

CORSO di Laurea Magistrale Professioni sanitarie D.M.270  
I ANNO – II semestre - A.A. 2016/2017

## **METODOLOGIA DELLA COMUNICAZIONE**

Docente: *Stefano Tugnoli*

**LEZ. 5**

**15/6/2017**

**RISPONDERE**

# ATTEGGIAMENTI SCORRETTI NELLA CONDUZIONE DI UN COLLOQUIO

risposta di valutazione o giudizio morale

risposta interpretativa, di spiegazione

risposta di supporto, sostegno affettivo, simpatia consolatoria,  
incoraggiamento

risposta inquisitiva, di investigazione, interrogazione

risposta “soluzione problema”

# ~~Risposta di valutazione~~

La risposta è valutativa, ossia implica una valutazione etica personale e comporta un giudizio (di critica o di approvazione) nei confronti dell'altro o della situazione.

Fa riferimento a dei criteri considerati come veri per noi

# ~~Risposta interpretativa~~

La risposta è un' interpretazione di ciò che viene detto.  
Selezioniamo ciò che ci sembra essenziale e ne  
cerchiamo una spiegazione.

In tal modo il pensiero dell'altro viene deformato e distorto.

# ~~Risposta indagatoria~~

La risposta è inquisitoria. Si pongono domande per ottenere ulteriori risposte giudicate indispensabili per comprendere la situazione.

Facciamo apparire la nostra personale opinione su ciò che si ritiene importante.

# Risposta di sostegno

La risposta è una risposta di sostegno, che mira ad apportare incoraggiamento, consolazione o compensazione.

Cerca di fornire rassicurazione, può sdrammatizzare la situazione.

L'atteggiamento è genitoriale

## Risposta di soluzione

La risposta tende a giungere ad una soluzione del problema per uscire dalla situazione.

Ciò che viene proposto è la nostra soluzione se ci fossimo trovati in quella situazione.

## Risposta di comprensione

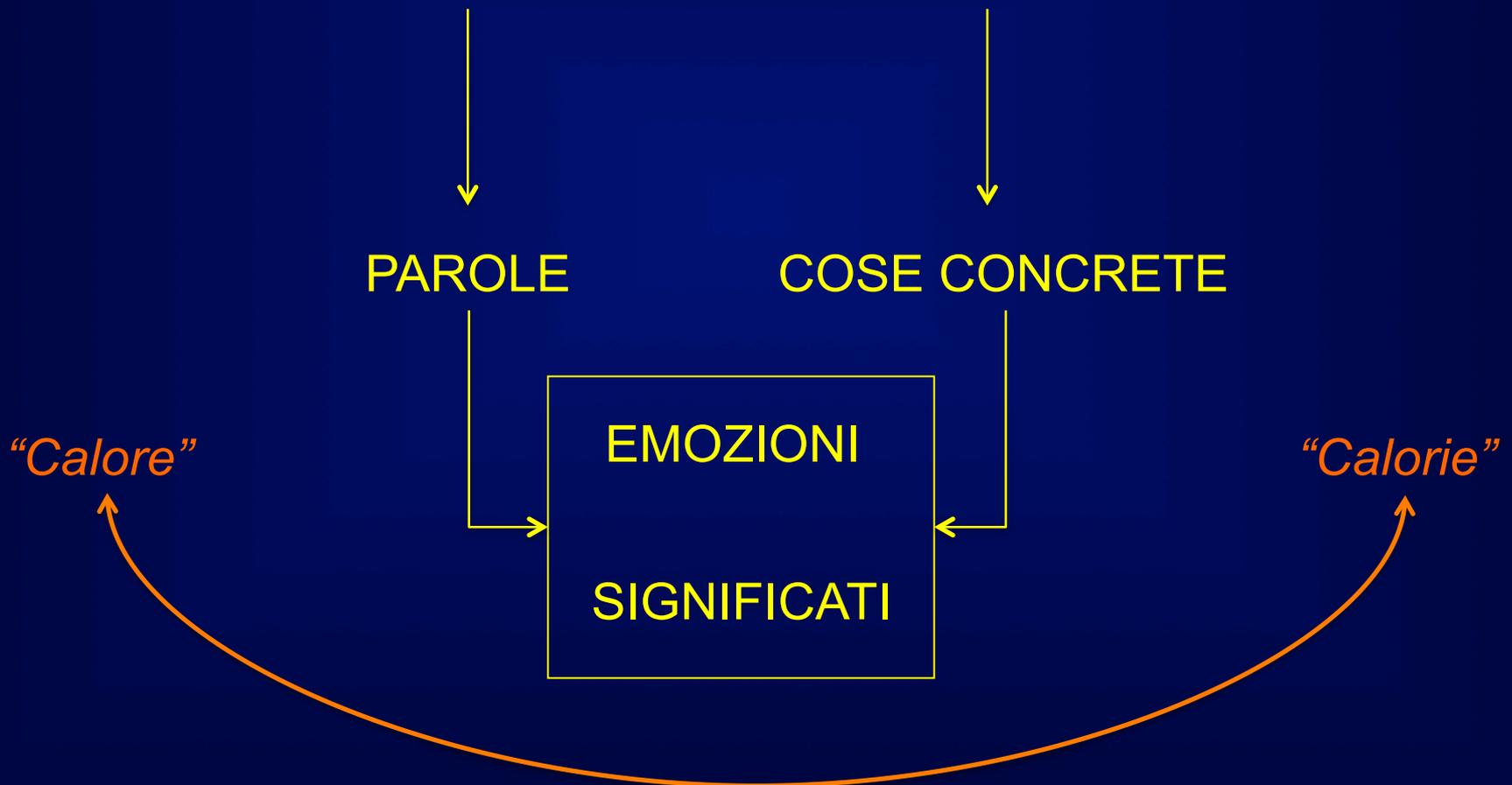
La risposta è comprensiva e riflette il tentativo di entrare sinceramente nel problema così come vissuto dall'altro.

