

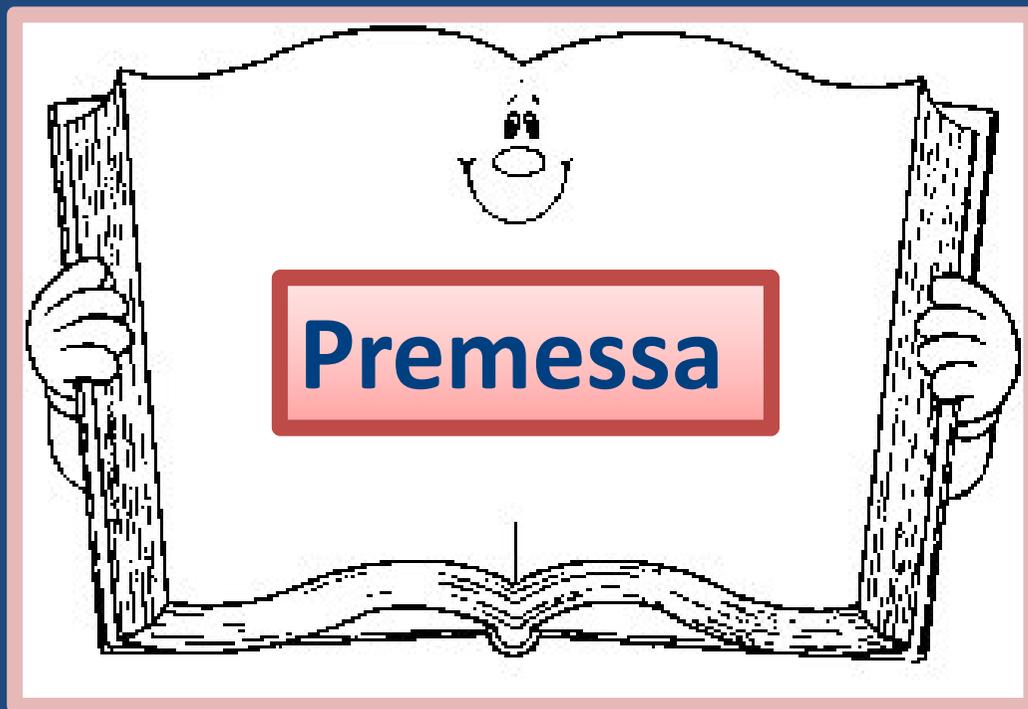
10^a EDIZIONE
Giornate Diabetologiche Salernitane



COMUNICAZIONE E RELAZIONE

Anna ERCOLI
Human Behavior
STUDIO ERCOLI – UDINE
Sviluppo Risorse Umane

VIETRI SUL MARE 8/9/10 Marzo 2012





Diabete

Il diabete è una malattia cronica
esigente, intelligente,
su cui si deve ragionare.



Processo
Cognitivo ed Emotivo

MOTIVAZIONE

Processo di
apprendimento

Responsabilità
nella gestione della
propria malattia

Sintomi

Attesa

P

Processo di cura tra medico paziente

M

Anamnesi
Raccolta
Dati

Diagnosi
e
terapia

Approccio
Bio-psico-sociale

Educazione terapeutica
Formazione terapeutica
Informazione terapeutica

Esami

Accoglienza



CAMPO DI
RELAZIONE

LE VARIE FASI DELLA VITA

ADOLESCENTE

ADULTO MATURO

NUOVA RINASCITA

BAMBINO

GIOVANE UOMO

ADULTO

SENECENZA Naturale

SENILITA' conclamata

FORMAZIONE AFFERMAZIONE RACCOLTA DISTACCO

Nascita

28/30

40/42

50/52

65/70

70/72

Ercoli/Comelli/Iervese/Mercadante

APPROCCIO INTEGRATO

Essenza

Il **senso** dato alla malattia
Il valore alla salute

Pensieri
convinzioni

L'**idea**, i **pensieri**, le **convinzioni**
Rispetto alla malattia da gestire

Emotivo

Sentimenti ed emozioni
rispetto alle visite e alla malattia

Fisico

Salute del corpo



**CAMPO DI
RELAZIONE**



CAMPO DÌ RELAZIONE



ABILITA' NEL PORRE DOMANDE

- Domande aperte
- Domande chiuse
- Tecniche di eco

ABILITA' D'ASCOLTO

- Silenzio
- Facilitatori paraverbali



RACCOGLIERE INFORMAZIONI

Pz → Md

COSTRUIRE UNA RELAZIONE

- Espressioni empatiche
- Legittimazioni
- Interventi di supporto (Partnership)

