

Comunicazione tra infermiere e paziente: Livello base

Rivolto agli infermieri

Comunicare meglio: aiutare gli infermieri a aiutare.

Premessa

La complessità intrinseca alla professione infermieristica ha fatto sì che dagli anni del dopo guerra ad oggi si siano sviluppate molteplici teorie sulla professione stessa. Le moderne teorie del nursing, spesso di origine anglosassone, hanno un comune denominatore:

La centralità dell'uomo nell'assistenza infermieristica;

Il bisogno di arricchire, chiarire, definire il ruolo dell'assistenza infermieristica.

Ann Mariner (I teorici dell'infermieristica e le loro teorie)

Nell'ambito di cui sopra molte teoriche hanno posto in primo piano il tema della comunicazione fra infermiere e paziente spesso riferendosi alle teorie relazionali "Rogersiane;

Ad Esempio Lidya E. Hall nei primi anni '60 sviluppa un modello della professione infermieristica ove l'aspetto centrale è costituito dalla relazione fra infermiere e paziente, utilizza la tecnica Rogersiana della "riflessione" che consiste nel ripetere, con parole diverse, alcune verbalizzazioni del paziente per invitarlo a "chiarire" ed esplorare meglio i propri sentimenti collegati all'argomento.

La Hall è inoltre convinta dell'esigenza di un "nursing professionale" agito da persone che hanno studiato scienze comportamentali e tecniche di comunicazione.

La Hall fondò il centro Loeb per il nursing dell'ospedale "Montefiore" di New York per applicare le sue teorie specialmente nel campo della riabilitazione. Il centro ebbe un enorme successo e le prove empiriche provarono che i pazienti guarivano mediamente in metà tempo rispetto agli altri istituti.

Jean Watson, (1940 – Stati Uniti.), sottolinea l'importanza di una relazione di Fiducia fra infermiere e paziente che implica congruenza, empatia, comunicazione efficace...

Ida Jean Orlando (1926 – Stati Uniti) Usa la relazione interpersonale come base per il proprio lavoro, pone l'accento sulle espressioni verbali e sui segnali non verbali, per individuare i bisogni del paziente. Le teorie della Orlando sono state sottoposte da vari studiosi all'approccio sperimentale per esaminarne l'influenza

sul disagio del paziente durante il ricovero e/o prima di un intervento chirurgico con questi risultati:

- Riduzione dello stress durante il ricovero sia per pazienti adulti che bambini che per i relativi famigliari
- Una indagine pre-operatoria sui veri motivi dell'angoscia aiutava l'infermiere ad agire in modo più appropriato e abbassava l'angoscia del paziente.
- Un livello minore di angoscia prima della operazione corrispondeva a minori complicazioni post-operatorie
- L'intervento infermieristico era più efficace in condizioni di relazione empatica

Gli esempi riportati sono una piccolissima parte di quelli rintracciabili nella letteratura specialistica sulla teoria e pratica del "nursing interpersonale".

Anche se può sembrare intuitivo che la "cura" della comunicazione fra infermiere e paziente abbia un effetto positivo sia sullo stato dell'infermiere che su quello del paziente; abbiamo voluto menzionare alcune sintesi di evidenza clinica fra le mille disponibili per sottolineare la sostanziale identità di obiettivi, e la loro realizzabilità, con il lavoro che proponiamo. Riteniamo che una più efficace comunicazione fra le persone in genere, e fra infermiere e paziente in particolare, possa operare trasformazioni positive nell'uno e nell'altro dovute all'empatia, al calore umano e al senso di comprensione e di accettazione che si crea. Pensiamo inoltre che una comunicazione più efficace possa fare comprendere all'infermiere come agire al meglio per il bene dell'assistito anche quando (come spesso accade) non siamo in grado di specificare chiaramente le nostre esigenze, paure, angosce in qualità di pazienti. Spetta alla figura centrale dell'infermiere accompagnare e guidare il paziente nel difficile processo di cura utilizzando le modalità di una comunicazione efficace e professionale e non più quella istintiva e priva di metodo.

Vogliamo offrire un modello concreto, metodico e direttamente utilizzabile che offre agli infermieri professionali e ai caposala la possibilità di arricchire la loro professionalità con le tecniche comunicazionali che insegneremo. L'obiettivo è alleviare sia il percorso terapeutico dei pazienti che il complesso lavoro dell'infermiere professionale.

