

Aspetti comunicazionali medico-paziente attraverso strumenti tecnologici

Telemedicina

gli ingredienti indispensabili per una gestione a distanza dei pazienti efficace ed efficiente

Marina Cassoni

Psicologa e psicoterapeuta - esperta di formazione in ambito sanitario



La mia agenda

PRIMA PARTE: I fondamentali della buona comunicazione: (slide 3-7)

1. efficienza ed efficacia dei processi di comunicazione;
2. i bisogni del paziente e il rinforzo comunicativo coerente;
3. la costruzione di un «campo psicologico» sicuro

SECONDA PARTE: Comunicare in telemedicina: (slide 8-14)

1. le caratteristiche del setting in remoto;
2. le fasi del colloquio clinico;
3. cenni al linguaggio;
4. la verifica di efficacia

La mia tesi ed esperienza:

I bisogni del paziente sono gli stessi; il setting rende più delicato soddisfarli



I fondamentali della buona comunicazione 1

Una **distinzione** importante:

LA COMUNICAZIONE EFFICIENTE

È la comunicazione ben trasmessa

LA COMUNICAZIONE EFFICACE:

è la comunicazione ben compresa (deve includere la relazione con il destinatario/paziente)



I fondamentali della buona comunicazione 2: Il riconoscimento dei **bisogni**

Bisogno	Rinforzo comunicativo coerente
Bisogno di CAPIRE (bisogno di ordine cognitivo-razionale)	Rinforzo di razionalità: Fornire informazioni, conoscenze attraverso uno stile chiaro, e che preveda la verifica di comprensione
Bisogno di ACCOGLIENZA (bisogno di ordine emotivo)	Rinforzo di disponibilità e riconoscimento
Bisogno di ACCUDIMENTO (bisogno di ordine emotivo e cognitivo)	Rinforzo di continuità e fiducia



I fondamentali della buona comunicazione 3: la comunicazione (a distanza) richiede la costruzione di un **campo psicologico sicuro**

< Con questo costrutto facciamo riferimento ad una situazione sia fisica, sia mentale, in cui il medico e il paziente si sentono in uno stato di padronanza cognitiva ed emotiva, **cioè di corretta attivazione dei processi attentivi e corretta regolazione di quelli emotivi.**