DARE INFORMAZIONI

Md → Pz

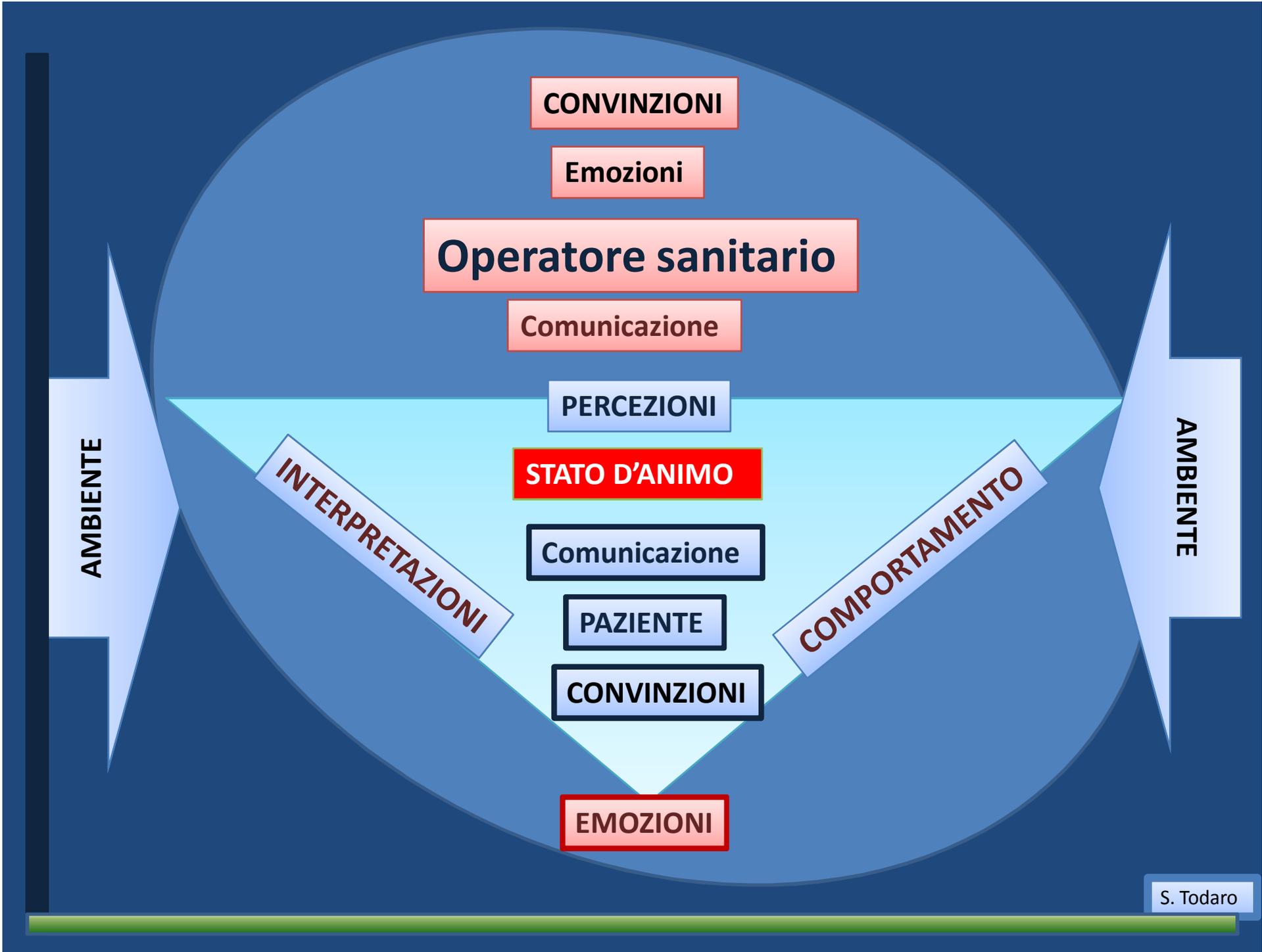
- Focusing
- Categorizzazioni
- Sintesi

CONTROLLO DELL'ALTRUI COMPrensIONE

Feed-back

CONTROLLO DELLA PROPRIA COMPrensIONE

- Parfrasi
- Brevi ricapitolazioni



Agenda del paziente

agenda del paziente

Sentimenti:

essenzialmente
la paura della malattia... ma anche
tristezza, irritabilità, rabbia,
malinconia....

Idee ed interpretazioni:

che il paziente ha sulla sua
situazione/malattia

Contesto:

storia del paziente e suoi
personaggi (famiglia, lavoro,
svago)

Aspettative e desideri:

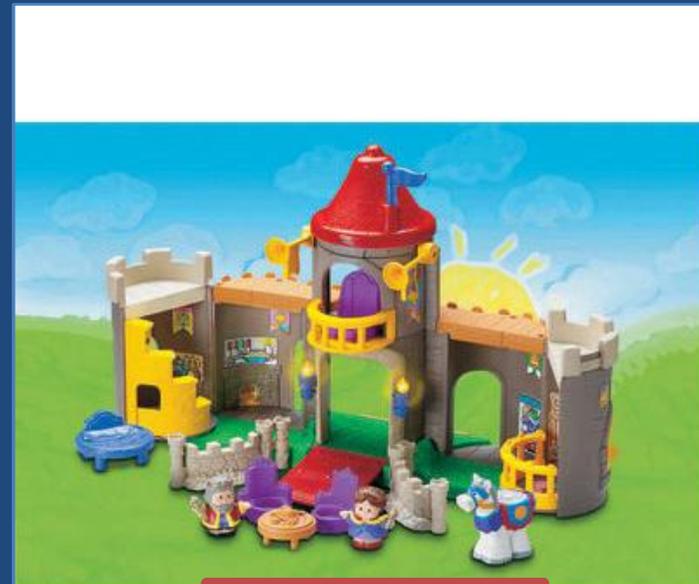
nei confronti
della consultazione
e del medico

