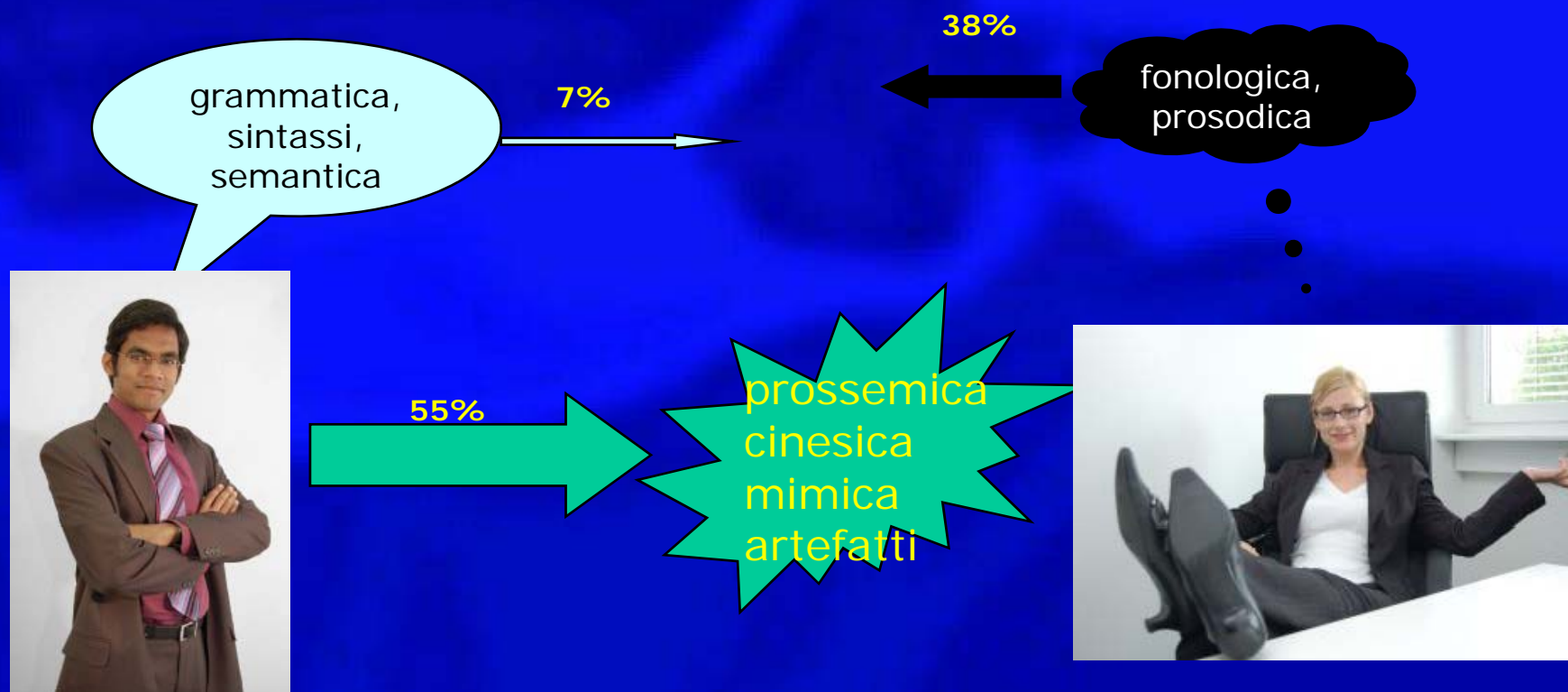




**L'umanizzazione dell'assistenza  
tra le nuove frontiere  
della professione infermieristica  
(A. Maccari; S. Masci; G. Zaffagnini)**

# I Veicoli della Comunicazione



## CV e CNV

Ida Jean Orlando già nel 1950 negli Stati Uniti, pone l'accento sulle espressioni verbali e sui segnali non verbali, per individuare i **bisogni del paziente.**

CNV...