Ci si vuole assicurare di avere ben capito.

Questo dà fiducia all'interlocutore, fa sì che si esprima maggiormente, poiché egli ha la prova di essere ascoltato senza pregiudizi.

# PRASSI DELLA RELAZIONE DI AIUTO SANITARIA

rapporto a significato terapeutico con il paziente



# IL COLLOQUIO

# COLLOQUIO CLINICO

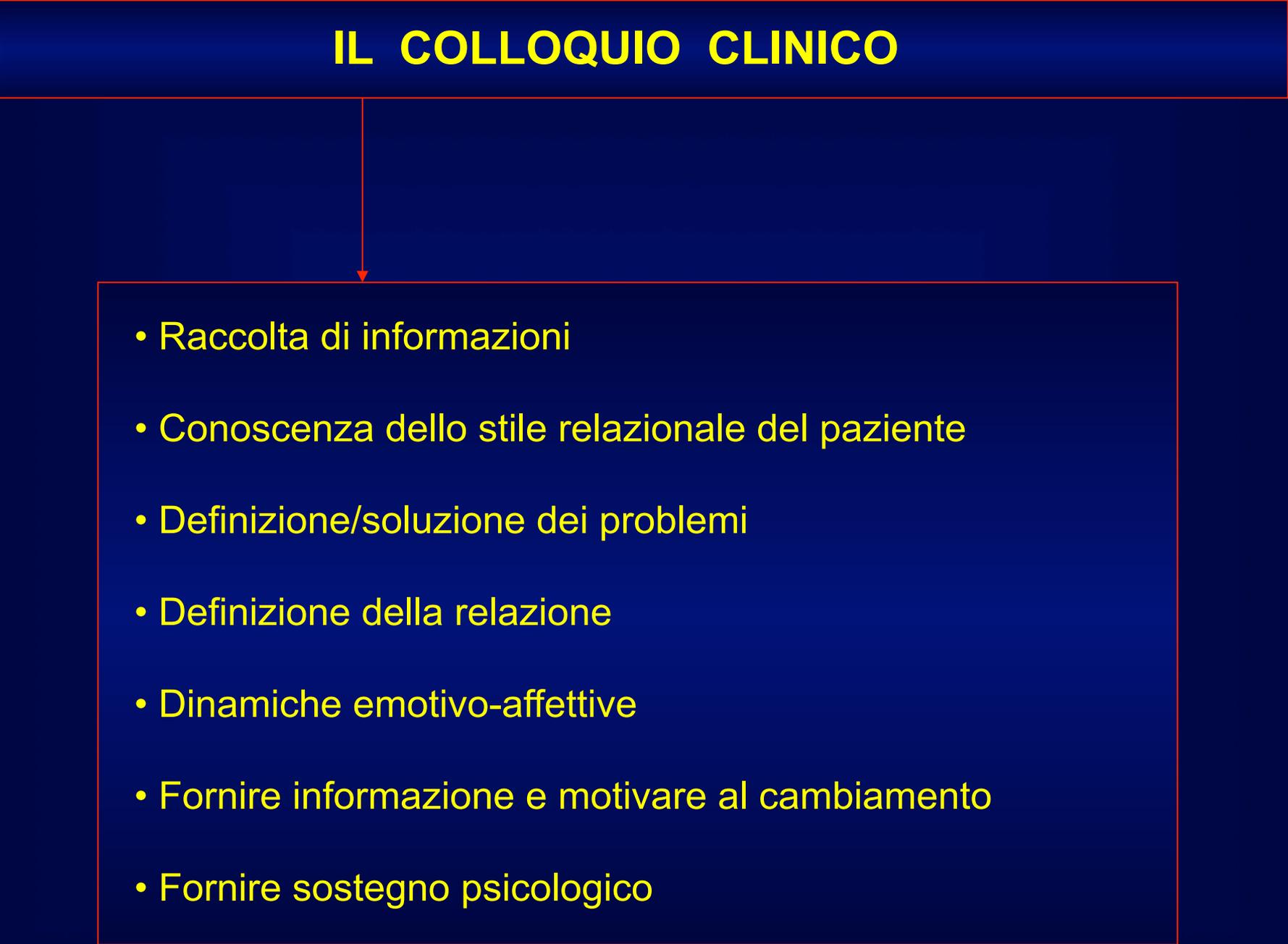


«canale» di comunicazione

## COLLOQUIO DI LAVORO ALL'IKEA



# IL COLLOQUIO CLINICO



- Raccolta di informazioni
- Conoscenza dello stile relazionale del paziente
- Definizione/soluzione dei problemi
- Definizione della relazione
- Dinamiche emotivo-affettive
- Fornire informazione e motivare al cambiamento
- Fornire sostegno psicologico