NELLA RELAZIONE MEDICO/PAZIENTE ESISTONO DUE REGNI DI ESPOSIZIONE



**REGNO DELLE SITUAZIONI
SCATENANTI**

**Cosa hai visto accadere?
Cosa è successo?
Come è successo?
Cosa è stato detto in particolare?**



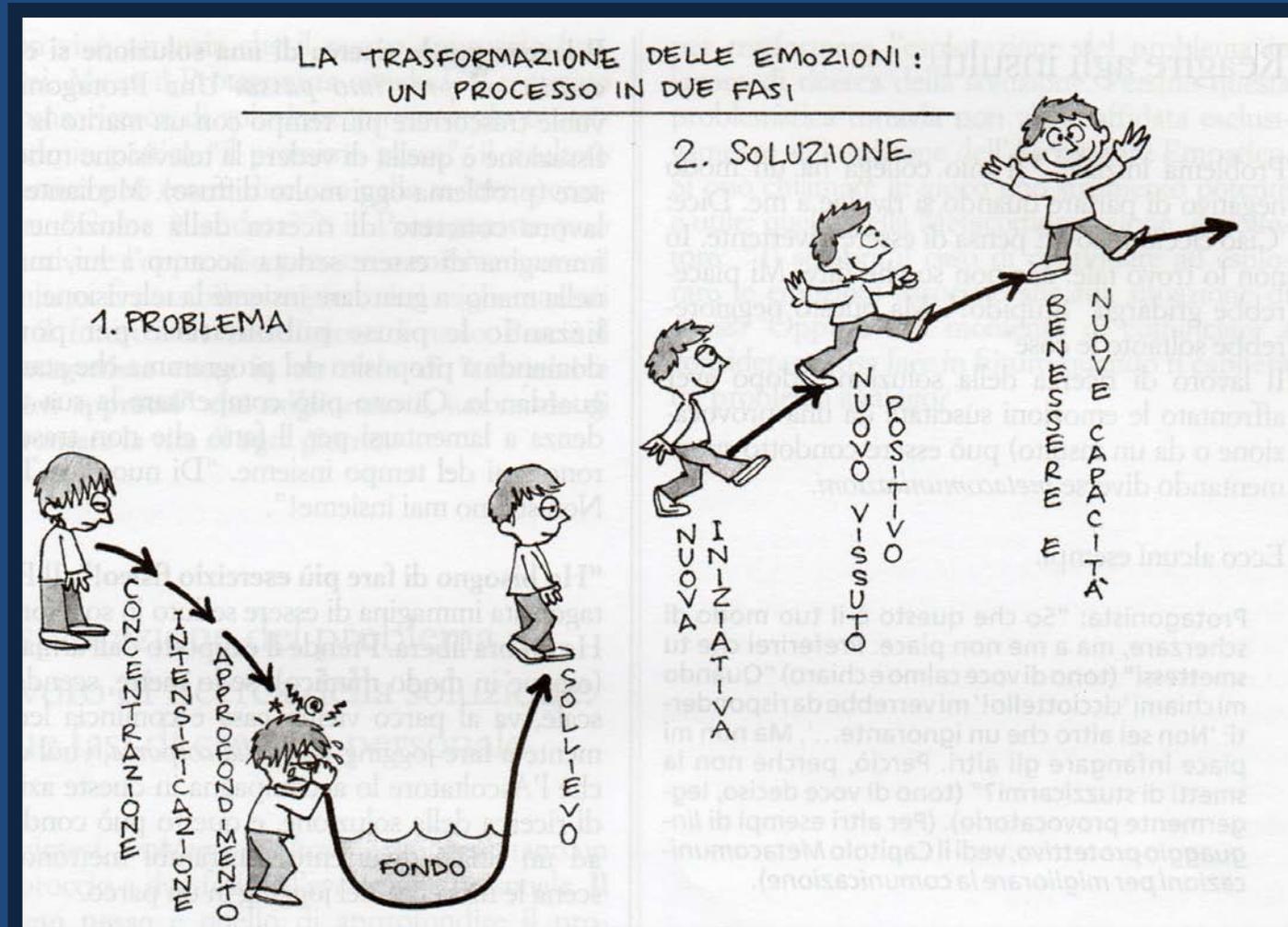
**REGNO DELLE
EMOZIONI**

**Che cosa hai sentito in quel momento ?
Puoi descrivere quell'emozione?
Hai ancora dentro quell'emozione?
La senti da qualche parte del tuo corpo?
Di che sensazione si tratta?**

