

SIAN

GRUPPO DI PROGETTO

COUNSELING:



40° Congresso Nazionale SIAN

L'evoluzione professionale e la formazione: ieri, oggi e domani

9 - 11 maggio 2022 📍 Rimini

Società Italiana Area Nefrologica



**INF. PSICOLOGA
MARIANGELA METTIFOGO
PSICOTERAPEUTA IN FORMAZIONE**



**REFERENTE
INF. COUNSELOR
STEFANIA
BEVILACQUA**



**INF. COUNSELOR
LUISA GIOVANNINI**



**INF. COACH - FORMATRICE
LAURA RIZZI**



**INF. COUNSELOR
CARLA MAZZA**



40° Congresso Nazionale SIAN

L'evoluzione professionale e la formazione: ieri, oggi e domani

9 - 11 maggio 2022 📍 Rimini

Società Italiana Area Nefrologica



La comunicazione nella relazione d'aiuto

la competenza per curare e per curarsi

Luisa Giovannini
Gruppo Counseling SIAN
10/05/2022

di cosa abbiamo parleremo

- Codice deontologico (art 4, 17, 21)
- Effetti della comunicazione sugli esiti delle cure
- Definizione di comunicazione
- Ambiti della comunicazione
- Il tempo della relazione
- Importanza della formazione per acquisire competenze
 - per comunicare in modo efficace e stare nella relazione
 - per rispondere ai bisogni relazionali

I° Congresso nazionale: Gli infermieri guardano al futuro

Publicato il 05.03.18 di Sara Di Santo Aggiornato il 09.03.18

«Siamo infermieri prima di tutto e crediamo nella forza della relazione, dell'ascolto, dell'inclusione, dell'autorevolezza che vince sull'autorità».

Con queste parole **Barbara Mangiacavalli**, presidente della Federazione nazionale delle Professioni Infermieristiche (Fnopi), ha aperto il primo Congresso nazionale della Fnopi, di fronte ad una platea di circa 3.500 infermieri riuniti nell'Auditorium Parco della Musica di Roma.

Noi infermieri da sempre parliamo di
relazione

per noi infermieri la relazione è parte integrante
del nostro lavoro e la riconosciamo come un
**valore, un qualcosa che ci appartiene, perché fa
parte del prendersi cura**



Vediamo insieme il nostro codice deontologico



Codice Deontologico delle Professioni Infermieristiche
approvato il 13 aprile 2019

**CODICE
DEONTOLOGICO**
DELLE PROFESSIONI
INFERMIERISTICHE

Insieme di REGOLE E PRINCIPI adottati dalla professione
che ne *orientano il comportamento*

È un PATTO ESPLICITO dei **professionisti con la società**

È **il più importante** ATTO DI AUTOREGOLAMENTAZIONE.

- **Codice deontologico 2019:** Articolo 4 relazione di cura
 - Nell’agire professionale l’infermiere stabilisce una relazione di cura utilizzando anche **l’ascolto e il dialogo**. Si fa garante che la persona assistita non sia mai lasciata in abbandono **coinvolgendo**, con il consenso dell’interessato, le sue figure di riferimento, nonché le altre figure professionali e istituzionali. **Il tempo di relazione è Tempo di cura.**

Tempo di relazione è tempo di cura: un passo epocale

Publicato il 16.04.19 di Lucia Teresa Benetti Aggiornato il 19.04.19

- *«Credo che **dare ufficialità anche a questo strumento** sia riconoscere non solo l'importanza dell'ascolto, ma anche permettere all'infermiere stesso di riappropriarsi, (...), di quel ruolo che gli è sempre stato proprio: la stretta vicinanza con la persona sofferente.*
- *Significa che noi pazienti saremo un po' meno soli.*
- *Significa che anche gli organi di competenza dovranno prendere atto di questo. Dovranno non solo richiedere statistiche e relazioni, ma dare spazi e tempi diversi. Dare possibilità diverse. Mi auguro solo una cosa: che questa relazione di Cura possa essere un aiuto reciproco».*

(Lucia Teresa Benetti, editorialista Nurse24+.it)

- ART. 17 - RAPPORTO CON LA PERSONA ASSISTITA

– Nel percorso di cura l'Infermiere **valorizza e accoglie il contributo della persona, il suo punto di vista e le sue emozioni e facilita l'espressione della sofferenza.** L'Infermiere informa, coinvolge, educa e supporta l'interessato e con il suo libero consenso, le persone di riferimento, per favorire l'adesione al percorso di cura e per valutare e attivare le risorse disponibili.

