

WP3: Programma di formazione ICWE

Modulo 4: Comunicazione e costruzione di relazioni



**Co-funded by
the European Union**

Finanziato dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili per essi. [Numero di progetto: 2023-1-DE02-KA220-ADU-000137715]

Contenuti

- Introduzione
- Fondamenti di comunicazione efficace
- Costruire fiducia e rapporto
- “Modello a 4 orecchie”
- Risoluzione dei conflitti
- Competenza culturale

Introduzione

Il modulo si propone di:

- Educare i partecipanti sui fondamenti della comunicazione efficace, come le capacità di comunicazione verbale e non verbale, l'ascolto attivo e l'empatia
- Costruire relazioni positive con i destinatari delle cure e le loro famiglie, nonché limiti professionali ed etica
- Identificare fonti e conflitti e tecniche per gestire e risolvere i conflitti
- Creare una comprensione delle differenze culturali e una comunicazione con sensibilità culturale

Fondamenti di una comunicazione efficace

Che cos'è la comunicazione verbale?

- L'uso del linguaggio parlato o scritto per trasmettere informazioni, idee, pensieri e sentimenti tra le persone
- Implica l'uso di parole per esprimere un significato e può presentarsi in varie forme:
 - Conversazioni faccia a faccia
 - Telefonate
 - Discorsi
 - Videochiamate
 - E-mail
 - Messaggi di testo
- Una comunicazione verbale efficace non dipende solo dalle parole ma anche dalla chiarezza, dal tono, dal volume e dalla velocità del discorso



Fondamenti di una comunicazione efficace

Cos'è la comunicazione non verbale?

- L'uso di segnali e indizi per esprimere sentimenti, intenzioni e anche informazioni
- Spesso aiuta nelle situazioni in cui la persona che parla e la persona che ascolta hanno difficoltà a capirsi verbalmente
- I tipi di comunicazione non verbale includono
 - Linguaggio del corpo
 - Tono di voce
 - Espressioni facciali
 - Contatto visivo
 - Postura e gesti

Fondamenti di una comunicazione efficace

Comunicazione verbale vs. non verbale

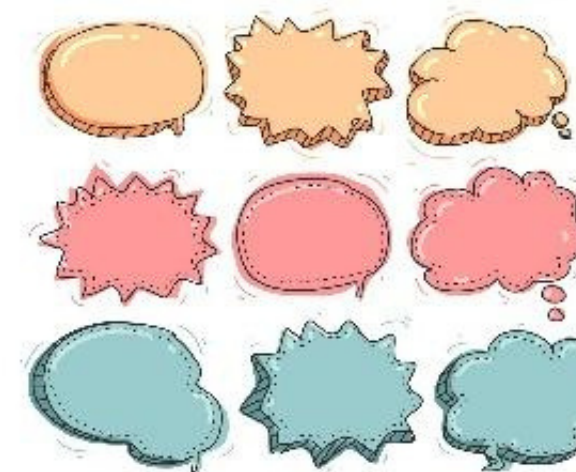
- **Entrambe sono essenziali e si completano a vicenda, ma a volte possono contraddirsi.**
- **La comunicazione verbale trasmette informazioni precise attraverso parole parlate o scritte.**
 - Fondamentale per la chiarezza nell'istruzione, nel mondo degli affari e nell'assistenza sanitaria.
 - Può essere frainteso se i segnali non verbali non sono coerenti.
- **La comunicazione non verbale comprende il linguaggio del corpo, le espressioni facciali, i gesti, il tono e il contatto visivo.**
 - Istintivo e spesso percepito come più onesto delle parole.
 - Quando sono in conflitto, le persone tendono a fidarsi dei segnali non verbali piuttosto che di quelli verbali.
- L'allineamento rafforza il messaggio; la mancata corrispondenza causa confusione o sfiducia
- In ambito professionale, una comunicazione efficace richiede di bilanciare entrambi gli aspetti per migliorare la persuasione, l'empatia e la chiarezza.