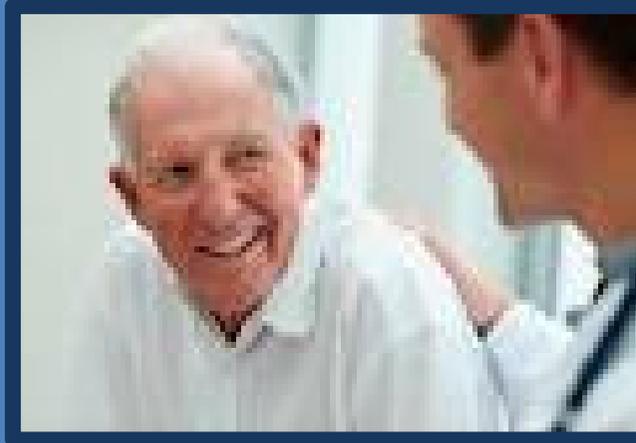
PROBLEMA



EMOZIONI



L'importanza della PAROLA all'interno di una relazione medico paziente



“LE PAROLE POSSONO
ESSERE MURI



..... O FINESTRE.”



Anonimo

Immagini

Sensazioni
fisiche

astrazione

Pensieri

Emozioni

**Comunicazione
di risposta**



**Dialogo
Interiore**

**Comportamenti
adeguati**

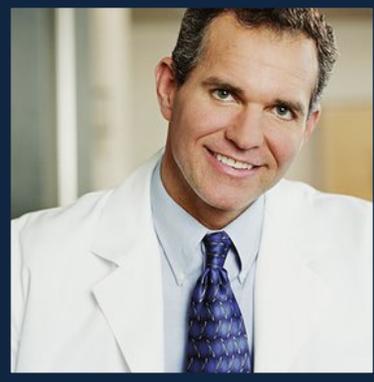
REALTA'

Parole

TONO

COMUNICAZIONE





IL MEDICO COMUNICA UNA DIAGNOSI, O TERAPIA, NON PREVISTA (**EVENTO**)

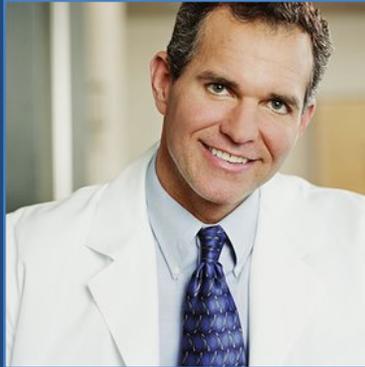
IL PAZIENTE AVVERTE IL VUOTO NELLO STOMACO (**SENSAZIONE**)

IN LUI SI FORMA L'IDEA

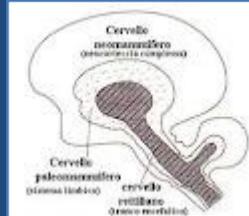
CHE PERDERA' LA SUA AUTONOMIA (**PENSIERO**).

QUESTA IDEA SI TRASFORMA IN PAURA (**EMOZIONE**)





Rettiliano



SENSAZIONI

Emotivo



EMOZIONI



PAROLE

Corticale



PENSIERI

**Il LINGUAGGIO
TECNICO**

si rivolge alla parte
razionale della
mente

LINGUAGGIO

**Il LINGUAGGIO
METAFORICO**
parla al cuore,
all'anima.



Il tono usato nell'accompagnare le parole
permette all'operatore di variare la
comunicazione col paziente e di
adeguare al momento e al tipo di
reazione emotiva dimostrata dallo stesso
paziente.



.... Il **Linguaggio della metafora**

Può essere definito di provenienza materna, con capacità di nutrire, mediare, usando parole dal senso affettuoso, morbido, naturalmente curativo.

Mentre il **linguaggio tecnico**, legato alle informazioni, indicazioni e spiegazioni risponde ad un principio maschile, paterno che orienta, che guida. Di conseguenza, la parola diventa regola e direzione.



Dottore devo ricominciare a fare il serio !

(Tono malinconico ... nascosto sotto un sorriso)

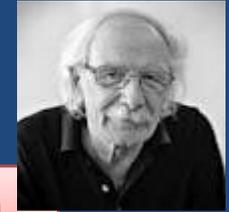


**Allora signor Rossi
da domani: attività
fisica e controllo della
glicemia giornaliera
(Tono determinato)**

**Vivere una malattia cronica
può essere paragonato ad una
corsa, dove vince non chi è più
veloce, ma chi continua a
correre!!!**

(Tono accogliente ed amorevole)

NEURONI A SPECCHIO



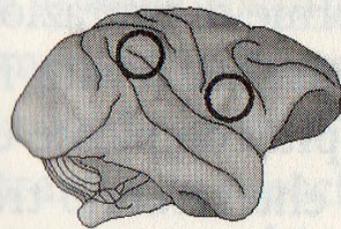
Individuati dal gruppo di ricerca del Prof. Giacomo Rizzolatti di Parma