- ART. 21 - STRATEGIE E MODALITÀ COMUNICATIVE

- L'Infermiere sostiene la relazione con la persona assistita che si trova in condizioni che ne limitano l'espressione, attraverso strategie e modalità comunicative efficaci



CODICE DEONTOLOGICO DELLE PROFESSIONI INFERMIERISTICHE



- Il nostro codice deontologico quindi afferma che noi ***ci DOBBIAMO occupare di relazione*** con i nostri assistiti, e ci dice anche il modo, come farlo!

- Attraverso l'ascolto ed il dialogo (art 4)
- Accogliendo la persona ed il suo punto di vista, coinvolgendola, accogliendo le sue emozioni e la sua sofferenza (art 17)
- Trovando strategie e modalità alternative efficaci (art 21)

- Attraverso l'ascolto ed il dialogo (art 4)
- Accogliendo la persona ed il suo punto di vista, coinvolgendola, accogliendo le sue emozioni e la sua sofferenza (art 17)
- Trovando strategie e modalità alternative efficaci (art 21)

Effetti della comunicazione sugli esiti delle cure

Infermieri protagonisti nella comunicazione

Publicato il 14.10.13 di Marco Alaimo Aggiornato il 14.08.20

Alcuni autori (Zeithamal et al.,) hanno descritto alcuni **criteri che gli utenti utilizzano per valutare la qualità del servizio** classificandole in dieci dimensioni generali che sono:

- **aspetti tangibili:** aspetto delle strutture fisiche, del personale, **degli strumenti di comunicazione;**
- **capacità di risposta:** **volontà di aiutare le persone (clienti)** e di fornire prontamente il servizio;
- **atteggiamenti:** **cortesìa, gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità del personale;**
- **credibilità:** **fidatezza** e attendibilità del fornitore del servizio;
- **sicurezza:** assenza di pericolo, rischio o dubbi, accessibilità e **facilità del contatto;**
- **comunicazione:** **informazione degli utenti attraverso un linguaggio comprensibile, capacità di ascolto;**
- **comprensione del cliente:** **adoperarsi per conoscerlo e capire le esigenze..**

Infermieri protagonisti nella comunicazione

Publicato il 14.10.13 di [Marco Alaimo](#) Aggiornato il 14.08.20

- Molti altri studi ci forniscono gli stessi dati e **collocano la comunicazione tra le priorità nell'ambito sanitario e nella percezione della qualità dei servizi** forniti ai cittadini
- Sarebbe opportuno quindi **rileggere e riverificare le nostre competenze professionali/personali** e capire quali strategie mettere in campo nell'ottica di un miglioramento.

- La “**buona comunicazione**” permette di stabilire con il paziente un’efficace relazione che ***si riverbera positivamente sul processo terapeutico***
- perché permette di stabilire una “**alleanza terapeutica**” cioè una collaborazione attiva tra chi cura e paziente basata sulla fiducia e accettazione reciproca, sull’empatia e sul coinvolgimento/responsabilizzazione (empowerment)

Ministero della salute-direzione generale della programmazione sanitaria
«comunicazione e performance professionale: strumenti e metodi» 2015

Migliorare la qualità della comunicazione in Sanità

Publicato il 11.08.20 di [Marco Alaimo](#) Aggiornato il 07.08.20

- Anche se può sembrare intuitivo e, alle volte scontato, la **“cura” della comunicazione** fra professionista sanitario e assistito **ha un effetto positivo sull’esito della salute a breve e a lungo termine.** (...) Studi scientifici lo dimostrano. (...)
- Una più **efficace comunicazione** fra le persone in genere, e fra infermiere e paziente in particolare, **può operare trasformazioni positive nell’uno e nell’altro** dovute all’empatia, al calore umano e al senso di comprensione e di accettazione che si crea.

Ciò significa che quando si mette in atto una comunicazione efficace, non solo può migliorare gli esiti delle cure, ma può operare positivamente anche nell'infermiere, in noi! Cioè può apportare benessere, ci fa stare meglio! poiché soddisfa un bisogno relazionale anche nostro

Una buona comunicazione limita i contenziosi legali legati a incomprensioni e conflittualità, le denunce, il ricorso alla medicina difensiva



Ministero della salute-direzione generale della programmazione sanitaria
«comunicazione e performance professionale: strumenti e metodi» pagina 12, 2015

Una buona comunicazione limita i contenziosi legali legati a incomprensioni e conflittualità, le denunce, il ricorso alla medicina difensiva



Ministero della salute-direzione generale della programmazione sanitaria
«comunicazione e performance professionale: strumenti e metodi» pagina 12, 2015

Definizione di comunicazione

COMUNICARE: definizione

Dal latino communicare, cioè «mettere in comune con altri»

Comunicare significa mettere insieme, scambiare **informazioni**, **conoscenze**, **bisogni**, **atteggiamenti**, **emozioni**, **percezioni** tra soggetti coinvolti in un determinato contesto spazio-temporale su tematiche comuni.