Ascolto attivo ed empatia

- L'ascolto attivo è più che sentire semplicemente le parole
- Implica il coinvolgimento completo con i pensieri e le emozioni dietro le parole
- Differisce dall'ascolto passivo che può comportare solo la parafrasi
- Uno scambio bidirezionale che richiede empatia e concentrazione

Tre componenti essenziali:

1. **Cognitivo:** prestare attenzione ai messaggi espliciti e sottili
 2. **Emotivo:** mantenere la calma, la compassione e gestire le reazioni emotive personali
 3. **Comportamentale:** mostrare comprensione attraverso segnali verbali e non verbali contatto visivo, postura, annuire
- Crea un ambiente in cui l'oratore si sente veramente ascoltato e compreso



Passaggi per praticare l'ascolto attivo

1. Identifica il tuo stile di ascolto predefinito

- Riconoscere il tuo stile ti aiuta ad adattarti a conversazioni diverse

2. Fai una scelta intenzionale di ascoltare:

- Considerare l'obiettivo della conversazione e le esigenze dell'oratore
- Evitare di dirottare la discussione con storie o giudizi personali

3. Mantieni la concentrazione ed evita risposte preventive:

- Resisti alla pianificazione delle risposte a metà conversazione
- Rimani presente, elabora completamente e poni domande chiarificatrici

4. Rifocalizzare continuamente l'attenzione:

- Se distratti, riportare delicatamente l'attenzione sull'oratore
- Chiedere chiarimenti se qualcosa è stato tralasciato

5. Fai domande per scoprire preoccupazioni nascoste:

- Interagisci con domande aperte per incoraggiare una condivisione più profonda
- Dimostra un ascolto intenzionale ed empatico



I benefici dell'ascolto attivo

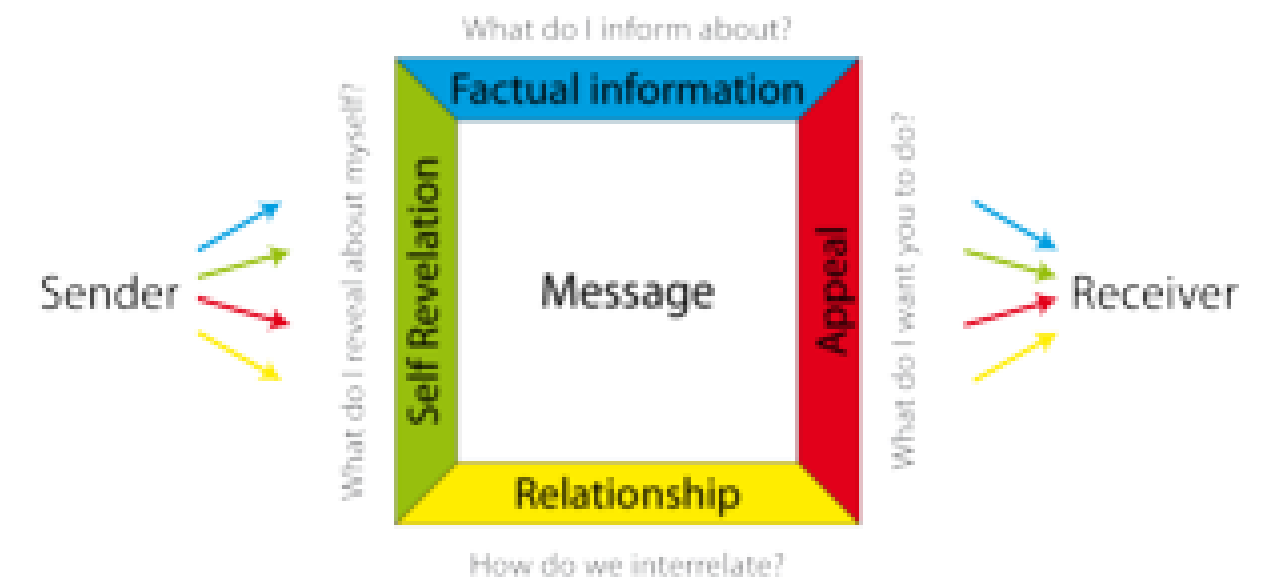
- **Migliore comprensione dei bisogni:** l'ascolto attivo aiuta chi si prende cura del paziente a riconoscere preoccupazioni ed emozioni inesprese, consentendogli di rispondere in modo efficace
- **Connessioni più forti:** i clienti e le loro famiglie si sentono rispettati e compresi, favorendo la fiducia e un senso di sicurezza
- **Comunicazione migliorata:** una comunicazione più chiara riduce le incomprensioni e migliora il lavoro di squadra negli ambienti di assistenza
- **Cultura lavorativa positiva:** i caregiver che si sentono ascoltati sono più soddisfatti e motivati, il che si traduce in una migliore qualità dell'assistenza
- **Conclusione:** l'ascolto attivo rafforza le relazioni con clienti, famiglie e colleghi, migliorando l'assistenza generale e il benessere sul posto di lavoro