RELAZIONE MEDICO PAZIENTE

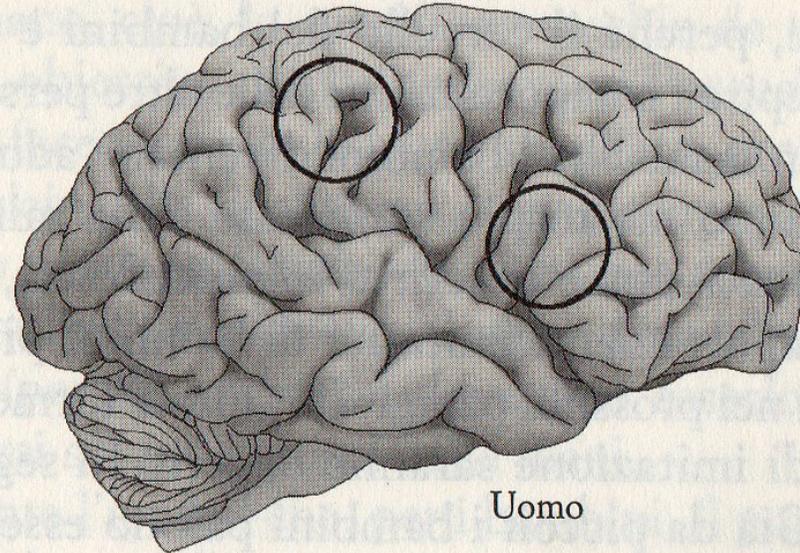


Formazione terapeutica
Educazione terapeutica

CAMPO DÌ RELAZIONE



Scimmia



Uomo

Figura 1

Aree cerebrali dove sono stati localizzati i neuroni specchio nella scimmia e nell'uomo.

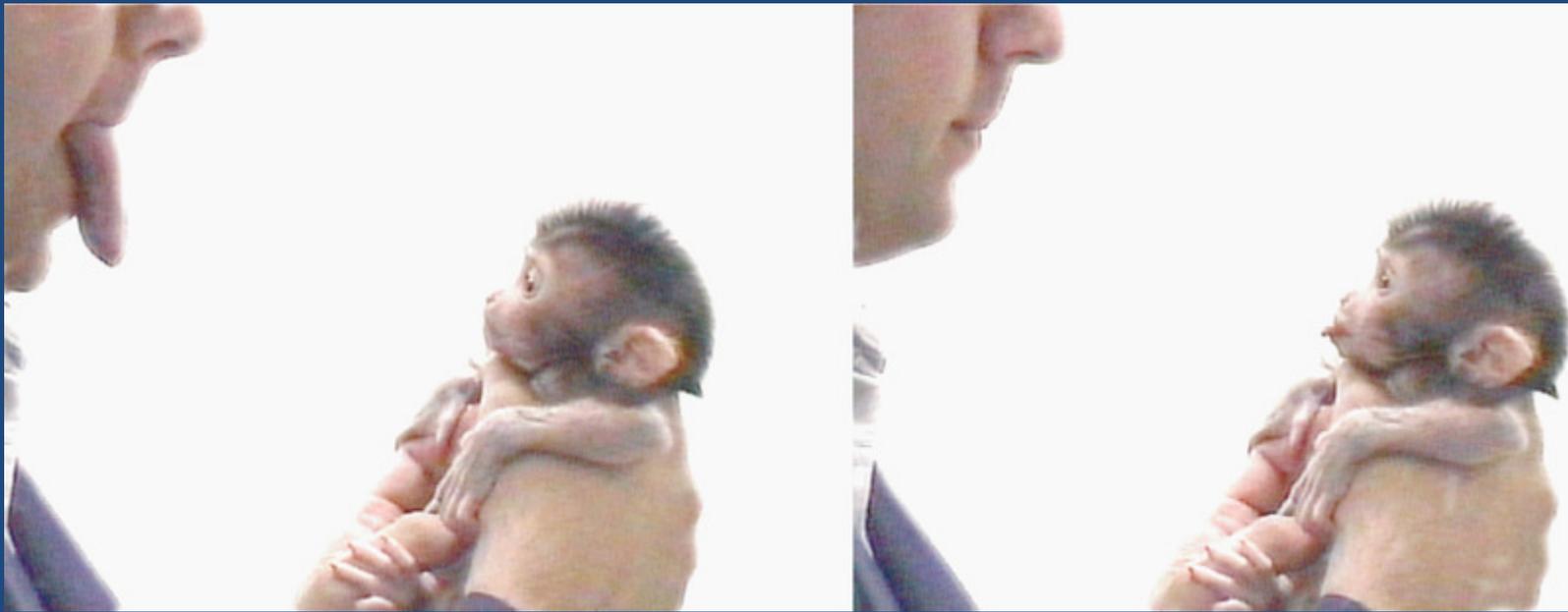
I NEURONI A SPECCHIO SI TROVANO:

NELLA PARTE DEL CIRCUITO FRONTO PARIETALE, CHE INCLUDONO LA CORTECCIA PARITALE INFERIORE SINISTRA, LA CORTECCIA FRONTALE INFERIORE SINISTRA, IL SOLCO TEMPORALE SUPERIORE.