La comunicazione quindi non è solo passaggio unidirezionale di notizie e di informazioni, non è divulgazione.

Cosa significa comunicare -
<https://www.epicentro.iss.it> ›



Obiettivo della comunicazione



È «consegnare il messaggio», farsi capire

Pensavo che la comunicazione fosse la chiave fino a quando non ho capito che la comprensione lo è. Puoi comunicare tutto ciò che vuoi con qualcuno, ma se non ti capiscono, è un caos silenzioso.



La comunicazione efficace

- consente di trasmettere correttamente le informazioni, in modo che chi ascolta possa dire di **aver capito bene**.



L'obiettivo di una comunicazione efficace è quello di poter comprendere più chiaramente il messaggio **verbale, non verbale e para-verbale dell'interlocutore**.

Ricordiamoci sempre l'obiettivo

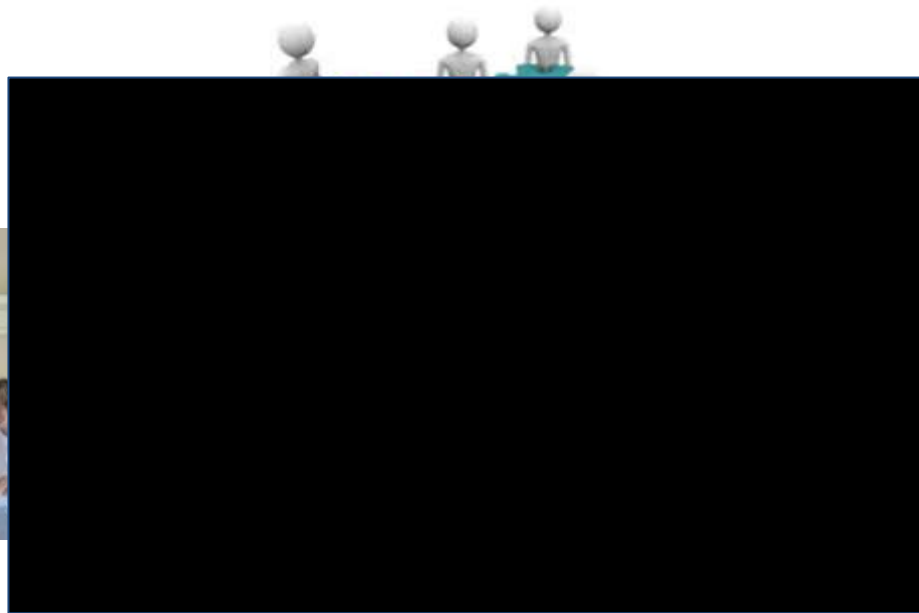


- consegnare il messaggio ed accertarci che l'altro lo abbia non solo ricevuto ma anche capito!

Gli ambiti della comunicazione



Pazienti e familiari



Comunicazione extra grupale



Quando possiamo stare nella
relazione?

Il tempo della relazione

**Alcuni di noi sostengono
che:**
*il lavoro è tanto,
siamo sempre di fretta,
inoltre c'è il computer,
dobbiamo scrivere ed
annotare ogni cosa,
con procedure a volte
complesse e
non c'è il tempo, come
una volta, per stare con il
paziente, per parlargli se
non lo stretto necessario.*





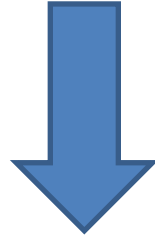
- Noi solitamente quando andiamo in stanza del malato andiamo **per fare qualcosa di tecnico**, per esempio un prelievo, somministrazione terapia, medicazioni... più raramente entriamo «solo» per chiedere come sta? A meno che non vogliamo verificare qualcosa.

Stiamo in relazione in ogni momento (proprio perché come sappiamo è impossibile non comunicare), per questo è importante ESSERCI, STARE CON LA PERSONA, anche mentre faccio un prelievo...

Ogni momento va bene stare con la persona, per ascoltarla, per supportarla, per fargli capire che noi ci siamo, siamo dalla sua parte con profondo rispetto per la sua identità di essere umano.

consapevolezza





SI CAPISCE CHE PER COMUNICARE
efficace E STARE IN relazione
di competenza

**Quali competenze relazionali
dobbiamo avere?**

Parliamo ora di competenze relazionali: che cosa sono ?