Costruire fiducia e rapporto

- Creare fiducia attraverso empatia, pazienza e comprensione
- Scopri la storia, le preferenze e le esigenze dei pazienti per un'assistenza personalizzata
- Utilizzare una comunicazione chiara e rispettosa per migliorare la comprensione reciproca
- Mantenere la privacy e l'indipendenza del paziente per sostenere la dignità
- Stabilisci dei limiti chiari per mantenere la professionalità e prevenire il burnout
- Utilizzare l'umorismo del contatto fisico e la comunicazione informale in modo appropriato
- Prestare attenzione agli squilibri di potere, mantenendo le interazioni professionali
- Utilizzare l'umorismo del contatto fisico e la comunicazione informale in modo appropriato

“Modello a 4 orecchie”

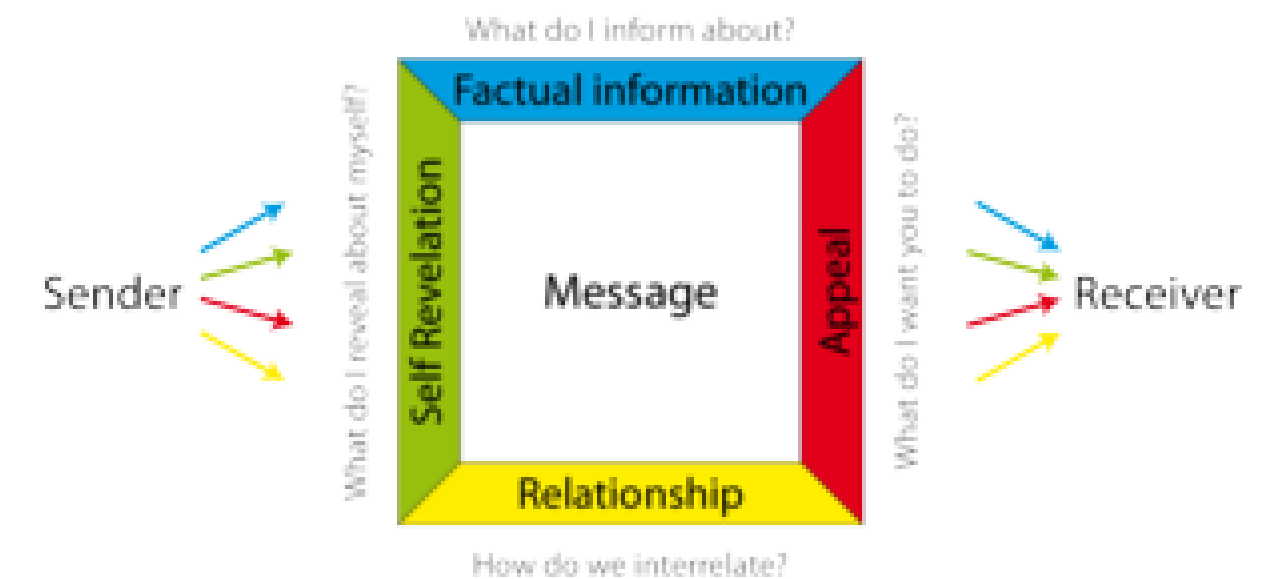
- Sviluppato dallo psicologo tedesco Friedemann Schulz von Thun
- Quadro per comprendere come la comunicazione possa essere interpretata in molteplici modi a seconda della prospettiva dell'ascoltatore
- Ogni messaggio ha quattro sfaccettature o “lati”
- Tra questi:
 - il contenuto fattuale
 - auto-rivelazione
 - relazione
 - appello



