

Dott.ssa Concetta Russo

**Psicologa, psicoterapeuta, psicodrammatista,
esperta in Psychological Disaster Management**

Vicepresidente S.I.P.E.M. Sicilia

cettirusso@libero.it

RELAZIONE
E
COMUNICAZIONE

```
graph TD; A[RELAZIONE E COMUNICAZIONE] --- B[INFERMIERE]; A --- C[PAZIENTE]; A --- D[FAMIGLIA];
```

INFERMIERE

PAZIENTE

FAMIGLIA

Equilibrio

- Necessità di garantire un rapporto equilibrato tra le parti in causa, al fine di garantire il reciproco scambio delle informazioni e degli obiettivi da raggiungere.



Aspetti generali sul versante comunicazione/ relazione



- **Aspetti relativi ai
CONTENUTI**

(riguardano ciò che viene detto)

Aspetti relativi alla FORMA

(riguardano gli aspetti e
i modi della comunicazione)

Contenuti:



1. Tenere sotto controllo il significato di ciò che si sta comunicando: le comunicazioni inerenti una patologia seria attivano sul paziente e i familiari una serie di reazioni che è necessario saper valutare; ad esempio:

Se ci viene chiesto: ... “ cosa significa?...vorrei capire bene...” ciò implica la necessità di fornire ulteriori dettagli.

Se invece ci verrà detto: “...va bene, ho capito...mi sento in buone mani...”, ci lascia intendere che per il momento è bene non insistere con ulteriori dati.

Può essere utile, a tal fine, indagare su cosa effettivamente è stato capito, chiedendo, ad esempio: “Posso chiederle che idea si è fatto di ciò che le ho appena detto?”

Contenuti:

2. Saper infondere speranza:

la pratica quotidiana insegna che è sempre preferibile lasciare un ragionevole spiraglio alla speranza.

Contate, inoltre, sulle possibilità di adattamento del paziente e dei familiari alla situazione, se lasciate nella loro mente una possibilità.

La malattia è un processo: per cui lasciamo al paziente uno spazio, anche piccolo, di futuro.



Contenuti



3. Non dite nulla che non sia vero:

Mentire compromette, prima o poi, il rapporto tra operatore e paziente e tra pazienti e familiari.

4. Non discutete con la negazione:

Molti pazienti e/o familiari mostrano un totale rifiuto ad accettare la malattia. Se dopo una comunicazione chiara della diagnosi da parte di un medico il paziente sembra proprio non aver capito, cercare di insistere può essere controproducente. Il messaggio verrà accolto solo quando ci si sentirà in grado di farlo.

Contenuti:



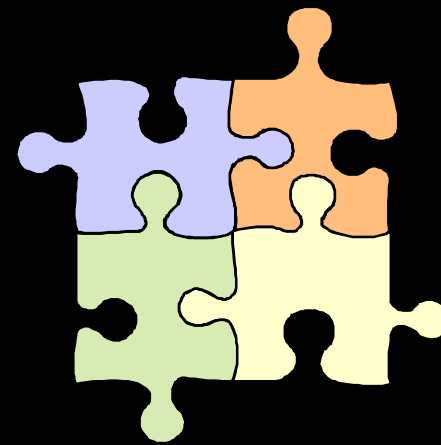
5. Presentate il trattamento come un alleato nell'affrontare la malattia:

Anche quando la prognosi è infausta, comunicate che qualcosa può essere fatto: ad esempio, “questa terapia è piuttosto efficace nel controllo dei sintomi che la fanno soffrire...questo le consentirà di sentirsi meglio e poter riprendere alcune sue attività...”

Contenuti:

6. Chiedetevi sempre: “che cosa significa questa malattia per questo paziente e per la sua famiglia?” ...

In alcuni casi i soggetti non hanno la minima idea di che malattia si tratti e delle possibili conseguenze per cui bisogna, in modo semplice e graduale, educarli ed assisterli in tale direzione.



Aspetti formali generali:

- Esprimersi in modo semplice:

Utilizzare termini tecnici può spesso rappresentare solo un modo, da parte dell'operatore, per proteggersi dal disagio che sta sperimentando.



Aspetti formali

- Cercate di conoscere qualcosa della persona prima del colloquio:

Prendetevi qualche minuto e raccogliete delle informazioni di base sulla persona, la famiglia, l'ambiente in cui vive: ciò può rivelarsi molto utile per modulare la comunicazione.



Aspetti formali:

- Non date le notizie tutte in una volta:

in generale, c'è una certa quantità di informazione che si riesce a tollerare volta per volta. E' importante rispettare i tempi individuali e riconoscere, specie per il paziente, che deve essere accompagnato in un doloroso percorso quale è quello di Sé come persona che ha una malattia.



Aspetti formali:

- Date tempo alle domande:

Capita spesso che gli operatori, per il timore di ricevere domande da parte dei pazienti o dei loro congiunti, non lascino pause e spazi nei loro discorsi. E' importante, invece, ricordare che tali domande aiutano a capire meglio il nostro interlocutore e ad orientare la comunicazione successiva in base alla sua reazione



Aspetti formali:

- Fate voi stessi delle domande:
Attraverso la vostre domande, opportunamente calibrate ed orientate secondo le conoscenze passo passo acquisite, darete la possibilità agli altri di potervi esprimere i propri dubbi, pensieri, sentimenti..certi di poter essere sostenuti su più livelli (emozionale, pratico...).