I neuroni specchio permettono di spiegare fisiologicamente la nostra capacità di porci in relazione con gli altri.

Quando osserviamo un nostro simile compiere una certa azione si attivano, nel nostro cervello, gli stessi neuroni che entrano in gioco quando siamo noi a compiere quella stessa azione.

Per questo possiamo comprendere con facilità le azioni degli altri: nel nostro cervello si accendono circuiti nervosi che richiamano analoghe azioni compiute da noi in passato.



DA RECENTI STUDI SI E' NOTATO COME ANIMALI ED INFATTI(SOGGETTI CON UNA MENTE PLASMABILE)ATTIVINO I NEURONI SPECCHIO NEL VEDERE ESSERE VIVENTI COMPIERE DETERMINATE AZIONI PER POI REPLICARLE. QUESTO TI FARA' CAPIRE IL MIO PIANO PER EVITARE L'INTERROGAZI DI FISICA. MOSTRAGLI TU I GESTI DA FARE. SONO UN GENIO, MENGA





I NEURONI A SPECCHIO HANNO INOLTRE LA PROPRIETA' DI METTERCI IN **EMPATIA CON I NOSTRI SIMILI .**

E' stato possibile studiare sperimentalmente alcune emozioni primarie: i risultati mostrano che quando osserviamo negli altri una manifestazione di dolore o di disgusto si attiva il medesimo substrato neuronale collegato alla percezione in prima persona dello stesso tipo di emozione.

