



**LA COMUNICAZIONE CON LA PERSONA ASSISTITA
QUALE STRUMENTO DELL'ATTIVITA' PROFESSIONALE INFERMIERISTICA**

Como – Centro Cardinal Ferrari

20 – 27 febbraio 2009

PRIMA GIORNATA

9.00/12.30

La comunicazione quale strumento professionale

- Codice Deontologico Infermieristico (02.1999): il principio di comunicazione nei “Rapporti con la persona assistita” e la comunicazione come valore/strumento professionale
- La competenza comunicativa professionale
- Possibilità e impedimenti comunicativi nel rapporto con l'assistito: la parola ai professionisti

Il linguaggio nella comunicazione interpersonale

- I modelli nello studio della comunicazione: implicazioni pratiche
- Elementi e principi per una comunicazione efficace:
 - Il feed-back
 - Il Principio di Cooperazione (Grice)
 - Il Principio di Cortesia (Lakoff)
- Quando manca il feed-back: le ricadute sul risultato
- Assenza di feed-back professionale e caduta della compliance assistenziale nell'utente

13.30/17.00

Utilizzo del linguaggio e ruolo del contesto nella comunicazione professionale

- Presentazione del modello della Pragmatica della Comunicazione Umana (Watzlawick) quale griglia per l'osservazione del comportamento professionale
- Comunicazione e realtà di primo e secondo livello
- L'impossibilità di non comunicare: il comportamento quale comunicazione
- L'impossibilità di non comunicare: l'impossibilità del “non comportamento”
- L'aspetto di contenuto e di relazione nella comunicazione
- Infermiere e utente in “relazione”: quale consapevolezza?
- La punteggiatura nella comunicazione professionale
- Azioni e *re*-azioni nella comunicazione infermiere-utente: “prima l'uovo o prima la gallina”?
- Comunicazione analogica e comunicazione numerica: l'importanza del registro non verbale
- Comunicazione analogica e comunicazione numerica: congruenza e incongruenza
- Relazioni simmetriche e relazioni complementari
- La relazione professionale infermiere-utente negli aspetti simmetrici e in quelli complementari
- Pragmatica della comunicazione umana e implicazioni professionali: sintesi, rivisitazione, confronto

SECONDA GIORNATA

9.00/12.30

Le abilità comunicative nella relazione con l'utenza: “laboratorio”

- Le abilità comunicative “in emissione”:
- Le fasi di avviamento di un'interazione: l'uso delle domande aperte e chiuse



- I diversi contenuti della comunicazione e i diversi livelli di impegno professionale: fatti, concetti, preferenze, opinioni, esperienze, emozioni.
- L'uso delle domande aperte e chiuse

Le abilità comunicative in "ricezione" :

- Saper esprimere attenzione e partecipazione a quello che l'interlocutore comunica:
 - la risposta ai concetti e alle opinioni: la parafrasi, le domande senza giudizio, l'espressione dell'apprezzamento e del dissenso
 - la risposta alle emozioni positive e alle emozioni negative
- Parafrasi ed espressione dell'apprezzamento e del dissenso

Le abilità comunicative "trasversali"

- Assertività, passività e aggressività nella comunicazione professionale
- Come evitare la distruttività nella comunicazione
- Linguaggio del corpo e accettazione/rifiuto dell'interlocutore.
- Assertività *versus* aggressività: caso clinico

Introduzione al counselling infermieristico

- Elementi introduttivi al counselling infermieristico: presupposti (C. Rogers), finalità, principali tecniche consulenziali
- Il counselling infermieristico: quale possibile impiego?

Psicologia della comunicazione

- Aspetti psicologici della relazione professionale: la comunicazione quale strumento modellato sulle caratteristiche degli utenti
- Comunicazione e "drammi del controllo" secondo Redfield

Conclusione dei lavori e valutazione dell'apprendimento.