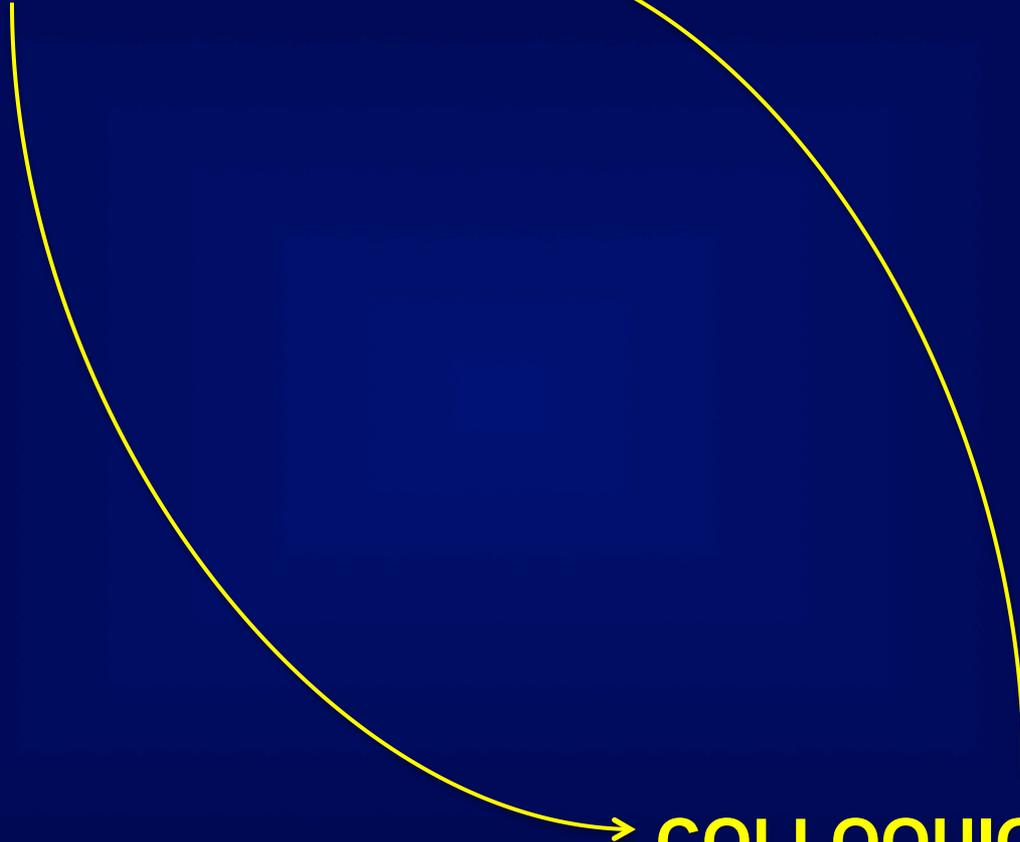
# IL COLLOQUIO CLINICO

*Tecnica di osservazione e studio del comportamento umano*



*studio e utilizzo del comportamento globale del paziente  
all'interno di una relazione*