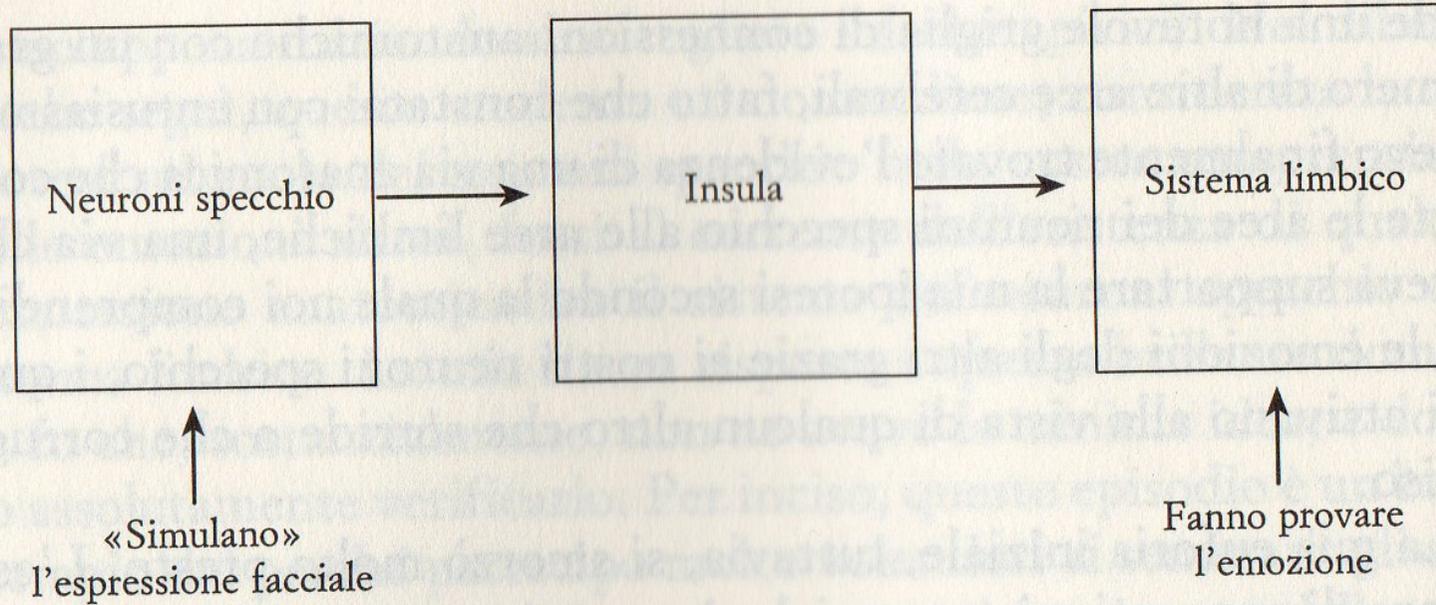
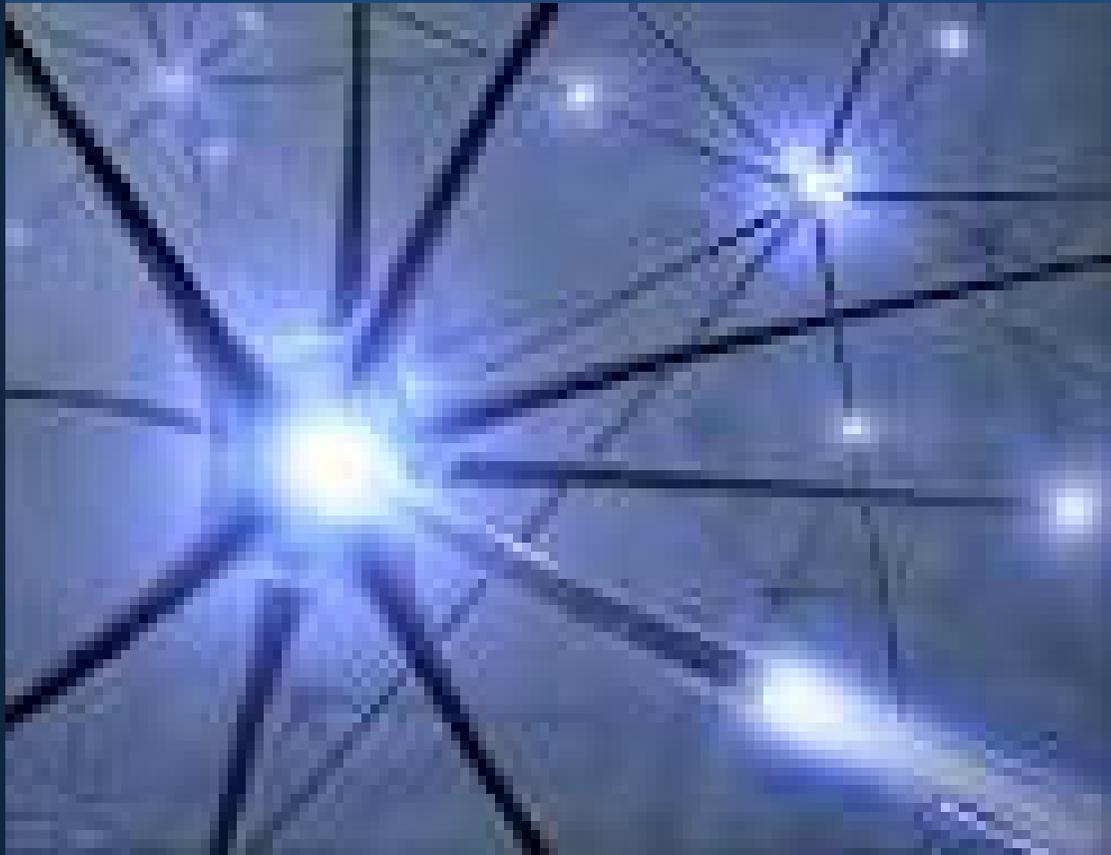
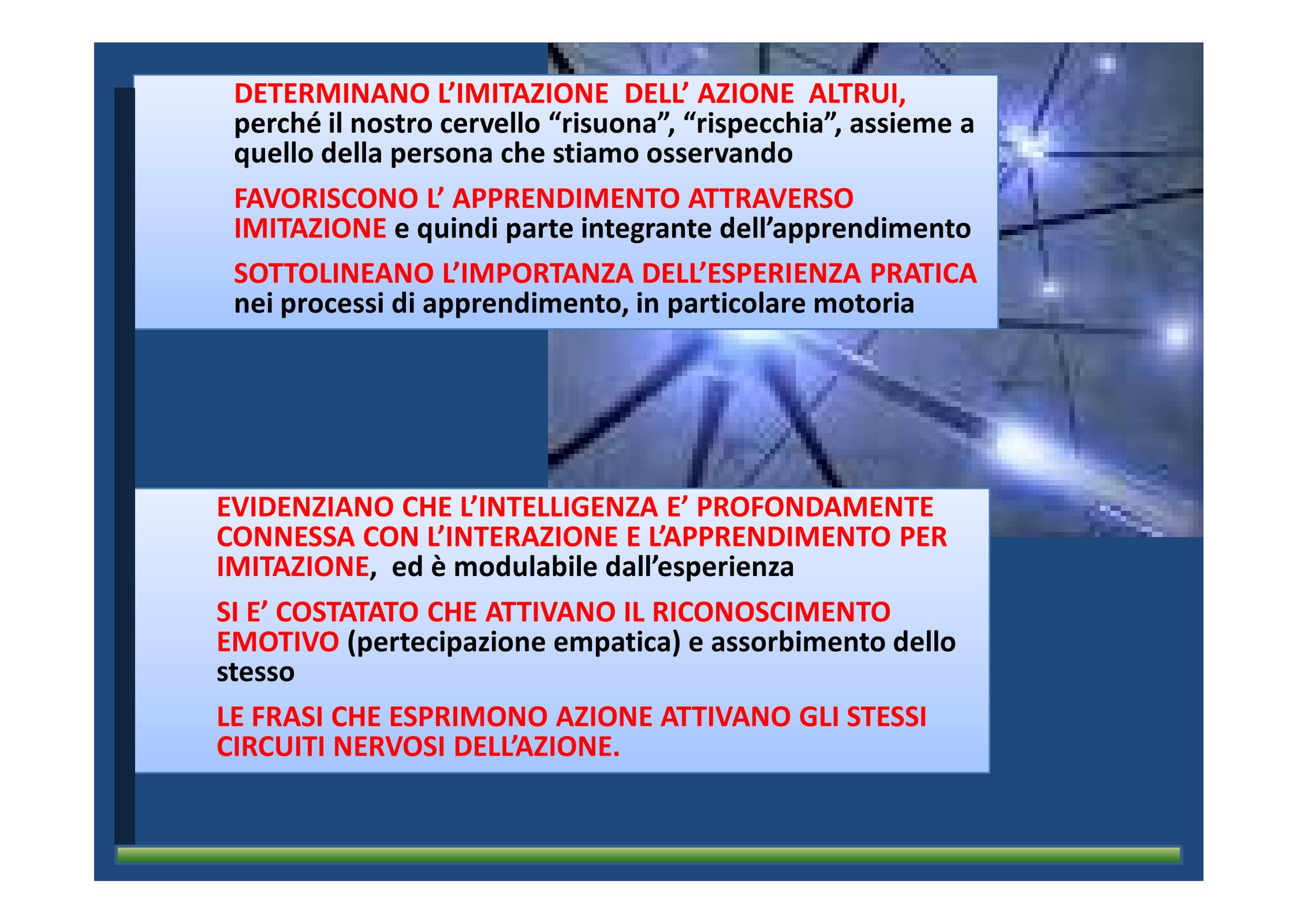


