

XI congresso nazionale

simeu

ROMA 24-26 MAGGIO 2018

Il Coaching in sanità: cambiare le persone per cambiare
l'ambiente di lavoro

Il Coaching in sanità: cambiare le persone per cambiare l'ambiente di lavoro

Dr. Gianluca Ghiselli Direttore SOC Mecau Asti

Dr.ssa Patrizia Gazza RAD Dipartimento Emergenza

Dr. Massimo Rissone Coordinatore Infermieristico Mecau

Dr. Mauro Manieri Coach e Psicologo Reggio Emilia

Dr.ssa Stefania Sacchezzin Psicologa EMDR Milano



XI congresso nazionale

simeu

ROMA 24-26 MAGGIO 2018

Gli Autori non hanno
conflitti di interesse
da dichiarare



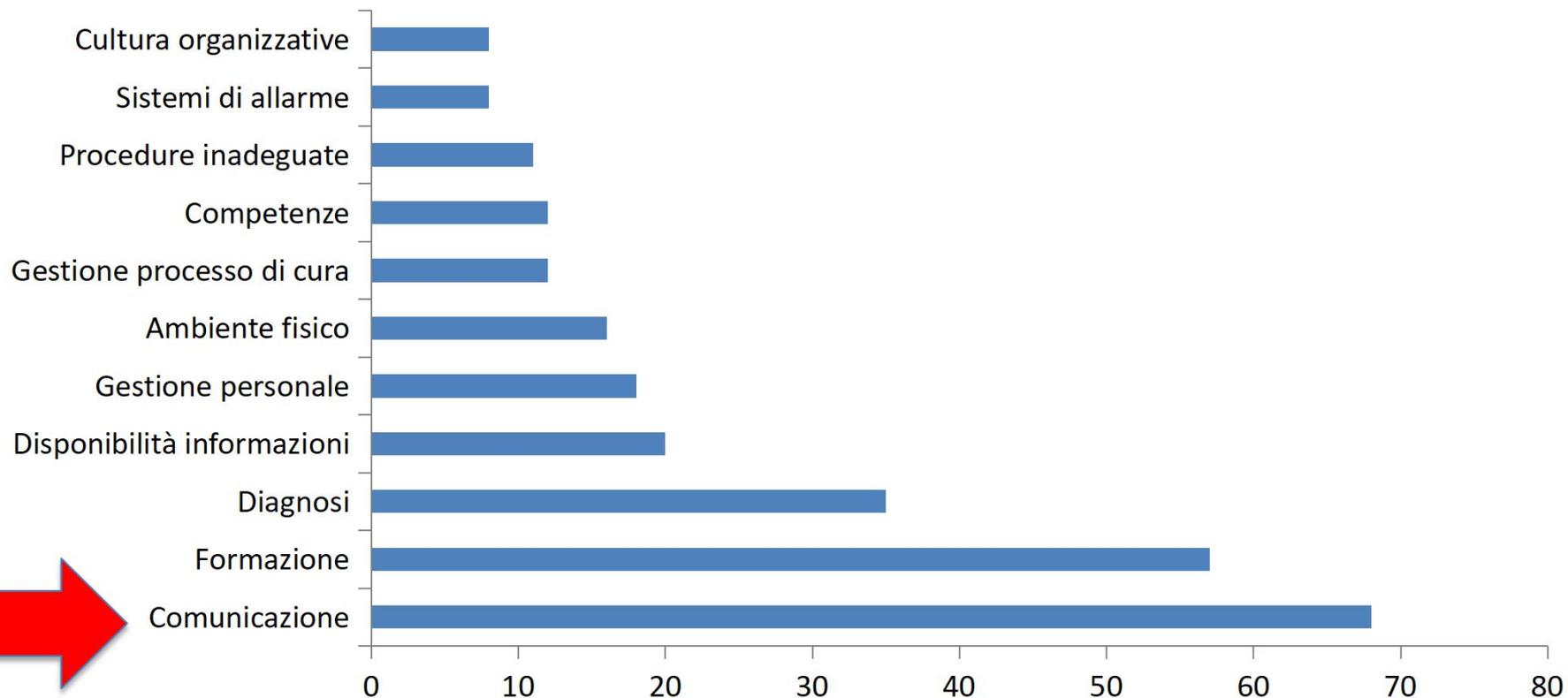
XI congresso nazionale

simeu

ROMA 24-26 MAGGIO 2018



Quali problematiche abbiamo principalmente in PS?



