

CORSO di Laurea Magistrale Professioni sanitarie D.M.270  
I ANNO – II semestre - A.A. 2015/2016

## **METODOLOGIA DELLA COMUNICAZIONE**

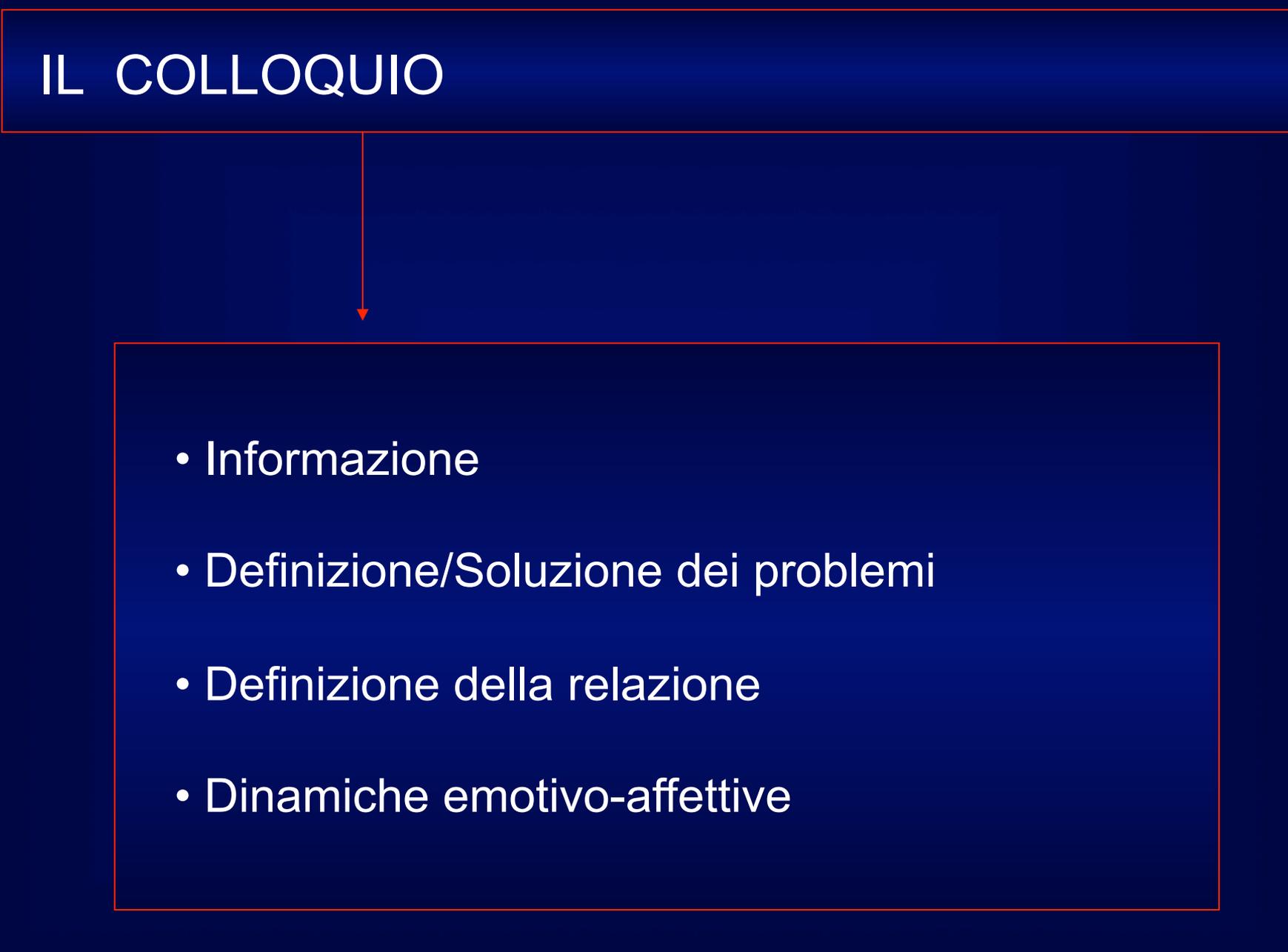
Docente: *Stefano Tugnoli*

**LEZ. 5**

**4/5/2016**

# IL COLLOQUIO

# IL COLLOQUIO



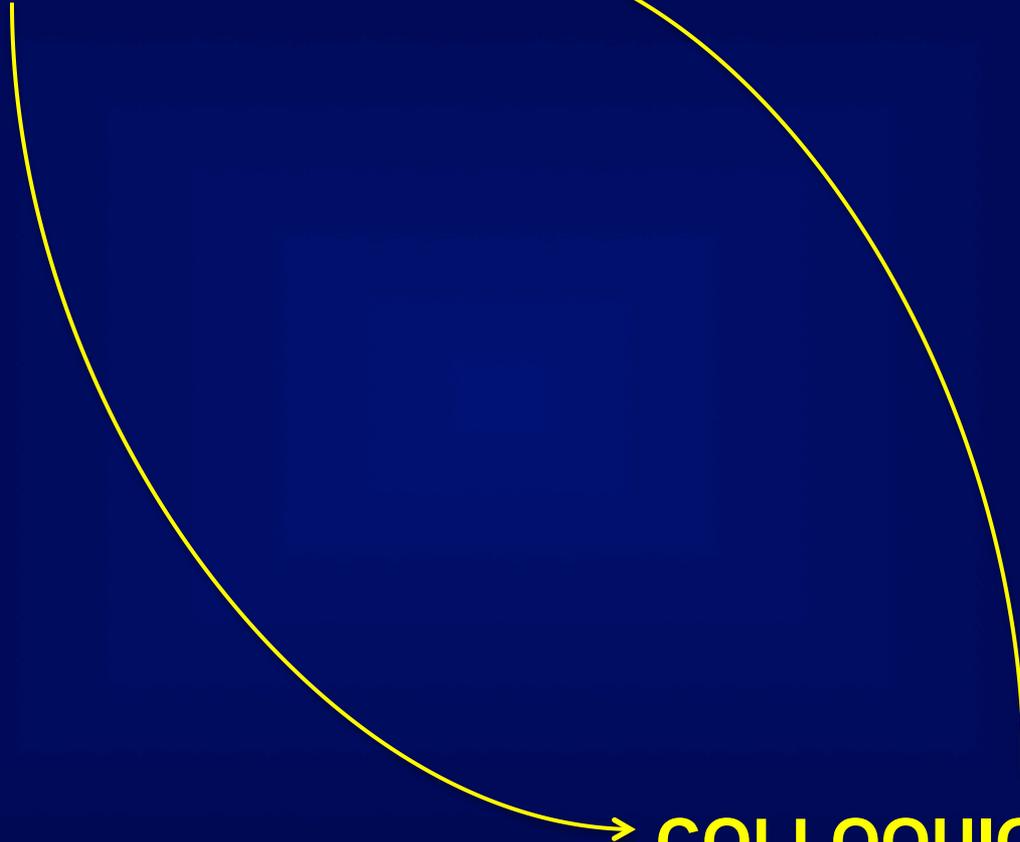
```
graph TD; A[IL COLLOQUIO] --> B[• Informazione<br/>• Definizione/Soluzione dei problemi<br/>• Definizione della relazione<br/>• Dinamiche emotivo-affettive];
```

- Informazione
- Definizione/Soluzione dei problemi
- Definizione della relazione
- Dinamiche emotivo-affettive

## COLLOQUIO DI LAVORO ALL'IKEA



**COLLOQUIO DIRETTIVO**



**COLLOQUIO LIBERO**

# DIMENSIONI DEL COLLOQUIO

## → Dimensione Spaziale

*dove*



- Silenzio
- Ambiente confortevole
- Intimità

## → Dimensione Temporale

*quanto*



- Attesa
- Durata del colloquio
- Successione di colloqui

Preliminari → Incontro → Interazione → Conclusione

## → Dimensione Affettiva

*come*



- Emozioni che si attivano
- Neutralità
- Alleanza di lavoro
- Fiducia
- Empatia

# ALLEANZA DI LAVORO



*rapporto collaborativo finalizzato alla soluzione di  
problemi che si stabilisce tra  
il Paziente e l'Operatore*

# LA FIDUCIA

(Balint, 1957)

