

Allegato 1

TECNICHE DI COMUNICAZIONE

Thomas Gordon ha elaborato una particolare tecnica chiamata ascolto attivo attraverso la quale si riesce a comunicare con l'altro e per creare con il paziente un'alleanza terapeutica. Questa tecnica prevede una serie di passaggi graduali:

- ascolto passivo: momento iniziali dell'interazione in cui si ascolta l'altro in silenzio prestando la massima attenzione a ciò che dice l'altro
- messaggi di accoglimento: brevi messaggi verbali (Ok capisco, comprendo) e non verbali tipo sorrisi, accenni con la testa ecc che fanno sentire l'altro ascoltato
- inviti calorosi: messaggi verbali non giudicanti che stimolano il soggetto a continuare, ad approfondire ciò che sta dicendo (dimmi, raccontami meglio)
- ascolto attivo vero e proprio: il ricevente rimanda, con altre parole, il contenuto del messaggio verbale che l'emittente ha espresso. Questo permette anche di verificare se il messaggio è stato compreso.

L'ascolto attivo rimanda l'attenzione all'aspetto emotivo della comunicazione, ascoltando si rimanda al nostro interlocutore che è al centro dell'attenzione e che non lo giudichiamo. Esempi di frasi-stimolo per l'ascolto attivo sono *“Mi stai dicendo che..mi sembra di capire..ti senti..cosa pensi di..dal tuo punto di vista ..ecc”*

Gordon ha elaborato anche un'altra tecnica chiamato **“messaggio Io”** ossia un metodo da usare di fronte a un atteggiamento fastidioso e/o di non collaborazione del paziente. Usualmente si tende a dire *“Tu devi stare fermo, tu devi fare così, tu se non la smetti ti mettiamo in un'altra stanza ecc”* se questi messaggi contenessero un io al posto del tu l'attenzione andrebbe focalizzata sull'operatore e non sul paziente, infatti i messaggi, in prima persona, sono un'assunzione di responsabilità e decodificano lo stato di fatto dell'operatore e i pazienti sono più sollecitati al cambiamento rispetto ai messaggi

contenenti il tu in quanto vengono recepiti come una svalutazione di sé stessi. Inviando all'altro il messaggio alla seconda persona, potrebbe suscitare reazioni meno collaborative mentre il messaggio in prima persona riesce a far emergere gli effetti della sua azione, senza colpevolizzarlo, favorendo la costruzione del messaggio.

Per esempio: durante l'igiene un paziente con la fleboclisi agita il braccio in continuazione. La reazione più istintiva è dirgli *“Tu devi stare fermo! Tu ostacoli il mio lavoro e mi fai perdere tempo così.”* In questo modo si rischia di incrementare l'agitazione. Invece cambiando il messaggio con in prima persona *“se muovi continuamente il braccio io non riesco a lavorare bene, io non riesco a lavarti bene e c'è il rischio che l'ago vada fuori”*. In questo modo il paziente si responsabilizza e diventare più collaborativo. La tecnica del messaggio del Io è costituita da tre momenti che descrivono:

- comportamento problematico con parole non giudicanti
- la conseguenza che il problema ha su chi parla
- gli effetti soggettivi anche sentimenti legati al problema.

È una tecnica che sottolinea l'inappropriatezza di un comportamento e non dell'intera persona.