Comunicazione “Modello a 4 orecchie”

Contenuto fattuale

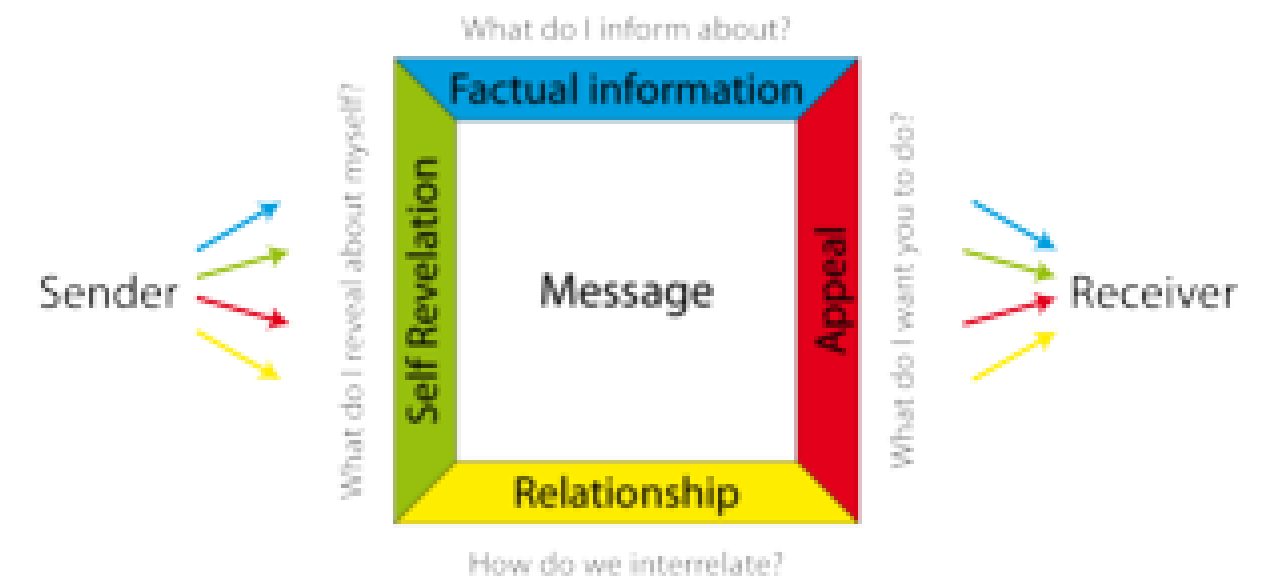
- Concentrarsi sulle informazioni oggettive nel messaggio
- Preoccupato per ciò che viene detto letteralmente
- Risponde a domande come: quali informazioni o dati vengono trasmessi
- Ascoltare con l'“orecchio fattuale” significa concentrarsi sulla precisione e sulla chiarezza
- Ignora i segnali emotivi o relazionali



Comunicazione “Modello a 4 orecchie”