*livelli maturi*



partecipazione collaborativa

manipolatività

ribellione e oppositività

completa subordinazione

*livelli regrediti*

# **CI INTENDIAMO OPPURE NO....?**

*ciò che l'altro dice o fa*



***“lo sono d’lo....”***



***“è da una vita che mi va male, chissà che a guardare le cose da un'altra parte non vada meglio...”***

*ciò che si inferisce*



# LEZ. 5 ....RIPARTIRE DA QUI

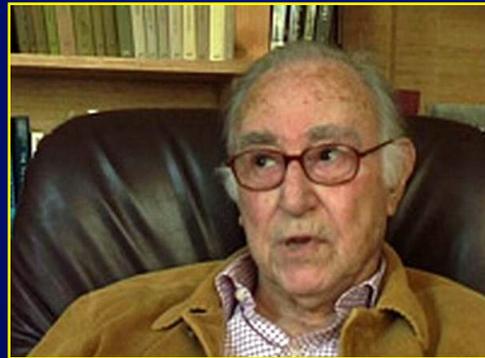
**COMUNICAZIONE**

**EMOZIONI**

**RELAZIONE**



*“Una lingua senza emozioni è una lingua morta,  
un’emozione senza lingua non è comunicabile.*”



(A. Green, 1990)

# COMPETENZE EMOTIVE E RELAZIONALI



# COMPETENZA EMOTIVA

- consapevolezza dei propri stati emotivi
- capacità di esprimere verbalmente le emozioni
- controllo espressività delle proprie emozioni
- abilità ad individuare le emozioni altrui
- capacità di coinvolgimento empatico con l'altro
- consapevolezza delle regole culturali
- consapevolezza della “effettualità” del proprio comportamento emotivo

# COMPETENZA RELAZIONALE E COMUNICATIVA

- Relazione come mezzo per raggiungere degli obiettivi
- Ascolto
- Interpretare correttamente le comunicazioni del pz.
- Domandare, chiarire, informare, consigliare, orientare
- Asimmetria, Neutralità e Empatia
- Riconoscere i tratti di personalità del pz.
- Cogliere e comprendere sentimenti e reazioni emotive
- Scoprire obiettivi nascosti di comportamenti intenzionali
- Individuare le modalità del pz. di gestire/fronteggiare la malattia
- Stile, Autocontrollo, Discrezione e Riservatezza
- Autenticità
- Segreto Professionale

# LA RELAZIONE DI AIUTO CON IL PAZIENTE

## VARIABILI RELAZIONALI

- impossibilità di ritirarsi dalla relazione
- evocazione proprie esperienze passate
- confronto con emozioni che emergono dalla relazione
- meccanismi di difesa

***giusta distanza modulabile***

**osservare e capire “a distanza” dall’oggetto**

**“PENSARE SUL PAZIENTE”**

oggettificazione



identificazione

**“SENTIRE CON IL PAZIENTE”**

**interagire e relazionarsi “in prossimità” del soggetto**

# REAZIONI EMOTIVE ALL'INCONTRO CON IL PAZIENTE

Cogliere e considerare il proprio vissuto emotivo con quella particolare persona e in quel particolare momento.

Reazioni alla situazione anche in base a propria struttura di personalità, alle proprie vicende di vita personale, al tipo di formazione ricevuta e alle proprie esperienze professionali.



In alcune situazioni si attivano dinamiche che determinano la comparsa di DIFFICOLTÀ *comunicative, valutative, operative.*

## → Contagio Emotivo

- *Ho una sensazione di noia profonda e mi vengono improvvisi colpi di sonno...*
- *Non so perché ma questa persona mi irrita, mi angoscia, mi scoraggia e mi deprime, mi attrae...*
- *Non riesco a provare empatia, non riesco a trovare collaborazione...*
- *Ci vorrebbe qualcun altro più bravo di me...*
- *Penso che i colleghi che mi hanno preceduto siano degli incapaci...*

## → Operazioni di “Sicurezza” (Difese)

- ◆ cercare di mostrarsi sempre molto intelligente
- ◆ sforzarsi di capire sempre tutto
- ◆ cercare di conquistare la fiducia e l'ammirazione dell'altro a ogni costo
- ◆ assumere una posizione inquisitoria
- ◆ ostentare freddezza e distanza come caricatura della neutralità o, al contrario, amichevolezza e vicinanza
- ◆ assumere una posizione di attesa passiva, sempre e comunque o, al contrario, di incondizionato attivismo

