente/Sost.** GIORGIO ZAFFAGNINI

**Orario** 11:15 - 11:45 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche  
**Titolo** ESERCITAZIONE: GUIDARE L'ALTRO  
**Docente/Sost.** GIORGIO ZAFFAGNINI STEFANO MASCI

**Orario** 11:45 - 12:15 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** IL COMPORTAMENTO INCONGRUENTE  
**Docente/Sost.** STEFANO MASCI

**Orario** 12:15 - 13:15 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche  
**Titolo** ESERCITAZIONE: RILEVARE LE INCONGRUENZE  
**Docente/Sost.** GIORGIO ZAFFAGNINI STEFANO MASCI

**Sessione 2** Plenaria  
**Titolo** MODIFICARE LO STATO D'ANIMO

**n. dettagli:** 7

**Orario** 14:00 - 14:30 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** L'ANCORAGGIO DELLE RISORSE  
**Docente/Sost.** STEFANO MASCI

**Orario** 14:30 - 15:30 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche  
**Titolo** ESERCITAZIONE: ESEGUIRE GLI ANCORAGGI  
**Docente/Sost.** GIORGIO ZAFFAGNINI STEFANO MASCI

**Orario** 15:30 - 16:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato  
**Titolo** INTRODUZIONE ALLE SOTTOMODALITA'  
**Docente/Sost.** GIORGIO ZAFFAGNINI

**Fondamenti e tecniche di comunicazione non verbale**

**CR-MS-06**

**Orario** 16:00 - 16:30 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

**Titolo** ESERCITAZIONE: INDIVIDUARE LE SOTTOMODALITA' CRITICHE

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

**Orario** 16:30 - 17:00 **Tipo:** B - Serie di relazioni su tema preordinato

**Titolo** COME UTILIZZARE LE SOTTOMODALITA'

**Docente/Sost.** STEFANO MASCI

**Orario** 17:00 - 18:00 **Tipo:** H - Esecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

**Titolo** ESERCITAZIONI: RILEVARE ED UTILIZZARE LE SOTTOMODALITA' CRITICHE

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

**Orario** 18:00 - 18:30 **Tipo:** L - Verifica con questionario

**Titolo** TEST DI AUTOVALUTAZIONE

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