Auto-rivelazione

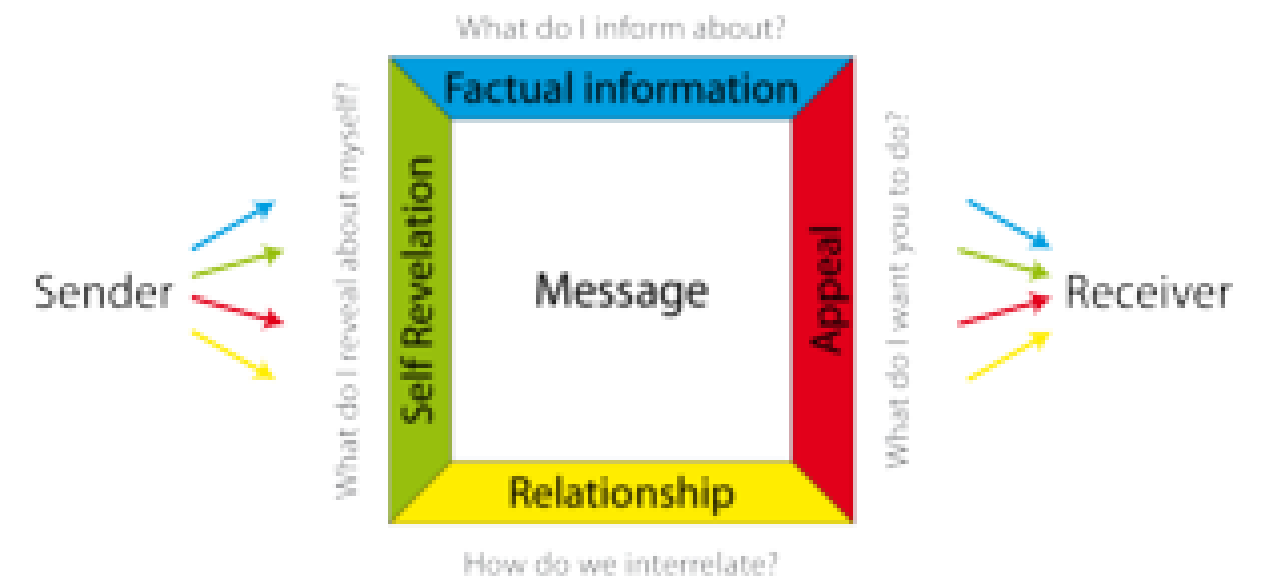
- Concentrati su ciò che l'oratore rivela di sé
- Riflette emozioni, credenze, valori o stati d'animo
- Può essere intenzionale o non intenzionale
- Risponde a domande come: Cosa rivela questa affermazione riguardo al parlante?
- Ascoltare con l'"orecchio dell'auto-rivelazione" significa cogliere i segnali personali e rispondere con empatia



Comunicazione “Modello a 4 orecchie”

Relazione

- Concentrati su come l'oratore vede la sua relazione con l'ascoltatore
- Raccoglie indizi sull'atteggiamento (ad esempio, rispetto, autorità, affetto, disapprovazione)
- Risponde a domande come: Cosa intende dire l'oratore riguardo alla nostra relazione?
- Il tono e la fraseologia rivelano aspetti relazionali
- Ascoltare con l’“orecchio della relazione” significa interpretare lo stato, i ruoli e il tono emotivo



Comunicazione “Modello a 4 orecchie”

Appello

- Concentrarsi sul tentativo dell’oratore di influenzare l’ascoltatore
- Risponde a domande come: Cosa vuole che l'oratore io faccia, pensi o senta?
- Può essere una richiesta diretta o indiretta di azione o reazione
- Ascoltare con l'“orecchio dell'appello” significa interpretare i messaggi come inviti all'azione o suggerimenti per la risposta

Scenari

- Scenario 1: "Il pasto ha un sapore diverso dal solito. Hai usato un'altra ricetta?"

Scenari

- Scenario 1: "Il pasto ha un sapore diverso dal solito. Hai usato un'altra ricetta?"
 - In realtà il figlio intendeva dire:
 - Livello fattuale:** quali informazioni o dati vengono trasmessi?
 - Auto-rivelazione:** cosa rivela questa affermazione riguardo a chi parla?
 - Relazione:** cosa intende dire chi parla riguardo alla nostra relazione?
 - Appello:** cosa vuole che io faccia, pensi o senta l'oratore?
 - Tuttavia, la madre percepì quanto segue:
 - Livello fattuale:** quali informazioni o dati vengono trasmessi?
 - Auto-rivelazione:** cosa rivela questa affermazione riguardo a chi parla?
 - Relazione:** cosa intende dire chi parla riguardo alla nostra relazione?
 - Appello:** cosa vuole che io faccia, pensi o senta l'oratore?

Scenari

- Scenario 1: "Il pasto ha un sapore diverso dal solito. Hai usato un'altra ricetta?"
 - In realtà il figlio intendeva dire:
Livello fattuale: "Il cibo ha un sapore diverso dal solito."
Auto-rivelazione: "Ho notato un cambiamento nel gusto che mi piace."
Relazione: "Posso darti un feedback onesto sul cibo."
Appello: "Ora cucino sempre il mio cibo preferito seguendo questa ricetta!"
 - Tuttavia, la madre percepì quanto segue:
Livello fattuale: "Il cibo ha un sapore diverso dal solito."
Auto-rivelazione: "Non mi piace il cibo."
Relazione: "Non cucini bene."
Appello: "Cuoci di nuovo il cibo secondo la vecchia ricetta e non sperimentare!"