Corso teorico pratico di 8 ore mirato su:



Affiancamento in reparto con feed-back immediato



COMUNICAZIONE E RELAZIONE

Non si può NON comunicare

Ogni comportamento è comunicazione

Ogni comunicazione è comportamento

Il risultato della comunicazione sta nel risultato
che se ne ottiene e non nelle intenzioni di chi
comunica



COMUNICAZIONE E RELAZIONE



XI cc

SIMEU

ROMA 24-26 MAGGIO 2018



LA COMUNICAZIONE : COMPONENTI

COMPONENTE EMOTIVA
/MOTIVAZIONALE

Perché si sta
comunicando?

COMPONENTE COGNITIVA
- CONTENUTO DEL
MESSAGGIO -

Cosa si sta
comunicando?

COMPONENTE
COMPORIMENTALE

Come stiamo
comunicando?
*Comunicazione
verbale/non verbale*



LA COMUNICAZIONE : FUNZIONI



Funzione strumentale, che corrisponde al compiere o realizzare qualche cosa. La funzione strumentale ci consente di chiacchierare, di lavorare, di avere relazioni.



La funzione di controllo, che consente di ottenere che qualcuno si comporti in un modo determinato e/o di verificare che questo comportamento sia stato tenuto.

Nella comunicazione talvolta occorre inoltre scoprire e/o spiegare qualche cosa e questa è la **funzione informativa**. Ci sentiamo rassicurati se l'altro la pensa come noi



XI congresso nazionale

simeu

ROMA 24-26 MAGGIO 2018



La **funzione espressiva**, invece, serve per esprimere i propri sentimenti e/o imporsi in un modo particolare. Questa funzione riunisce tutti gli sforzi che il comunicatore fa per informare l'interlocutore in merito alle proprie idee, in merito alle soluzioni che darebbe e così via. In questo contesto possiamo far rientrare un colloquio con i famigliari del paziente



Comunicare ha anche una **funzione di contratto sociale**: stare in compagnia, instaurare e mantenere rapporti interpersonali

Vi è poi la **funzione legata al ruolo** e implica un comportamento, appunto, legato al ruolo ricoperto.



XI congresso nazionale

simeu

ROMA 24-26 MAGGIO 2018

Si comunica anche per risolvere un problema, per attenuare una preoccupazione e quindi possiamo parlare di **funzione di alleviamento dell'ansia**.



In un contesto nel quale il comunicatore stenta ad ottenere dall'interlocutore il necessario feed-back, viene messa in atto la **funzione di stimolazione**, ovvero una provocazione positiva alle reazioni altrui