**COMUNICAZIONE**

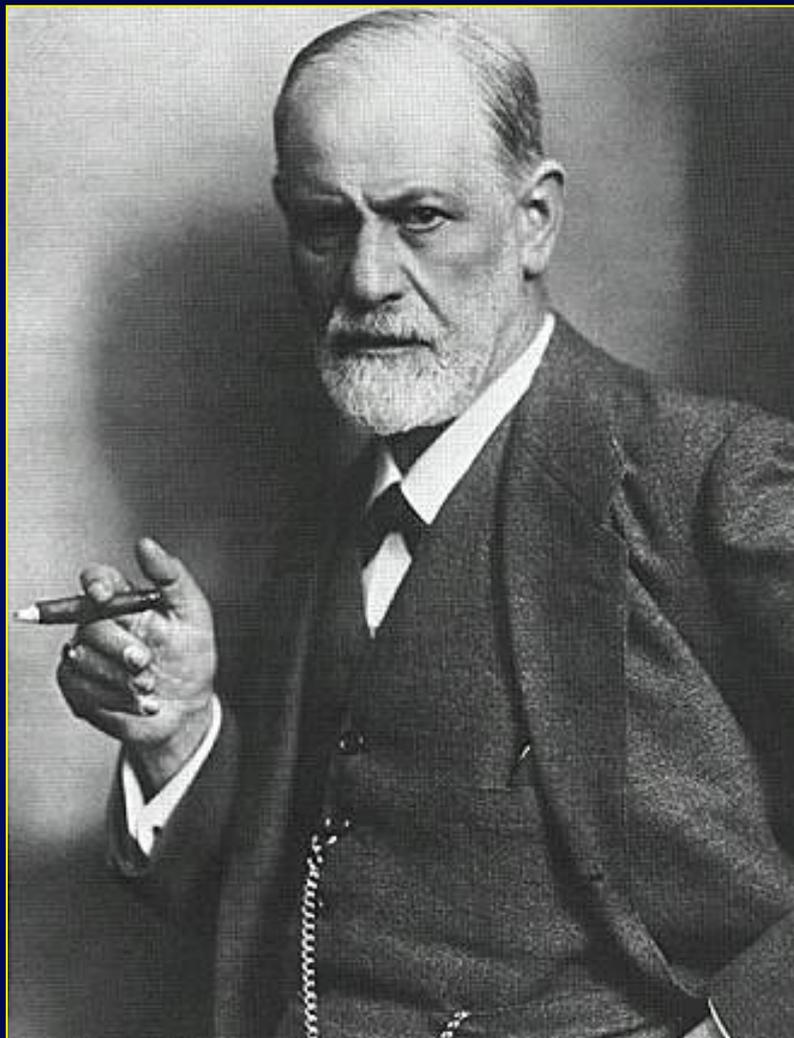
**EMOZIONI**

**RELAZIONE**

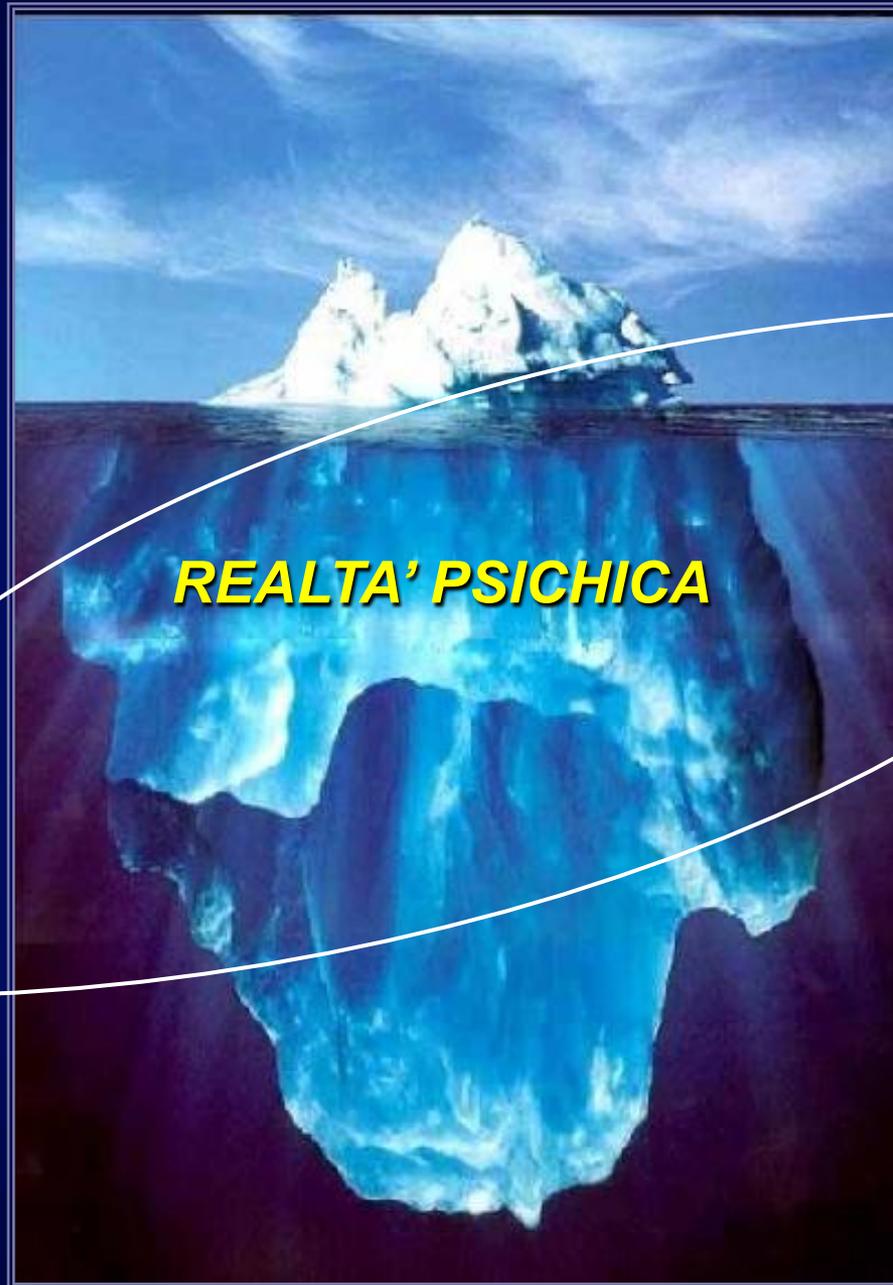
**DINAMICHE INCONSCE**



# **L'INCONSCIO NELLA RELAZIONE CON L'ALTRO**



SIGMUND FREUD  
(1856-1939)