Scenari

- Scenario 2: Il semaforo rosso diventa verde e l'uomo dice immediatamente: "È verde".

- Scenario 2: Il semaforo rosso diventa verde e l'uomo dice immediatamente: "È verde".
 - Con la sua affermazione l'uomo vuole comunicare quanto segue:
Livello fattuale: quali informazioni o dati vengono trasmessi?
Auto-rivelazione: cosa rivela questa affermazione riguardo a chi parla?
Relazione: cosa intende dire chi parla riguardo alla nostra relazione?
Appello: cosa vuole che io faccia, pensi o senta l'oratore?
 - Ed ecco come la donna riprende l'affermazione:
Livello fattuale: quali informazioni o dati vengono trasmessi?
Auto-rivelazione: cosa rivela questa affermazione riguardo a chi parla?
Relazione: cosa intende dire chi parla riguardo alla nostra relazione?
Appello: cosa vuole che io faccia, pensi o senta l'oratore?

Scenari

- Scenario 2: Il semaforo rosso diventa verde e l'uomo dice immediatamente: "È verde".
 - **Livello fattuale:** "Il semaforo è ora verde."
Auto-rivelazione: "Ho fretta."
Relazione: "Guido la macchina meglio di te."
Appello: "Andate subito!"
 - Ed ecco come la donna riprende l'affermazione:
Livello fattuale: "Il semaforo è verde."
Auto-rivelazione: "Reagisci/guidi troppo lentamente."
Relazione: "Sei un pessimo guidatore."
Appello: "Lasciatemi guidare di nuovo la prossima volta!"

Scenari

- Scenario 3: “La società committente prevede i primi risultati entro la fine della settimana.”

Scenari

- Scenario 3: “La società committente prevede i primi risultati entro la fine della settimana.”
 - Per quanto riguarda i singoli livelli, esprime quanto segue:
 - Livello fattuale:** quali informazioni o dati vengono trasmessi?
 - Auto-rivelazione:** cosa rivela questa affermazione riguardo a chi parla?
 - Relazione:** cosa intende dire chi parla riguardo alla nostra relazione?
 - Appello:** cosa vuole che io faccia, pensi o senta l'oratore?
 - Tuttavia, il dipendente può anche interpretare il messaggio nel modo seguente:
 - Livello fattuale:** quali informazioni o dati vengono trasmessi?
 - Auto-rivelazione:** cosa rivela questa affermazione riguardo a chi parla?
 - Relazione:** cosa intende dire chi parla riguardo alla nostra relazione?
 - Appello:** cosa vuole che io faccia, pensi o senta l'oratore?

Scenari

- Scenario 3: “La società committente prevede i primi risultati entro la fine della settimana.”
 - Per quanto riguarda i singoli livelli, esprime quanto segue:
 - Livello fattuale:** La scadenza è venerdì.
 - Auto-rivelazione:** Inizio ad avvertire la pressione del tempo.
 - Livello di relazione:** Non sono sicuro che tu abbia la scadenza in mente in modo affidabile.
 - Livello di appello:** Ricordatevi la scadenza!
 - Tuttavia, il dipendente può anche interpretare il messaggio nel modo seguente:
 - Livello fattuale:** La scadenza è venerdì.
 - Auto-rivelazione:** Sono impaziente.
 - Livello della relazione:** Ti impantani troppo, sei troppo lento.
 - Livello di appeal:** Lavora più velocemente e in modo più mirato!