Figura 2

Meccanismo neurale dell'empatia. I neuroni specchio producono un'imitazione interna, o simulazione, dell'espressione facciale osservata. Attraverso l'insula, inviano dei segnali al sistema limbico, che produce la sensazione dell'emozione osservata.

QUINDI I NEURONI A SPECCHIO





DETERMINANO L'IMITAZIONE DELL' AZIONE ALTRUI,
perché il nostro cervello “risuona”, “rispecchia”, assieme a
quello della persona che stiamo osservando

**FAVORISCONO L' APPRENDIMENTO ATTRAVERSO
IMITAZIONE** e quindi parte integrante dell'apprendimento

SOTTOLINEANO L'IMPORTANZA DELL'ESPERIENZA PRATICA
nei processi di apprendimento, in particolare motoria

**EVIDENZIANO CHE L'INTELLIGENZA E' PROFONDAMENTE
CONNESSA CON L'INTERAZIONE E L'APPRENDIMENTO PER
IMITAZIONE,** ed è modulabile dall'esperienza

**SI E' COSTATATO CHE ATTIVANO IL RICONOSCIMENTO
EMOTIVO** (partecipazione empatica) e assorbimento dello
stesso

**LE FRASI CHE ESPRIMONO AZIONE ATTIVANO GLI STESSI
CIRCUITI NERVOSI DELL'AZIONE.**

CONCLUSIONI

- Diverse sono le attività coinvolte all'interno di un processo di cura: dall'accoglienza alla gestione della malattia da parte della persona affetta da diabete.

- Le varie fasi della vita di un paziente affetto da diabete. Presentazione del modello ad approccio integrato, la visione olistica del paziente

- In una relazione operatore sanitario/paziente esiste un'attività di problem - solving e un'attività legata agli aspetti emozionali.

- Si sono messe in evidenza le parole come strumenti attivi di processo per favorire una comunicazione di risposta, e comportamenti adeguati da agire, da parte dei pazienti.

- L'importanza della conoscenza dei neuroni a specchio come determinazione di azioni altrui e riconoscimento emotivo

- Operatore e paziente non sono figure a cui viene donata conoscenza, ma individui che richiedono comprensione e integrazione affettiva e relazionale.

LA FAVOLA DELLA LACRIMA E DELLO SCIENZIATO

Un giorno un uomo andò da un grande scienziato e gli disse: "Tu sei reputato il più grande sapiente dell'umanità, sapessi quale piccola cosa è la tua sapienza!"

"Cosa dici? – rispose l'altro, risentito nel suo intimo e ferito nel suo orgoglio – sottoponimi qualsiasi quesito e io ti risponderò con sicurezza".

"D'accordo – rispose l'uomo – ritornerò domani".

L'indomani l'uomo tornò dallo scienziato, gli porse una minuscola ampolla di vetro e gli disse: "Ecco, qui dentro c'è una lacrima: fa ciò che vuoi di lei. Ritornerò domani e ti sottoporro il mio quesito."

Lo scienziato si mise immediatamente e alacremente all'opera, lavorando con estrema accuratezza. Il giorno dopo, l'uomo si presentò a lui.

"Sei pronto ? " chiese allo scienziato. "Prontissimo " rispose questi baldanzoso, indicando con un'occhiata di superiorità e di sicurezza la pila di fogli ordinatamente compilata che aveva davanti



“ALLORA DIMMI: ERA UNA LACRIMA DÌ GIOIA O DI DOLORE?”
Lo scienziato non seppe rispondere ma, da quel giorno, non fu più lo stesso.