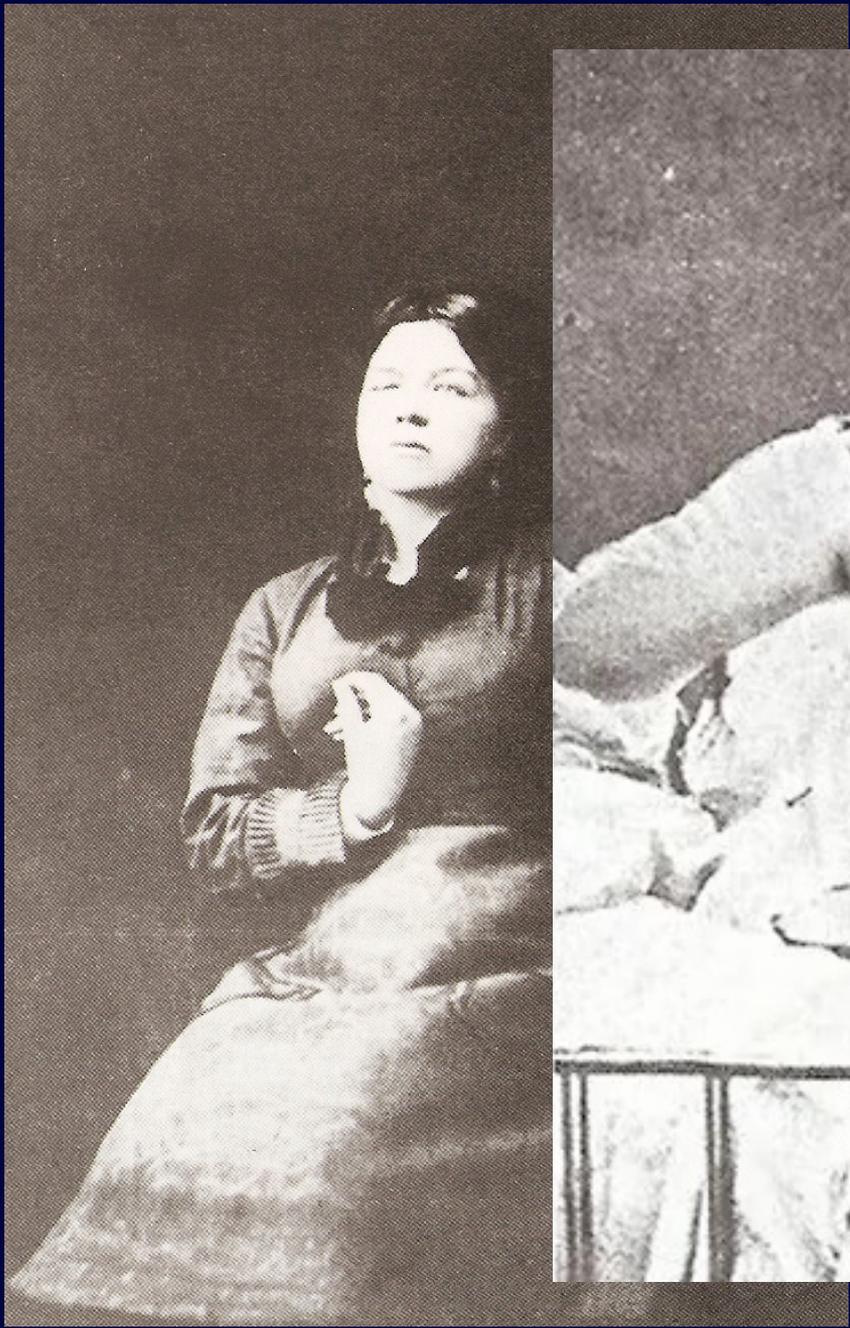


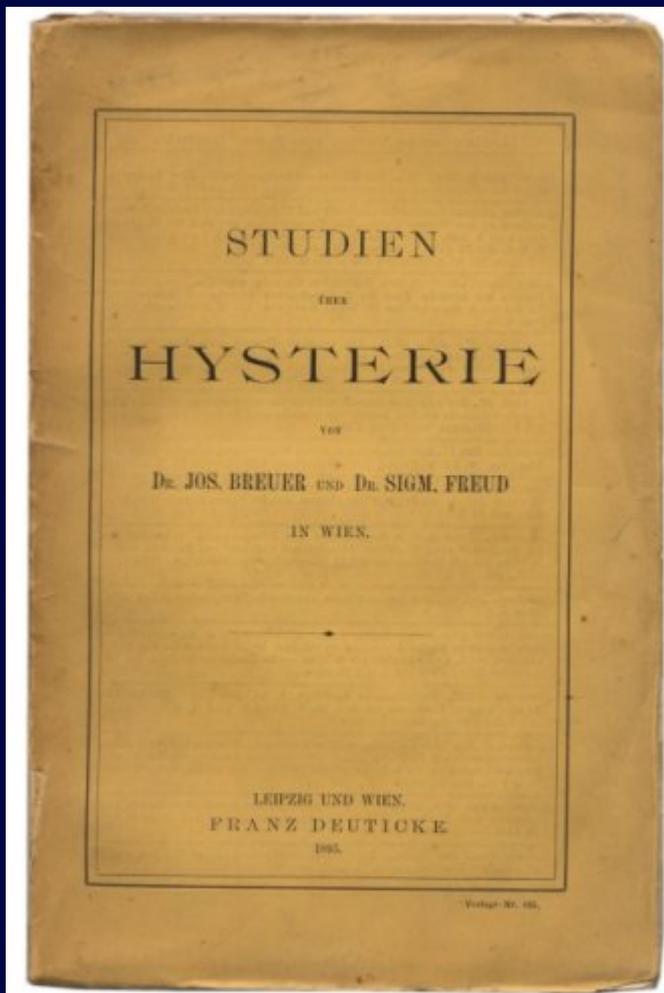
*PRESENTE*

*PASSATO*

***REALTA' PSICHICA***







"Each individual hysterical symptom immediately and permanently disappeared when we had succeeded in bringing clearly to light the memory of the event by which it was provoked and in arousing its accompanying affect,  
and  
when the patient had described that event in the greatest possible detail and put the affect into words."

*Sigmund Freud*  
(1895)