Tipologie di comunicazione

Comunicazione verbale

Comunicazione para verbale

Comunicazione non verbale



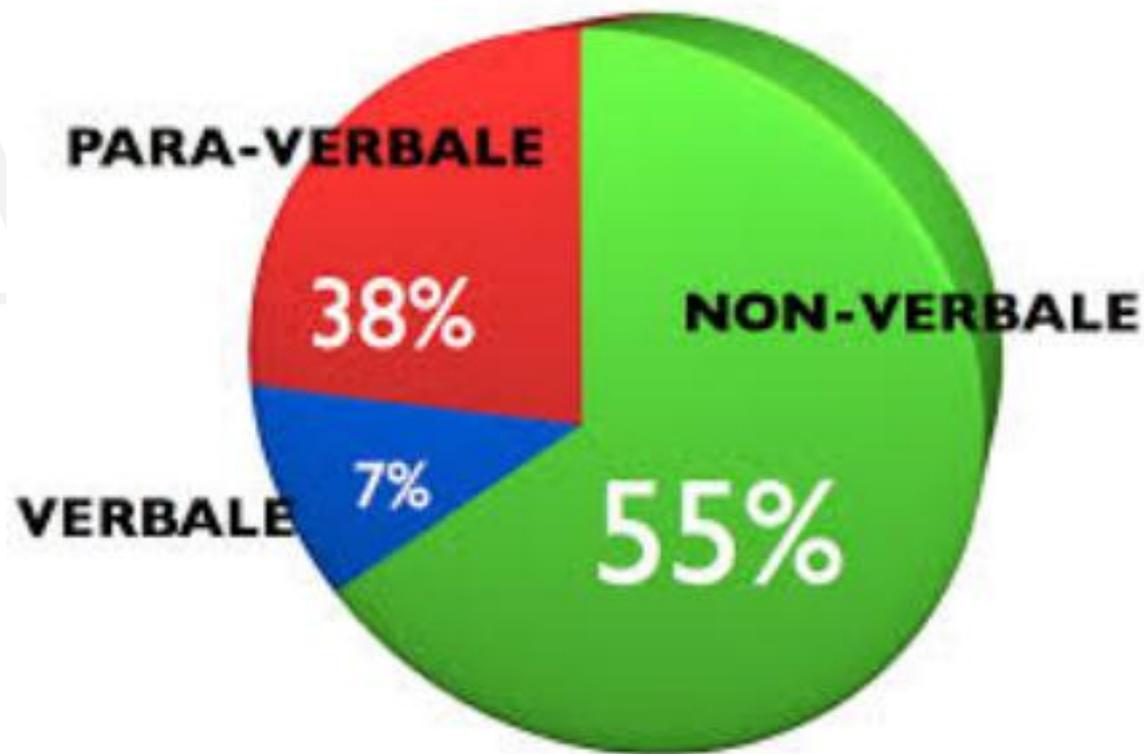
XI congresso nazionale

simeu

ROMA 24-26 MAGGIO 2018



Il grafico di Mehrabian



Assertività



- Rispetto per te stesso
- Rispetto per gli altri
- **Responsabilità delle tue azioni**



XI congresso nazionale

simeu

ROMA 24-26 MAGGIO 2018

LA COMUNICAZIONE EFFICACE

La comunicazione efficace è una comunicazione coerente, nella quale i nostri messaggi non verbali non contraddicano i messaggi verbali e siano uniformi all'interno del gruppo

Comunicazione verbale

- conscia, più facilmente governabile in modo consapevole

Comunicazione non verbale

- inconscia e quindi più difficile da controllare

Volontà' condivisa / Mission

- messaggio univoco condiviso da tutti gli operatori



COMUNICAZIONE ED ASCOLTO ATTIVO

L'ascolto può essere considerato come un momento del processo della comunicazione: il messaggio in arrivo viene ascoltato ed elaborato per formulare un'azione o un messaggio di ritorno (feedback).

MANIFESTAZIONI DELL'INTERESSE

- L'interlocutore deve avere l'impressione che ciò che sta dicendo ci interessa. Si può comunicare questo interesse attraverso il linguaggio non verbale (così facendo si modella la relazione): contatto visivo (guardare chi parla), linguaggio del corpo (non dare segni di impazienza o di disagio), non interrompere, non distrarsi.

RICHIESTE MIRATE

- Si può interloquire non per interrompere chi parla, ma per facilitargli la comunicazione: invito a iniziare la conversazione, incoraggiamenti a continuare il discorso, richiesta di informazioni (meglio se brevi) volte a inquadrare meglio l'oggetto di cui si parla, stimoli ad approfondire certi passaggi per capire meglio ciò che viene detto.