**COLLOQUIO DIRETTIVO**



**COLLOQUIO LIBERO**

# DIMENSIONI DEL COLLOQUIO

## → Dimensione Spaziale

*dove*



- Silenzio
- Ambiente confortevole
- Intimità

## → Dimensione Temporale

*quando/quanto*



Preliminari → Incontro → Interazione → Conclusione

- Attesa**
- Durata del colloquio**
- Successione di colloqui**

## → 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

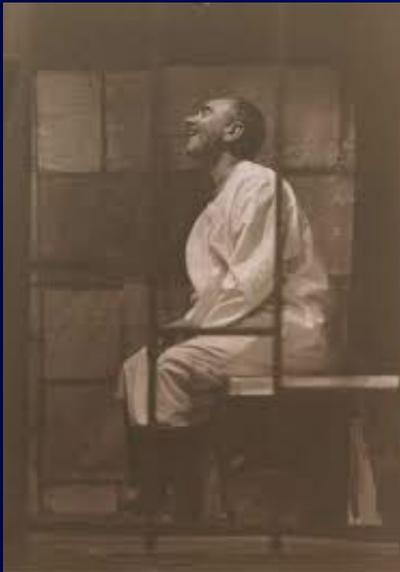
ribellione e oppositività

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...”***

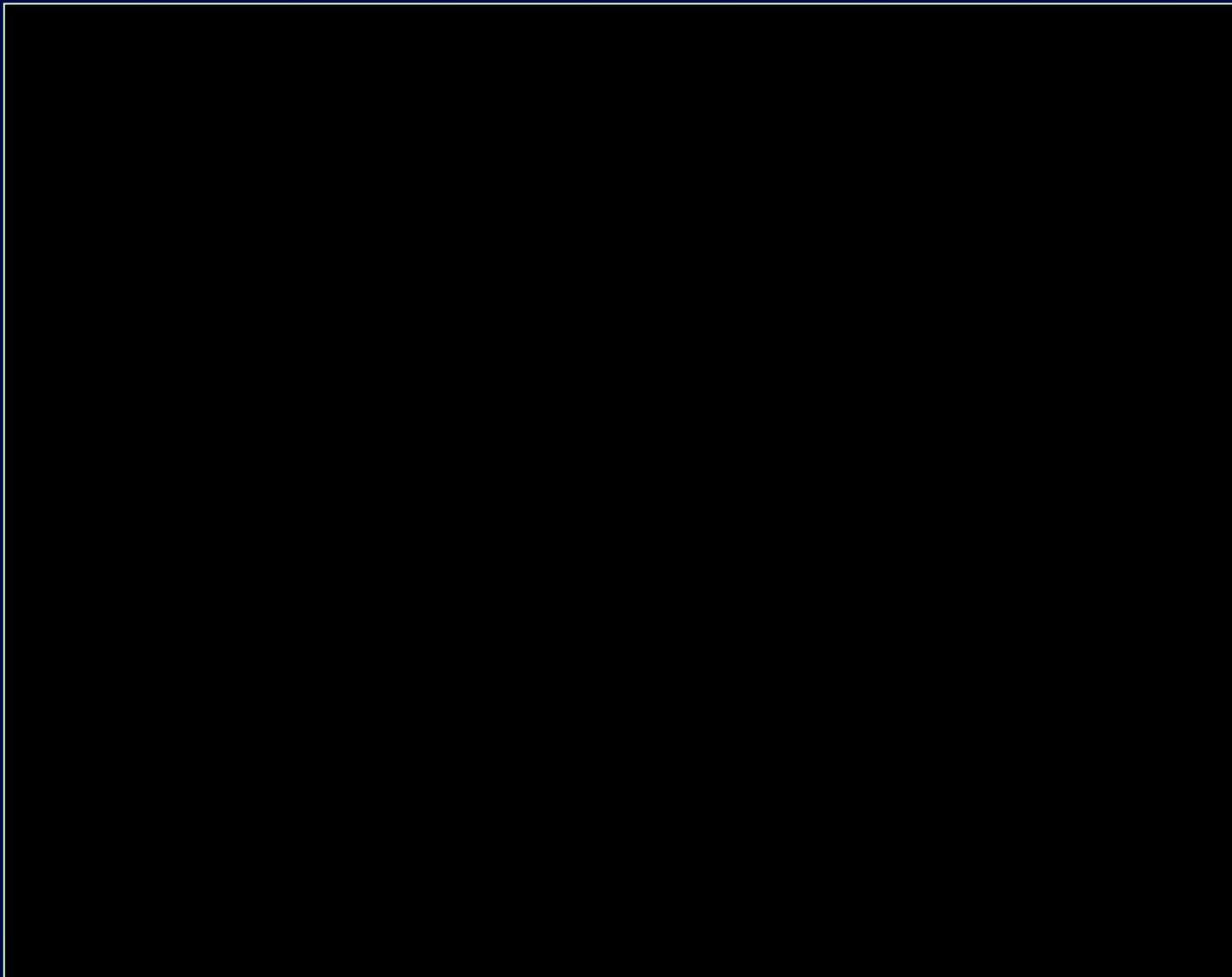
*ciò che si inferisce*

# FONTI DI ERRORE-DISTORSIONE VALUTATIVA

- **Effetto alone** (Thorndike, 1920), un aspetto conosciuto condiziona la valutazione di altri aspetti non dipendenti da esso (es: vivace → intelligente)
- **Errore logico** (Newcomb, 1931), che consiste nel collegare sempre tra loro tratti differenti della personalità, nel rappresentarsi un gruppo di tratti conformi tra loro (es: timido → passivo)
- **Contagio del pregiudizio** (Rice, 1929), convinzione caratterizzata da pregiudizi e stereotipie che può essere estesa da un' area tematica all'altra del colloquio (es: alcolista → violento)
- **Effetto di indulgenza** (Sears, 1936), assumere atteggiamenti di bontà e intelligenza nei confronti dell'esaminato, tendenza ad essere "buoni" nel giudicare e nel formulare una propria valutazione sulla condizione dell'interlocutore

*...due persone che parlano in una stanza...*

(Nissim Momigliano, 1984)



**La stanza del figlio**

(Nanni Moretti)