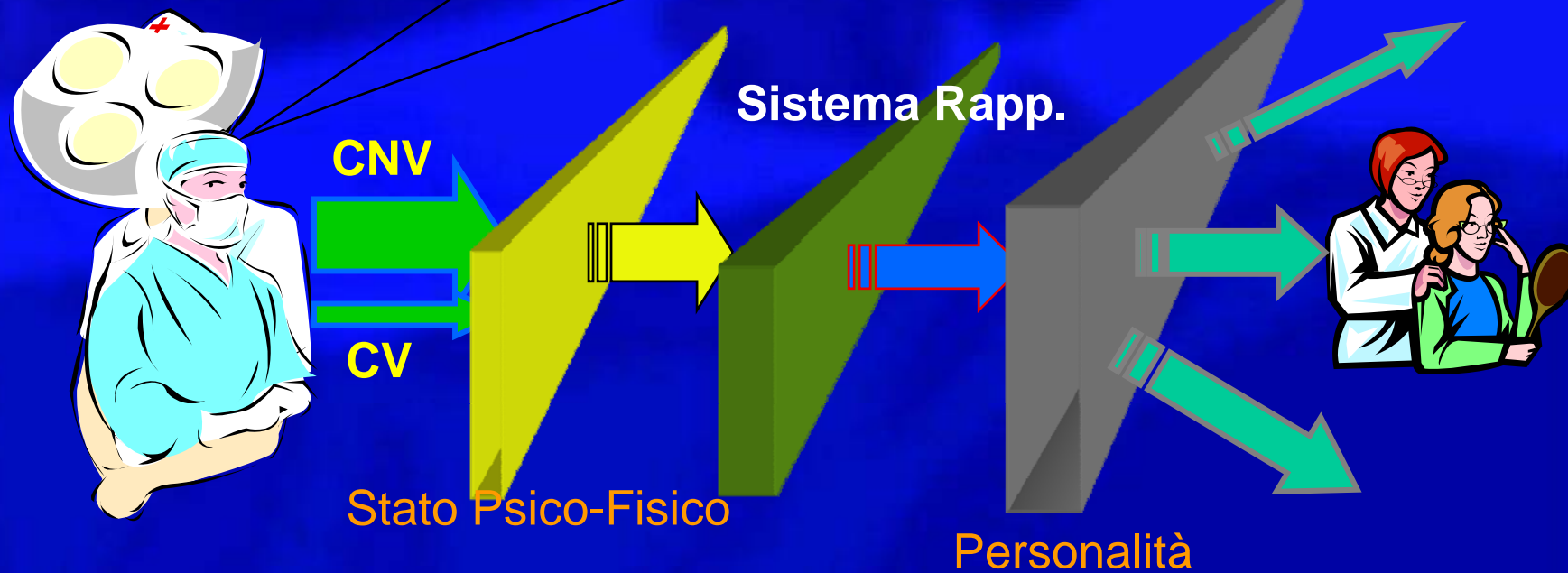


...e CV



## Filtri e Barriere

"Senti, potresti farmi un caffè?"



## **Filtri e Barriere**

**Con questi presupposti  
risulta chiaro che nella  
Comunicazione Naturale,  
abbiamo una  
rappresentazione della  
realtà “distorta”.**

**L’immagine mentale è quasi  
certamente differente da  
quella reale.**

## Comunicazione efficace

Le teorie della Orlando sono state sottoposte a verifica **sperimentale** - anche recentemente - per esaminarne l'influenza sul disagio del paziente durante il ricovero e prima di un intervento chirurgico