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 introduce un modello di cosa significhi comunicare e specificatamente definisce cosa intendiamo per comunicazione efficace. Si introduce il concetto di sistema rappresentazionale a partire dai sistemi sensoriali e del ruolo di tali sistemi nella rappresentazione della realtà. Riuscire a cogliere il sistema rappresentazionale usato dal paziente in un certo momento è il primo elemento necessario per creare una relazione empatica (Infermiere – Paziente) e “leggere” i segnali non verbali.

Verranno descritti quindi gli elementi dell’ascolto efficace e gli stili comunicativi promuovendo una maggiore consapevolezza del proprio stile di comunicazione con il paziente. Infine verranno forniti gli elementi dell’ascolto attivo.

Nel pomeriggio si illustra il tema: “Come gestire i momenti di una relazione interpersonale col paziente” a partire dalla costruzione consapevole di un rapporto empatico. Il tema viene sviluppato considerando gli aspetti analogici della comunicazione fornendo la tecnica del “rispecchiamento eco-posturale”. Da ultimo verrà presentata una riflessione sulla capacità dell’infermiere di ancorare il paziente al proprio stato d’animo e alle modalità della sua comunicazione.

Chiuderà il corso la sintesi di quanto fatto nell’arco della giornata e ed un momento di “quadro aperto” ove si raccoglieranno eventuali domande e richieste di chiarimento.

CONTESTO DI APPLICAZIONE

Il modello che proponiamo è generalizzabile in tutti i casi ove il paziente è considerato cosciente ed è in grado di comunicare con l'infermiere.

NATURA ESPERIENZIALE DEL CORSO

Lungo tutta la durata del corso sono previste esercitazioni a seguito di ogni concetto presentato.

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

Uno dei punti di forza del modello utilizzato è l'approccio sistemico relazionale 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:

- Analisi transazionale, Gestalt, lavori in gruppo e sui gruppi di Rollo May, Programmazione Neuro Linguistica, Grammatica transazionale di Chomski, lavori di De Bono e altri.
- Approccio umanistico-esistenziale di C. Rogers.
A tale proposito ricordiamo che, come già specificato nella premessa, numerose teoriche del nursing, fin dai primi anni '60, sviluppano modelli della professione infermieristica ove l'aspetto centrale è costituito dalla relazione fra infermiere e paziente, e utilizzano tecniche Rogersiane.

Curricula docenti e responsabile scientifico

Stefano Masci (Responsabile Legale, docente)

Dati personali

Nazionalità: Italiana
Data e luogo di nascita: 22/12/1955, Roma
Indirizzo: Via Giacomo Boni, 20, 00162 Roma
Tel. +39 06 44243741, gsm: + 39 338 1684964
e-mail: sm@com-e.org

Istruzione e Formazione

Laurea in Fisica - Università "la Sapienza", Roma
Iscritto alla REICO Registro Italiano dei Counselor
Iscritto al C.E.J. Comitè Européen des Journalistes

Esperienze professionali

- 2003 - 2007** Docente E.C.M. – Presidente Provider Com.e n° 10036
- 1996 - 2003** Responsabile per conto della Finsiel Spa, di progetti per Enti pubblici e privati come il Ministero della Sanità, le ASL del Lazio, la Marina Militare e l'Alenia
- 1994 - 1997** Fondatore e Responsabile del settore Ricerca e Sviluppo della ISIT srl
- 1990 - 1993** Organizzazione e docenza di corsi per il Ministero della Sanità e per la Regione Lazio, formazione del personale dirigente delle USL del Lazio, docenza di corsi per il Ministero della Pubblica Istruzione, l'INPDAl, il Ministero del Lavoro e altri enti privati.
- 1987 - 1990** Direttore di Progetto e coordinatore scientifico per il CNR di Roma

Training

- 1986 - 2005** Training in discipline orientali di meditazione e rilassamento; studio e insegnamento delle arti marziali

Pubblicazioni

- 1986 - 2007** "Il Conflitto in azienda", Analisi e gestione delle relazioni nei gruppi di lavoro, in collaborazione con la scuola di ingegneria dell'impresa dell'università degli studi di "Torvergata" – Stefano Masci - L'airone ed. – Roma - 2007
Pubblicazione con Ponte alle Grazie Editore di un libro di fisica divulgativa "Corso di sopravvivenza Fisica"; con La Malvarosa Editoriale di due libri gialli dal titolo: "Protoni" e "Alba Malata"
- 1986** Per l'Istituto di Analisi dei Sistemi ed Informatica del CNR "A micro-economic approach to the evaluation of transportation system change"
- 1982 - 1983** Presso il Dipartimento di Fisica dell'Università di Cosenza:
- "Thin film thermoelectricity for solar energy conversion"
 - "Intervention of waste disposal, recovery and treatment in Shoubra – Cairo"
 - "La radiazione solare nelle comunità montane del Melandro"

