

MANUALE

# TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE

---

## PER PROFESSIONISTI SANITARI



MARCO ARUFFO

[www.ManiEsperte.it](http://www.ManiEsperte.it)



Mani Esperte





# Indice

<b>Introduzione .....</b>	<b>1</b>
Quindi per chi è questo corso? .....	4
<b>La comunicazione Interpersonale .....</b>	<b>5</b>
Allora innanzitutto che cos'è la comunicazione? .....	5
Quali sono invece gli elementi della comunicazione? .....	8
Allora che cos'è l'empatia? .....	11
Che cos'è la comunicazione non verbale cinesica? .....	12
Che cos'è la comunicazione non verbale prossemica? .....	12
<b>La comunicazione del professionista sanitario .....</b>	<b>18</b>
La risposta è sì .....	18
Perché pericoloso? .....	19
La scelta comunicativa migliore quindi qual'è? .....	23
<b>Come rispondere agli eventi positivi e negativi .....</b>	<b>26</b>
Come rispondere agli eventi positivi e negativi? .....	26
E' così scontato quindi dare valore agli eventi positivi dei nostri pazienti? .....	27
Bene, come si risponde invece agli eventi negativi? .....	30
Come dovremmo cercare di farlo? .....	31
<b>La PNL efficace .....</b>	<b>34</b>
Un modulo dedicato alla PNL .....	34
Perché invece la mappa è il territorio? .....	37
<b>“Rapport” e Neuroni Specchio .....</b>	<b>44</b>
Ma quindi è naturale questo rapport o no? .....	47
<b>Comunicazione non verbale Cinesica .....</b>	<b>50</b>



Questo è il modulo dedicato alla comunicazione non verbale cinesica. ....	50
<b>La comunicazione non verbale prossemica .....</b>	<b>56</b>
<b>Comunicazione Paraverbale .....</b>	<b>61</b>
Questo modulo è dedicato alla comunicazione non verbale paraverbale. ....	61
<b>Comunicazione Verbale .....</b>	<b>64</b>
Ti farò degli esempi pratici.....	65
<b>Terapia ACT .....</b>	<b>75</b>
<b>Esempi di comunicazione efficace con i pazienti.....</b>	<b>81</b>
<b>Conclusioni .....</b>	<b>97</b>
<b>Disclaimer / Note legali.....</b>	<b>98</b>
<b>Bibliografia .....</b>	<b>99</b>

## Introduzione

---

Ciao e benvenuto o benvenuta alla presentazione del corso tecniche di comunicazione efficace per professionisti sanitari.

Io mi chiamo Marco Aruffo sono un fisioterapista e sono un vero appassionato di comunicazione praticamente da sempre . In realtà, però, devo ammettere che sono conosciuto per le manipolazioni articolari.

Allora la tua domanda potrebbe essere. “Sì, ma come mai un fisioterapista, che è un esperto di manipolazioni, fa un corso di tecniche di comunicazione?” In realtà lo studio assiduo come autodidatta in primis della PNL e poi di altre tecniche di comunicazione mi permette di racchiudere in questo corso, il meglio di tutto quello che ho studiato in questi anni.

Una vera passione la mia per la comunicazione, che mi ha portato a leggere i primi libri di PNL scoprendo che non era totalmente efficace. Negli anni ho avuto modo di conoscere le tecniche scientificamente provate e quelle più efficaci. Ho deciso, allora, di creare questo corso per mettere a disposizione questo bagaglio di studi e di passione.

Ho cercato di racchiudere in questo corso il risultato delle mie letture, dello studio di corsi specifici di comunicazione per

professionisti sanitari sia in italiano che in altre lingue. Ti ho riportato anche la mia esperienza mettendo insieme le migliori tecniche, le migliori strategie comunicative e le ho adattate a noi professionisti sanitari.

La mia consapevolezza è sempre stata alta riguardo gli effetti terapeutici della comunicazione che trovano conferma da numerosi studi scientifici. Io ho voluto proprio racchiudere tutto il meglio della comunicazione che deriva dalla psicologia, ricordiamolo, e quindi ti ho inserito le migliori tecniche di PNL, quelle confermate dalla scienza. Alcuni presupposti della PNL, come poi imparerai nel corso non sono affatto validi. Ti ho riportato ciò che veramente funziona della PNL. Ho dedicato un intero modulo alla ACT , che sta per “Acceptance and Commitment Therapy” e ti spiegherò anche perché l'ho inserita in questo corso

Tti ho dedicato dei moduli specifici che ti fanno capire l'importanza della comunicazione non verbale .Questa l'ho suddivisa in cinesica, prossemica e non verbale-paraverbale. Poi troverai anche un modulo dedicato alla comunicazione verbale inserendo le varie tecniche linguistiche, tra cui anche il Milton Model e altre tecniche di dialogo strategico. Uno dei moduli cardine e soprattutto molto utile, è quello dedicato agli esempi che ti faccio su delle tecniche specifiche di comunicazione efficace, riportando proprio il tutto in un ambiente sanitario.