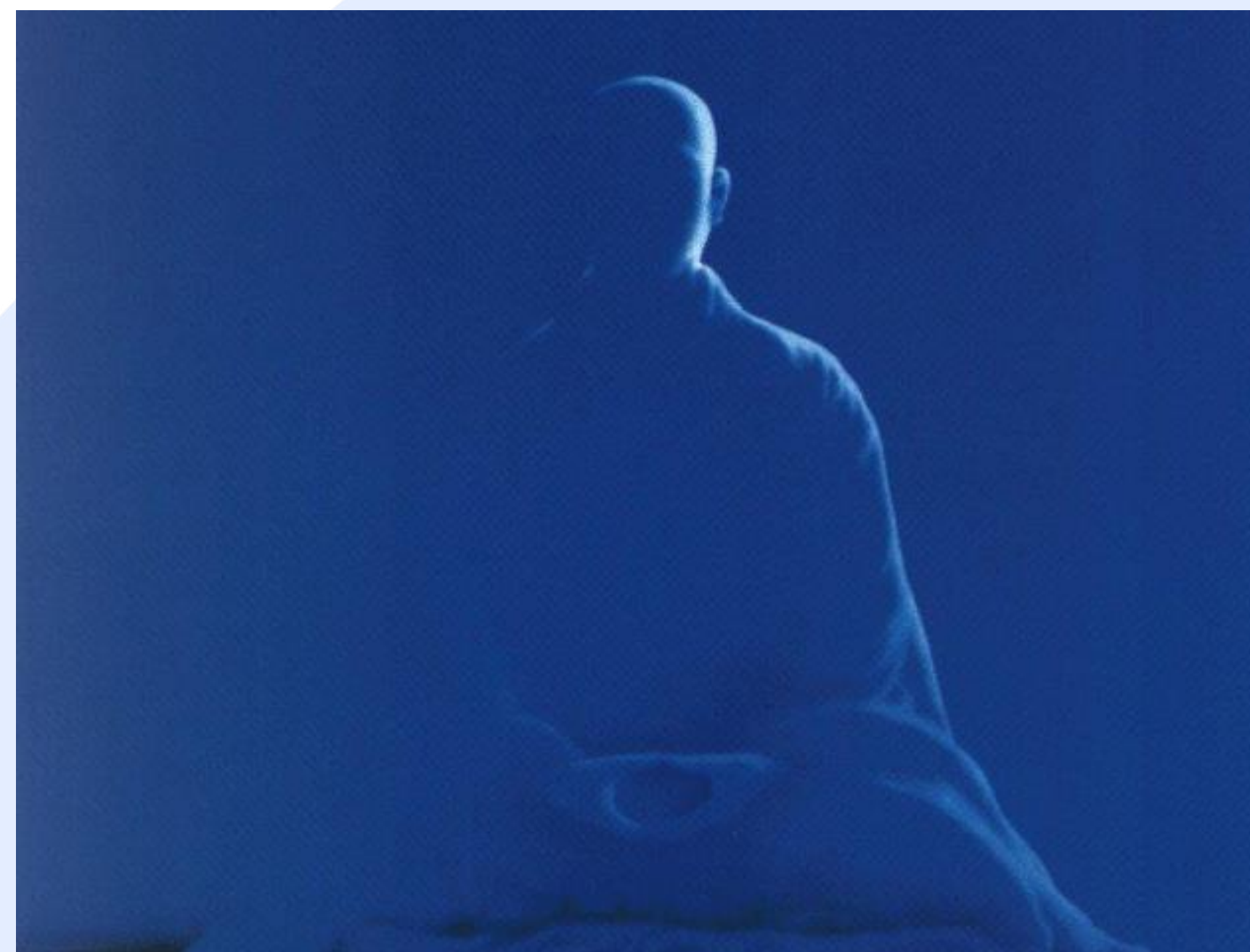


I fondamentali della buona comunicazione 3: la comunicazione (a distanza) richiede la costruzione di un **campo psicologico sicuro**

<

Lo stato di **padronanza cognitiva** è caratterizzato dal corretto svolgimento delle funzioni superiori della neocorteccia: riflessione, decisionalità ponderata, problem solving razionale.

Lo stato di **padronanza emotiva** è caratterizzato dall'essere consapevole dei propri stati interni (ansia, preoccupazione, tensione ecc..) senza che questi interferiscano con l'efficacia comunicativo-relazionale.



Le caratteristiche del setting in **remoto**

Riduzione dei segnali che provengono dall'intero spettro della prossemica: (presenza fisica; percezione emotiva diretta dello stato del paziente; elementi del contatto con lo sguardo, fine percezione dei toni)...il corpo viene «remotizzato»...

Possibili disagi del paziente per scarsa confidenza con la situazione di «connessione».

Setting percepito come più efficiente, ma meno accogliente.

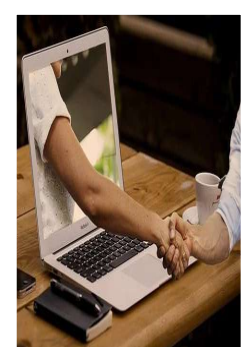
«Capire se si è stati capiti» richiede più attenzione.



Comunicare in telemedicina: le fasi del colloquio clinico



Preparazione



Apertura



Svolgimento



Chiusura e congedo



Comunicare in telemedicina: le fasi del colloquio clinico

PREPARAZIONE

- Chi è il paziente, cosa è importante comunicare, cosa è importante verificare;
- sono concentrato?

APERTURA

- Dotarsi di elementi di personalizzazione: presentare se stessi e utilizzare il nome del paziente.
- Lasciare uno «spazio rompighiaccio».
- Se il paziente è conosciuto recuperare il legame attraverso riferimenti biografici.
- Condividere la propria agenda: presentare lo svolgimento del colloquio.



Comunicare in telemedicina: le fasi del colloquio clinico

SVOLGIMENTO

1. Dosare la «danza» fra parola e ascolto.
2. Articolare bene parole e frasi, senza l'utilizzo di troppe subordinate.
3. Adeguare la propria comunicazione alla tipologia del paziente.
4. Essere consapevoli del proprio tono di voce (sto comunicando calma? Leggera inquietudine? Fretta? Impazienza?) in modo tale da agire in senso «regolatorio».
5. Utilizzare le domande per verificare la comprensione.
6. Dedicare completa attenzione all'interlocutore (non cedere alla tentazione di fare +++++ cose insieme).
7. Collocarsi in posizione fisica ottimale.



Comunicare in telemedicina: le fasi del colloquio clinico

CHIUSURA (di ordine razionale)

- Chiedere al paziente qual è la sua «agenda»: ci sono ulteriori domande o esigenze?
- La comunicazione è stata efficace?

CONGEDO (di ordine relazionale)

- Segnaliamo la positività della relazione, i prossimi appuntamenti, la nostra disponibilità...insomma tutto ciò che alimenta positivamente il legame.



Cenni al **linguaggio**

Fare attenzione al proprio linguaggio:

- Le parole di **empatia** attivano il **sistema motivazionale di accudimento** (capisco... anche a me capita... deve essere stato difficile...)
- le parole di **legame** attivano il sistema motivazionale della cooperazione e dell'intenzionalità condivisa (noi insieme...)
- le parole di **incoraggiamento** attivano il **sistema motivazionale dell'agonismo** (possiamo riuscire.)

Fare attenzione al proprio tono

- **IL TONO CONTRIBUISCE ALLA REGOLAZIONE EMOTIVA DEL PAZIENTE CREANDO CONDIZIONI DI CORRETTA RAZIONALITÀ.**



Verifica di efficacia: le **domande risorsa fondamentale** di ogni colloquio in presenza...e ancora di più in remoto

Le domande sono una risorsa comunicativa per conoscere il punto di vista del paziente, per raccogliere informazioni, per trasmettere sicurezza e interessamento.

Consentono di condurre il colloquio mettendo al centro lui e non noi stessi.

Alcune caratteristiche di efficacia delle domande:

- **chiare e non eccessivamente tecniche;**
- **neutre;**
- **volte a verificare la comprensione;**
- **non concatenate;**
- **chiuse se prevedono risposta semplice;**
- **aperte se prevedono risposta complessa;**



Per concludere

Comunicare è una competenza universale.

Comunicare efficacemente è una disciplina pregevole.

Grazie per l'ascolto