# COMUNICAZIONE

Verbale

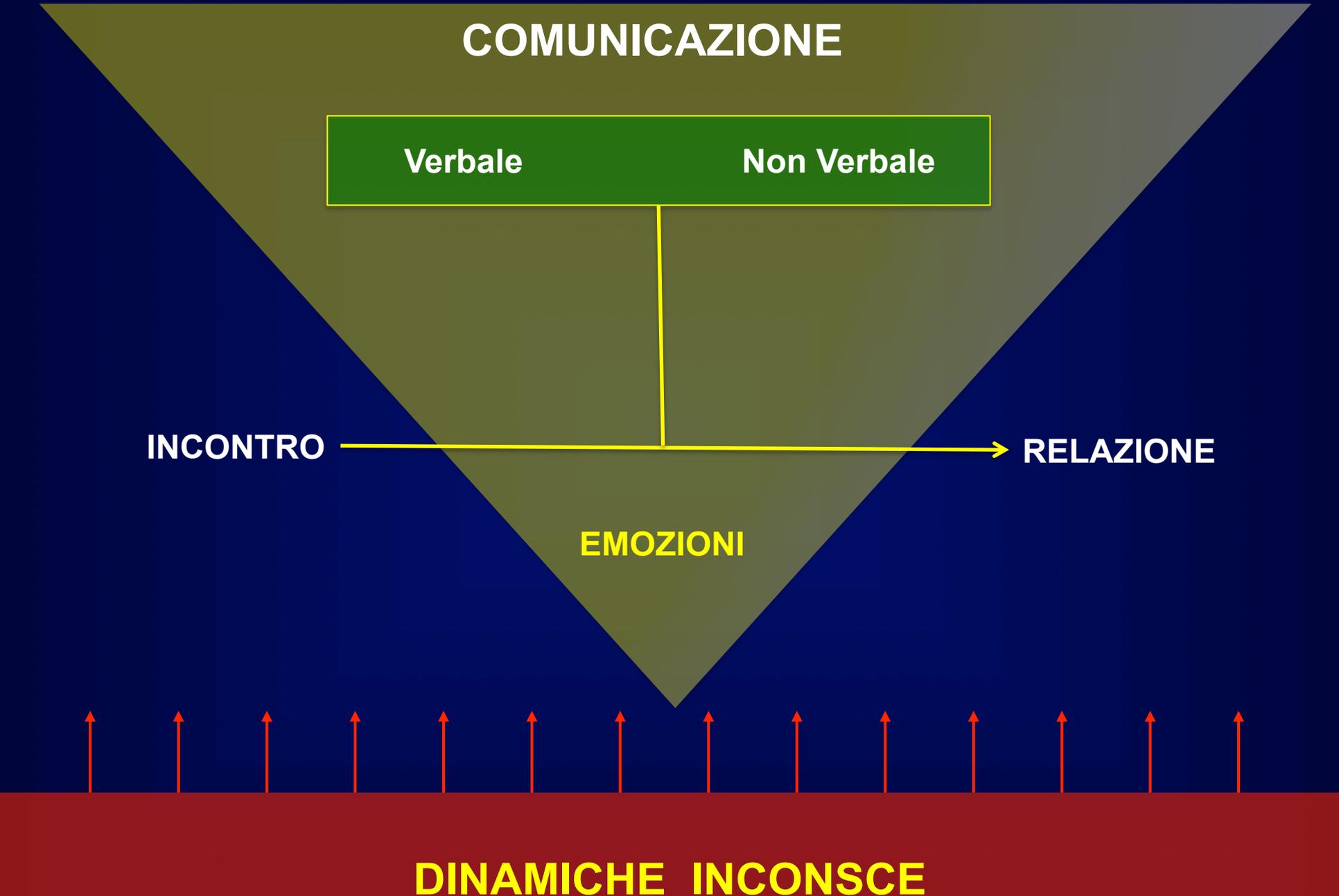
Non Verbale

INCONTRO

RELAZIONE

EMOZIONI

DINAMICHE INCONSCIE



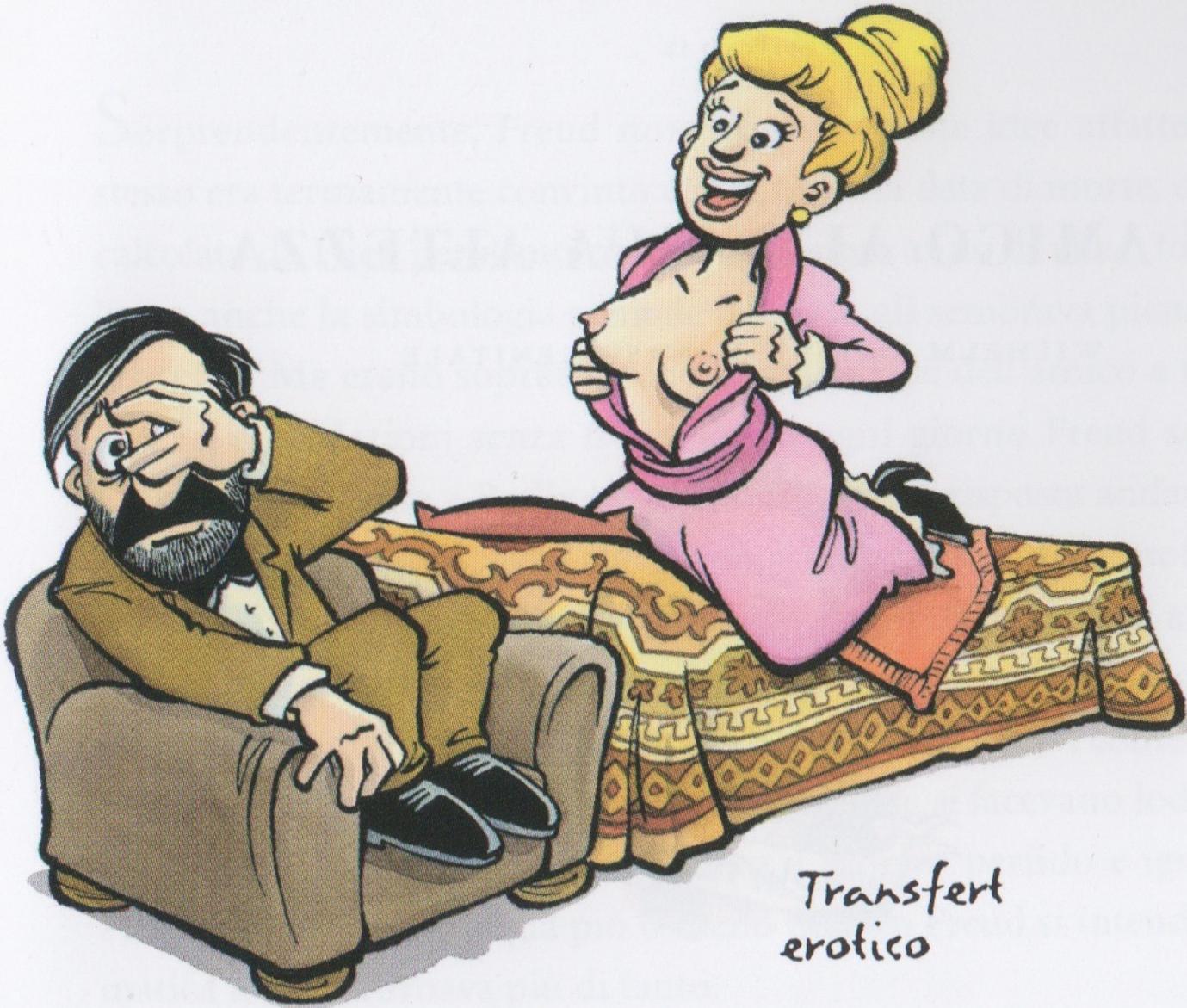
# LIVELLI DELL'INCONTRO CON IL PAZIENTE

INCONTRO "REALE"