ESPRESSIONI D'INTESA

- Ricerca di conferme, per sé e per l'interlocutore sulla qualità della comprensione: parafrasare il contenuto esposto ("Allora, se non ho capito male, lei ha detto che..."), riflettere i sentimenti e le intenzioni dell'interlocutore ("Mi rendo conto che per lei questo è molto impegnativo..." o "Da quello che mi dice mi pare di capire che lei abbia intenzione di ...") riassumere ("Se mi consente provo a riassumere quanto abbiamo detto finora...").

DINAMICA E CAPACITA' RELAZIONALE

**CAPACITA' DI GESTIRE LA COMPLESSITA' RELAZIONALE,
DATA DALL'INCONTRO CON L'ALTRO IN TUTTO IL SUO DIVENIRE,
GESTENDO LA FATICA (O SOFFERENZA) EMOTIVA CHE LO
ACCOMPAGNA.**

**AUTO
CONSAPEVOLEZZA IN
MERITO A**

*Propria comunicazione,
Verbale / Non verbale*

*Proprio comportamento
nella relazione con il
paziente*

*Propri sentimenti, positivi
o negativi verso i pazienti*

**SVILUPPO RAPPORTO
TERAPEUTICO**

*Accettare con cordialità il
paziente, pur
manifestando
disapprovazione per
eventuali comportamenti
inappropriati*

*Dimostrare
preoccupazione,
interesse e comprensione
per il paziente*

*Favorire l'espressione di
sentimenti, paure,
critiche, dando
informazioni complete e
corrette su regolamento
e servizi*



Il Rapport

Componente fondamentale della comunicazione efficace e irrinunciabile per creare e mantenere buone relazioni...se volete avere successo...essere benvoluti...

Cioè essere in grado di creare connessioni con gli altri

Ma come si fa?



XI congresso nazionale

simeu

ROMA 24-26 MAGGIO 2018



Il Rapport viene definito anche come “un ciclo di reciproca influenza” (R.Dilts)

E' come una danza tra due persone, senza sforzo, con grazia, in perfetta armonia....ma se si pesta un piede il Rapport può andare perduto per un po' di tempo...ma spesso lo si recupera

Poichè il Rapport è un fenomeno naturale molti pensano che non lo si possa apprendere....invece si tratta di comportarsi in modo più simile all'altra persona



Il *rapport* è la condivisione inconscia dei modelli di pensiero, percezione e linguaggio. Quando le persone creano un *rapport* riescono più facilmente a comunicare e scambiarsi informazioni.

Più abilmente sarai in grado di instaurare un *rapport* a livello sensoriale, di associarti al suo modello del mondo, più potrai influenzare l'interlocutore e portarlo verso i cambiamenti desiderati.

Se sei simile a me mi piaci e andiamo d'accordo!