Quindi la comunicazione che ti andrò a insegnare è globale. Ti parlo della comunicazione non verbale, come ti ho detto, ma in essa ho inserito anche alcuni cenni importanti sull'ambiente, perciò, comunicazione non verbale ambientale legata ai colori, legata all'arredamento, legata anche al look, all'abbigliamento, legata ai materiali.

Questo è un corso completo: nel modulo di cui ti stavo parlando, quello relativo agli esempi sui pazienti, ti ho fatto proprio degli esempi specifici, questo per rendere il tutto molto fruibile.

Il mio consiglio è quello di studiare un modulo alla volta, in modo sequenziale, proprio perché li ho organizzati in modo tale da permetterti una comprensione progressiva: man mano che vai avanti nello studio del corso capirai tutte le tecniche.

Ti ho dedicato un modulo anche al “rapport” e ai “neuroni specchio” di cui poi andremo a parlare nello specifico nel modulo di comunicazione efficace con i pazienti. Ti ho voluto dedicare anche un modulo finalizzato al miglioramento dell'aderenza al trattamento.

Comunque, in generale, nel corso troverai tecniche di comunicazione efficace che hanno comunque una base scientifica e una valenza sicuramente sia scientifica che empirica. Nella maggior parte dei casi non conoscere queste tecniche di comunicazione efficace, per un professionista sanitario, oggi non è ammissibile, proprio perché, in primis, non

conoscerle ci rende veramente vulnerabili e in secondo luogo conoscere queste tecniche di comunicazione efficace rende anche il nostro lavoro molto più leggero e anche molto più interessante.

Io mi ritengo molto soddisfatto del lavoro svolto, dell'impegno profuso nel processo creativo ma soprattutto del risultato. Sono certo che ti aiuterà sia nella tua vita professionale che in quella personale. Gli esempi che faccio sono ovviamente relativi ai colleghi, ai pazienti, nella maggior parte dei casi, ma tutte queste tecniche che ti spiego nel corso sono ovviamente anche utili a livello personale.

Quindi per chi è questo corso?

E' per te se sei un professionista sanitario, è per te se sei un professionista sanitario che tiene a cuore i propri pazienti, e che, come me, ama il suo lavoro, ama migliorare la propria vita e quella degli altri.



## La comunicazione Interpersonale

Allora innanzitutto che cos'è la comunicazione?

La comunicazione deriva da una parola latina “Communis” che vuol dire proprio condividere. Quindi comunicare vuol dire condividere pensieri, informazioni, emozioni, esperienze con un'altra persona: è uno scambio interpersonale, uno scambio tra il mittente e il ricevente.



Ovviamente la comunicazione non si limita a questo. Le abilità comunicative sono proprio quelle che ci permettono, oltre che inviare un messaggio e quindi anche di riceverlo, anche di interpretarlo in base al contesto.

Nel 1967 un famoso psicologo Paul Watzlawick insieme ai suoi collaboratori della scuola di Palo Alto, racchiusero in un unico volume, ancora oggi molto citato, dal titolo “La pragmatica della comunicazione umana”, tutti gli studi riguardo la comunicazione interpersonale.

Da questo volume possiamo ricordare i cinque assiomi della comunicazione umana.

Allora dal linguaggio matematico e filosofico da cui gli autori hanno tratto spunto, questa parola viene descritta una verità evidente e indiscutibile in base ai vari teoremi e alle varie dimostrazioni.

Il primo teorema dice “non si può non comunicare”.Questo è molto importante ricordarselo, perché qualsiasi forma di comunicazione, anche l'assenza di comunicazione, è un messaggio che inviamo; per cui è impossibile non comunicare. Ad esempio: due persone che si incontrano per strada o magari condividono una sala d'aspetto per la prima volta e non si parlano, stanno inviando comunque un messaggio, cioè quello di non voler parlare, oltre ad altri vari messaggi non verbali.

Nel secondo assioma vengono descritti due livelli di comunicazione: uno di contenuto e l'altro di relazione. Quello di contenuto è proprio ciò che viene detto. Ad esempio, noi possiamo dire al nostro paziente: “La prego si accomodi”, oppure possiamo dirlo in questo modo: “La prego si accomodi.” in maniera sicuramente un po' più nervosa. Quindi è importante capire questa differenziazione tra il contenuto e la relazione.

Nel terzo assioma si afferma che il flusso comunicativo viene espresso secondo la punteggiatura degli eventi. Che cosa vuol dire?.Sostituiamo la parte punteggiatura degli eventi con il nostro punto di vista, per cui il flusso comunicativo viene