Giorgio Zaffagnini (Responsabile Scientifico, Docente)

Dati personali

Nazionalità: Italiana
 Data e luogo di nascita: 29/08/1955, Ravenna.
 Indirizzo: Loc. Pratozzo, 2, 04010 Rocca Massima (LT).
 Tel. +39 06 9669052, gsm: + 39 339 8737330.
 e-mail: gz@com-e.org

Curriculum formativo

1982 **Laurea in Ingegneria Elettronica** - Università di Bologna
1994 **Master quinquennale** in tecniche di comunicazione ed intervento psicologico nel counseling e nella formazione - A.R.C.O.M. ROMA
2006 **Counselor** registrato alla S.I.C.O. – Registro Italiano Counselor - Società Italiana di Counseling

Curriculum professionale

<i>Data inizio - fine</i>	Organizzazione Ambito	/ Tipo attività svolta
2003 - 2007	Ministero della Salute - Educazione continua in medicina (ECM) - ambito nazionale	Resp. Scientifico e Vicepresidente del Provider Com.e n.° 10036; Progettazione, organizzazione e conduzione di numerosi corsi e cicli di conferenze in tema di comunicazione e gestione delle relazioni nei gruppi di lavoro ospedalieri. Comunicazione verbale e non verbale, Assertività, Leadership, Problem solving, Stress e burnout, Team management.
	Ecolog s.p.a. (gruppo f.s.) - Roma	Consulenza e formazione
	Wyeth Lederle - Aprilia	Consulenza e formazione
	ASSL 10 Veneto Orientale	Progetto sperimentale sulla presa in carico del paziente perioperatorio
	Facoltà di scienze sociali Pontificia Università San Tommaso Roma	Conferenze e workshop sulla comunicazione in azienda
	Varie Organizzazioni sociali e di servizi	Consulenza: Formazione formatori

La comunicazione fra infermiere e paziente: livello base
CR-MS-037

	Unilab srl Roma	Consulenza: Progettazione ed erogazione di formazione manageriale nell'ambito della comunicazione e delle relazioni in azienda.
	Privato	Counseling: Individuale e Training gruppi di comunicazione efficace
2004 – 2007	Genesis s.r.l. (Bologna)	Consulenza: Progettazione e conduzione di eventi formativi su: “SISTEMA DI SVILUPPO A CRESCITA INTEGRATA” per le nuove imprese, nell'ambito degli incubatori per le nuove professioni della provincia di Ravenna, sulle tematiche inerenti relazioni emozioni e creatività. Progettazione e conduzione di corsi su tematiche di problem solving, leadership, gestione dello stress, public speaking.
	Z-One S.r.l. (Rimini)	Consulenza: Progetto e Consulenza per la realizzazione e gestione di gruppi di lavoro e la generazione di una nuova realtà aziendale. Analisi e gestione delle dinamiche disfunzionali, coesione del gruppo, competenze relazionali, supporto alle soluzioni organizzativo - relazionali.
2002-2003	Virtuality S.r.l. (Ravenna)	Consulenza in tema di comunicazione interna ed esterna

Informazioni aggiuntive

2001 – 2007	Training personale e supporto alla persona per il raggiungimento di obiettivi. L'attività è condotta per studenti e professionisti
1991 - 2007	Trainer in discipline olistiche e tecniche terapeutiche corporee (Bioenergetica, tecniche di respirazione, meditazione dinamica, Shen, Reiki, rebirthing, vari tipi di massaggio, ecc.)
1997 - 2007	Progettazione e docenza per corsi di comunicazione per aziende e privati
1995 – 1997	Fondatore e AD della Newcom S.r.l. – Comunicazione avanzata per lo sviluppo delle risorse umane
1996 – 1997	Progettazione e docenza in workshop per la Centurion Assicurazioni S.P.A. nell'area liquidatori assicurativi; Analisi della comunicazione esterna – brossure, offerte di nuovi servizi - logo