XI congresso nazionale
simeu
ROMA 24-26 MAGGIO 2018



Fasi del Rapport: Calibrazione, Ricalco, Guida

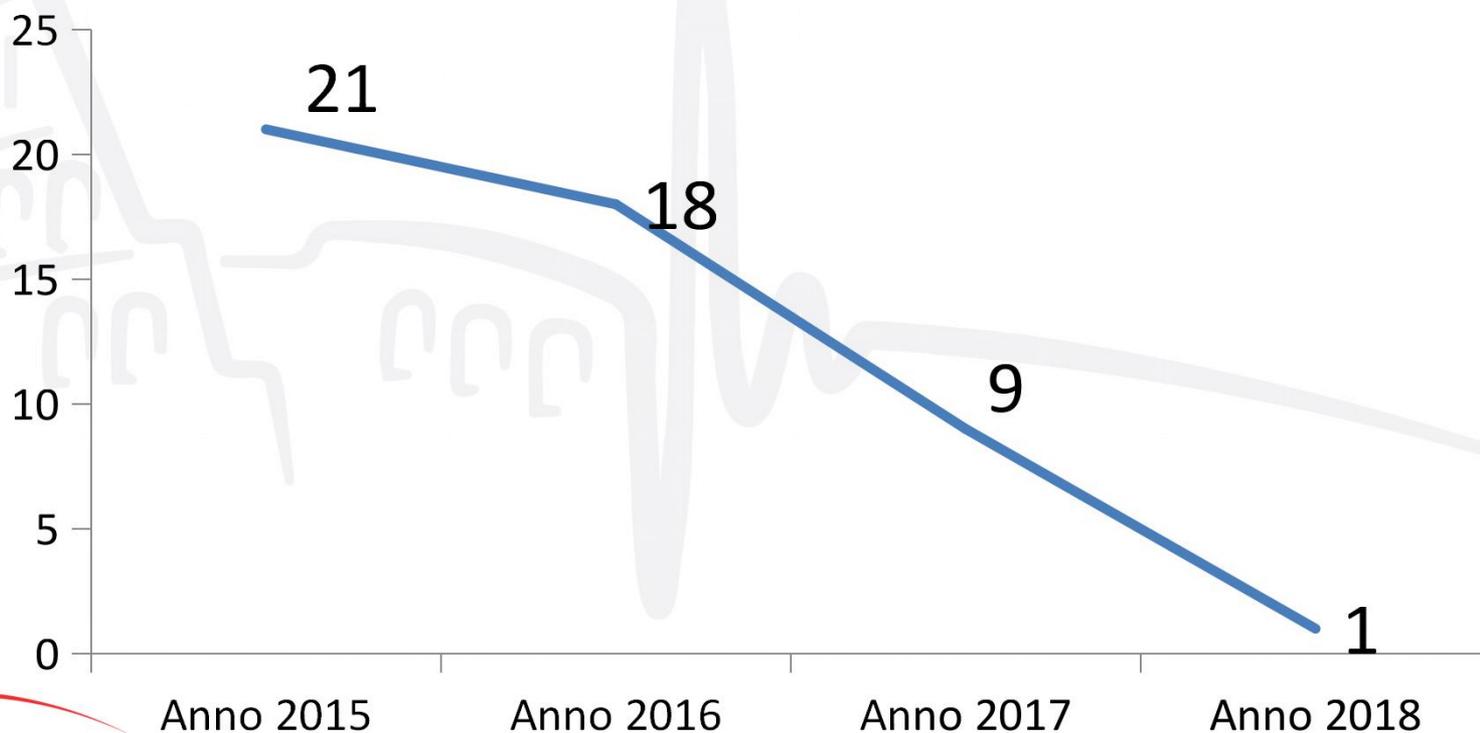
Per **calibrazione** si intende avere la capacità di porre l'attenzione sull'altro, di osservare la sua fisiologia e il suo modo di parlare, al fine di calibrare la nostra comunicazione in base alla sua.

Il **ricalco o rispecchiamento** indica entrare in rapporto con l'interlocutore e "sintonizzarsi" sulla sua frequenza. Esso quindi consiste nell'allinearsi modificando il modo di atteggiarsi, parlare e agire ricalcando i modi dell'interlocutore.

La **guida** rappresenta la terza e ultima fase del *rapport*, in cui, una volta "agganciato" l'interlocutore tramite il *ricalco*, è possibile modificare il proprio ritmo e l'andatura, portando questo a fare lo stesso.



Tendenza reclami URP per problemi di comunicazione





XI congresso nazionale
simeu
ROMA 24-26 MAGGIO 2018

*“La cosa più importante nella
comunicazione
è sentire ciò che non viene detto”*

gghiselli@asl.at.it



XI congresso nazionale
simeu
ROMA 24-26 MAGGIO 2018





XI congresso nazionale

simeu

ROMA 24-26 MAGGIO 2018