*TRANSFERT*

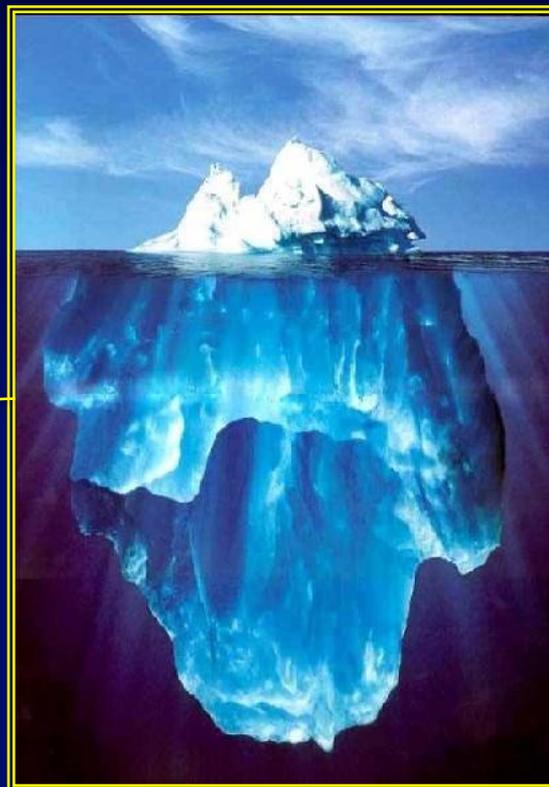
INCONTRO ORIENTATO DALLE DINAMICHE INCONSCIE



Transfert  
erotico

Transfert  
negativo





**PAZIENTE**



**OPERATORE**

**Comunicazione – Relazione**