Applicazione e vantaggi del “modello a 4 orecchie”

- Aiuta i comunicatori a considerare molteplici interpretazioni delle loro parole
- Migliora la comunicazione efficace e riduce i malintesi
- Gli ascoltatori possono concentrarsi su diversi livelli a seconda del contesto
- Riconoscere l'“orecchio” più rilevante migliora la comunicazione sfumata e produttiva
- Il modello di Schulz von Thun evidenzia la natura multistrato e soggettiva della comunicazione
- Comprendere le quattro dimensioni forestali più chiaramente, più

Risoluzione dei conflitti

Identificazione delle fonti di conflitto

- **Conflitti informativi:** comunicazione errata, informazioni mancanti o poco chiare
- **Conflitti di valori:** differenze di convinzioni o priorità
- **Conflitti di interessi:** competizione sulle risorse (tempo, spazio, attenzione)
- **Conflitti relazionali:** tensioni impersonali, incomprensioni
- **Conflitti strutturali:** problemi organizzativi, carenza di personale, squilibrio del carico di lavoro



Risoluzione dei conflitti

Tecniche per la gestione e la risoluzione dei conflitti

- **Incoraggia una comunicazione aperta:** promuove la trasparenza e l'ascolto attivo
- **Implementare tecniche di mediazione:** utilizzare parti neutrali per risolvere le controversie
- **Fornire formazione sulla risoluzione dei conflitti:** fornire al personale strategie di de-escalation
- **Sviluppare protocolli chiari per la gestione dei conflitti:** standardizzare la segnalazione e la risoluzione
- **Leadership di supporto:** affrontare le problematiche strutturali e promuovere una cultura positiva



Risoluzione dei conflitti

Gestire efficacemente gli scontri

- **Mantieni la calma e concentrati sulla soluzione:** evita reazioni emotive
- **Riconoscere diverse prospettive:** convalidare le preoccupazioni per costruire fiducia
- **Usa l'ascolto attivo:** permetti agli altri di esprimersi pienamente
- **Mantenere la professionalità:** mantenere una comunicazione rispettosa e neutrale
- **Utilizzare affermazioni in prima persona:** ridurre l'atteggiamento difensivo e incoraggiare la collaborazione



Competenza e sensibilità culturale

Comprendere le differenze culturali

- **Auto-riflessione:** i caregiver devono riconoscere i propri pregiudizi culturali per comprendere meglio gli altri, fattori come il contatto visivo, lo spazio personale e il contatto fisico variano da cultura a cultura.
- **Sensibilità culturale nella pratica:** rispettare le restrizioni dietetiche, le pratiche religiose e il coinvolgimento della famiglia nell'assistenza è essenziale, piccoli sforzi, come chiedere le preferenze, mostrano rispetto
- **Lingua e comunicazione:** imparare frasi chiave, usare strumenti di traduzione o coinvolgere interpreti può creare fiducia
- **Considerazioni sulla salute spirituale e mentale:** il rispetto delle credenze religiose e la comprensione delle visioni culturali sulla salute mentale creano un ambiente di supporto

Competenza e sensibilità culturale

Comunicare con sensibilità culturale

La sensibilità culturale significa riconoscere e rispettare le diverse provenienze, adattando al contempo l'assistenza alle esigenze dei clienti.

- **Vantaggi principali:**

- 1. Rispetto per la diversità:** migliora l'assistenza incentrata sulla persona.
- 2. Comunicazione efficace:** adattare i segnali verbali e non verbali favorisce la fiducia.
- 3. Migliore qualità dell'assistenza:** incoraggia l'impegno e l'aderenza al trattamento.
- 4. Affrontare le disparità sanitarie:** garantire un equo accesso all'assistenza sanitaria.



Competenza e sensibilità culturale

Strategie pratiche per chi si prende cura degli altri:

- **Informati:** scopri il background culturale dei clienti.
- **Ascolto attivo ed empatia:** ascolta senza giudicare e adattati di conseguenza.
- **Rispetta le differenze:** evita le supposizioni e sii aperto all'apprendimento.
- **Adattare le pratiche assistenziali:** adattare l'assistenza alle norme culturali.
- **Gestire le barriere linguistiche:** utilizzare interpreti o strumenti di traduzione.
- **Adattarsi ai tabù e alle sensibilità:** essere consapevoli dei tabù culturali.
- **Promuovere una comunicazione inclusiva:** creare uno spazio accogliente e rispettoso. La sensibilità culturale è un percorso continuo che richiede empatia, curiosità e adattabilità. Adottando la consapevolezza culturale, i caregiver rafforzano la fiducia, migliorano il benessere del paziente e arricchiscono le proprie esperienze professionali e personali.