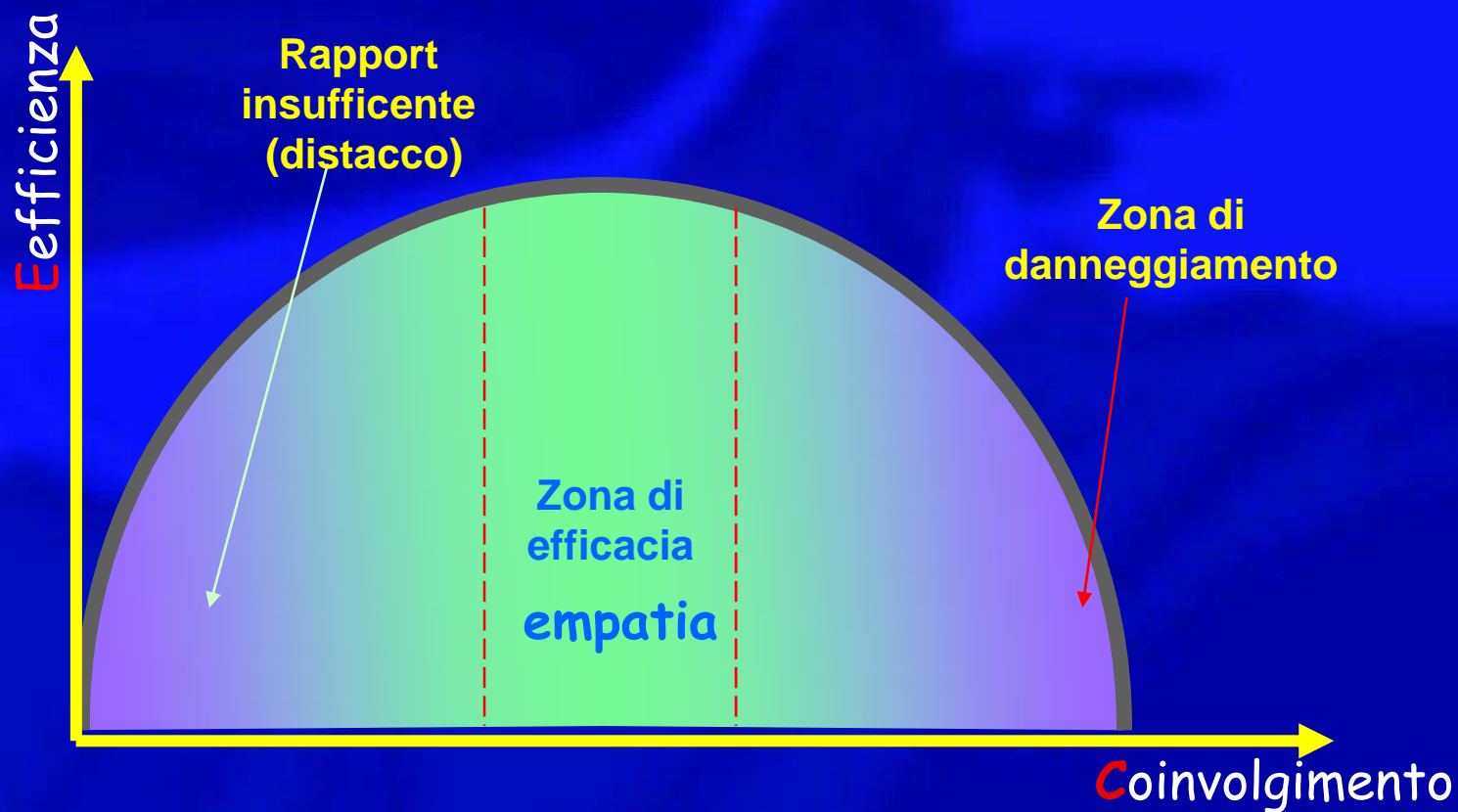
## Comunicazione efficace

- **riduzione dello stress** durante il ricovero sia per pazienti che per i relativi familiari.
- **aiutava l'infermiere** ad agire in modo più appropriato e abbassava l'angoscia del paziente.
- corrispondeva ad un livello **minore di ansia** prima della operazione.
- **l'intervento infermieristico era più efficace** in condizioni di relazione empatica.

# Empatia



# Empatia



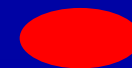
## IL Rispecchiamento

*“A noi piacciono le persone che sono come noi”.*

Per cui facciamo attenzione a come parla il nostro interlocutore e a come si muove.

Per cui facciamo attenzione a come parliamo con il nostro interlocutore e a come ci muoviamo.

## IL Rispecchiamento empatico



## Predicati visivi

- Ora riesco a **vedere** meglio la situazione
- **Guardiamo** in **faccia** la realtà
- Non riesco ad **immaginarci** in quel lavoro
- **Sembra** una buona idea
- Devo avere un quadro più **chiaro** della situazione
- Questo fatto getta un po' di **luce**
- Ci vedo più **chiaro** ora
- **Illuminante**
- **Pittoresco**
- **Limpidi**
- Ho le idee **confuse**
- Ho un **vuoto** di memoria
- Un discorso un po' **superficiale**
- Mi può **mostrare** la stanza ?
- Mi è **apparso** d'improvviso
- **Riguardando** la cosa da questo **punto di vista** mi sembra più **chiara**

## Predicati uditivi

- Mi **suona** bene
- Ti **sento**
- Ha avuto uno **scatto** d'impazienza
- Non riesco a **sintonizzarmi**
- Chiediti** se è giusto
- Mi è **frullata** in testa un'idea
- Non mi hai risposto a **tono**
- Qualcosa mi **dice** che è il momento di andarsene
- Sono in **sintonia** con la tua idea
- Un pensiero mi **ronza** nella testa
- Diciamo** che ...
- Mi **ascolti** un attimo
- Mi **racconti** come è andata
- Questa situazione non mi **suona** bene

## Predicati cenestesici

Ho come la **sensazione** ....  
Stavo con l'orecchio **proteso** alla risposta  
Espresse un giudizio **pesante**  
Il terreno cominciò a **scottare** sotto i piedi  
La sua opinione è ben **salda**  
E' un po' **rigido**, è una Persona **fredda**  
E' una persona **insensibile**  
**Sento** che non ce la faccio  
Voglio **toccare** con mano  
Ci devo **mettere il naso**  
Cerca di **afferrare** ...  
Ho capito a **fondo**  
Sono in **contatto** con ...  
Che **dolce** atmosfera..  
Una persona **pepata**

## **La Riformulazione**

Riformulare significa restituire al cliente ciò che lui ha appena detto in modo incompiuto, poco chiaro.

Serve a far comprendere all'altro quello che ha appena detto.



*Azienda Socio Sanitaria Locale N. 10 "Veneto Orientale"*

**Settore Sviluppo Professionale del Servizio Professioni Sanitarie - Ricerca ed uso delle Evidenze Scientifiche**



*Azienda Socio Sanitaria Locale N. 10 "Veneto Orientale"*

**Settore Sviluppo Professionale del Servizio Professioni Sanitarie - Ricerca ed uso delle Evidenze Scientifiche**