Quiz

Domanda 1:

Nella comunicazione verbale, quali elementi sono importanti oltre alle parole utilizzate per garantire una comunicazione efficace, soprattutto in settori come quello sanitario?

- A. Chiarezza, tono, volume e velocità del discorso
- B. Espressioni facciali, gesti e postura
- C. L'uso di un vocabolario complesso
- D. Evitare tutte le forme di comunicazione non verbale

Quiz

Domanda 2:

Secondo il modello comunicativo delle quattro orecchie, quale "orecchio" si concentra sulla richiesta implicita o diretta che un parlante potrebbe formulare attraverso il suo messaggio?

- A. Contenuto fattuale
- B. Auto-rivelazione
- C. Relazione
- D. Ricorso

Quiz

Domanda 3:

Qual è un vantaggio fondamentale nello stabilire e mantenere dei limiti professionali in una relazione di assistenza?

- A. Permette agli assistenti di stringere amicizia con i clienti e le loro famiglie.
- B. Aiuta chi si prende cura degli altri a concentrarsi sulle esigenze dei clienti, preservando al contempo il proprio benessere.
- C. Crea un ambiente informale per gli operatori sanitari e i clienti.
- D. Riduce al minimo la necessità di comunicazioni regolari con i membri della famiglia.

Quiz

Domanda 4:

Perché è essenziale una comunicazione regolare con i familiari durante l'assistenza?

- A. Consente ai familiari di farsi carico di determinati compiti di assistenza.
- B. Consente agli operatori sanitari di apprendere e integrare le preferenze specifiche dei pazienti, migliorando l'assistenza personalizzata.
- C. Riduce la necessità di limiti professionali.
- D. Permette ai familiari di gestire in modo indipendente tutti gli aspetti dell'assistenza al paziente.

Quiz

Domanda 5:

Qual è una causa comune di conflitto in ambito sanitario e sociale che deriva da cartelle cliniche incomplete o da passaggi di turno inadeguati?

- A. Conflitto di valori
- B. Conflitto relazionale
- C. Conflitto informativo
- D. Conflitto strutturale

Quiz

Domanda 6:

Quale tipo di conflitto nell'assistenza sanitaria e sociale deriva solitamente dalla competizione per risorse come tempo o attenzione?

- A. Conflitto strutturale
- B. Conflitto di interessi
- C. Conflitto di valori
- D. Conflitto informativo

Quiz

Domanda 7:

Perché è importante che gli operatori sanitari utilizzino affermazioni in prima persona durante i confronti?

- A. Permette ai professionisti di condividere le proprie opinioni senza bisogno di feedback.
- B. Personalizza il conflitto, rendendolo più intenso.
- C. Impedisce all'altra persona di sentirsi incolpata o di mettersi sulla difensiva.
- D. Permette ai professionisti di evitare di concentrarsi sul problema.

Modulo 5: Riferimenti

- <https://bmcmmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-018-1260-9>
- <https://www.masterclass.com/articles/verbal-vs-nonverbal-communication>
- <https://csumb.edu/hr/employee-development/pearls-of-wisdom/verbal-non-verbal-communication/>
- <https://www.c-care.ca/blog/caregiver/5-tips-for-building-a-positive-patient-caregiver-relationship/>
- https://cpbao.ca/cpo_resources/professional-boundaries-in-health-care-relationships/
- <https://careforcaregivers.ca/campaigns/resolving-conflicts-effectively/>
- <https://www.highspeedtraining.co.uk/hub/managing-conflict-in-health-and-social-care/>
- <https://freedomcare.com/cultural-awareness-for-caregivers/#:~:text=As%20a%20caregiver%2C%20it's%20important,core%20principles%20of%20cultural%20awareness.>
- <https://www.personio.de/hr-lexikon/vier-ohren-modell/>
- <https://pr-jobs.net/4-ohren-modell/>
- <http://www.griese-it-consulting.de/agile-mindset-aktuelle-infos/kommunikation/>

Grazie!



**Co-funded by
the European Union**

Finanziato dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili per essi. [Numero di progetto: 2023-1-DE02-KA220-ADU-000137715]