CHE CI PERMETTONO DI COMUNICARE CON EFFICACIA E CI PERMETTONO DI **STARE** NELLE NOSTRE RELAZIONI INTERPERSONALI **IN MODO SANO ED ADEGUATO.**



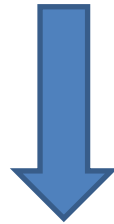
Competenze relazionali, cosa sono

- Sono quell'insieme di
 - **SAPERI** (**formazione** – psicologia, counseling, eventi ECM...)
 - **ABILITA'** (**formazione** a carattere esperienziale, **esperienza**)
 - **QUALITA' PERSONALI** (predisposizione)

- Noi Dobbiamo avere una grande capacità:
 - La flessibilità
 - la capacità di uscire ed entrare velocemente da una situazione ad un'altra
 - i pazienti sono dei «mondi a se stanti»
 - dobbiamo rapportarci in pochissimo tempo, in modo dinamico a tanti «mondi»

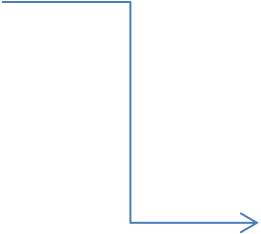


DIVENTA FONDAMENTALE avere
LA CAPACITÀ DI INTERAGIRE IN MODO POSITIVO
con i pazienti,
i familiari dei pz,
i nostri colleghi

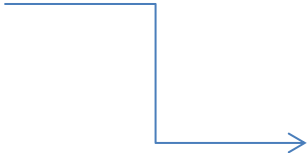


per **creare e mantenere benessere nel
nostro luogo di lavoro**


I percorsi formativi



per imparare l'ABC della comunicazione (per esempio il modo migliore per fare le domande, come è meglio dire le cose....). È importante **cosa** dico e **come** lo dico (utile anche gestione di conflitti)



per acquisire forti competenze comunicative da porre in essere sia durante l'attività di routine, che, soprattutto, in **situazioni di stress e di urgenza**



per essere in grado di **STARE** nella relazione, a volte per poco tempo (pz acuti), altre volte per molto tempo (persone con malattia cronica) con utenti familiari e colleghi

Stare nella relazione....

So-stare

- Stare con persone di ogni tipo, provenienza sociale, livello di istruzione, età, in ogni situazione
 - Impaurite
 - Sofferenti
 - Arrabbiate
 - Infastidite
 - Preoccupate
 - Ansiose
 - Tristi
 - Deluse
 - Che non ci ascoltano
 - Serene
 - Contente
 - ...

Saper ascoltare

Empatia

Ogni persona può manifestare queste emozioni con comportamenti/atteggiamenti diversi

Questo lo possiamo sperimentare non solo in ambito lavorativo, ma anche nella nostra vita personale, nelle nostre relazioni familiari, amicali, sociali...

Stare nella relazione....

So-stare

- Stare con persone di ogni tipo, provenienza sociale, livello di istruzione, età, in ogni situazione
 - Impaurite
 - Sofferenti
 - Arrabbiate
 - Infastidite
 - Preoccupate
 - Ansiose
 - Tristi
 - Deluse
 - Che non ci ascoltano
 - Serene
 - Contente
 - ...

Saper ascoltare

Empatia

Ogni persona può manifestare queste emozioni con comportamenti/atteggiamenti diversi

Questo lo possiamo sperimentare non solo in ambito lavorativo, ma anche nella nostra vita personale, nelle nostre relazioni familiari, amicali, sociali...

**Acquisire competenze per
rispondere ai bisogni relazionali**

Bisogni relazionali del pz in pre-dialisi, trattamento DP, HD, TX

- Accoglienza e rispetto del suo mondo, non giudizio
- Essere riconosciuto come persona
 - Essere rispettato nei suoi tempi di accettazione della diagnosi e mettere in atto un cambiamento (esempio la dialisi)
- Poter comunicare con noi: nostra disponibilità, essere ascoltato
- Essere rassicurato per esempio sulla sua capacità di gestione della malattia, della cura, della dialisi, del rene trapiantato
- Noi lo aiutiamo a vedere le sue risorse che lo portano verso l'autonomia (non sempre....)
- Essere sostenuto nelle sue motivazioni
- Sapere che noi abbiamo Fiducia nelle sue capacità

Bisogni relazionali dell'infermiere

- Avere una comunicazione leale e sincera
- Essere riconosciuti nel proprio ruolo dagli utenti e familiari, equipe multidisciplinare, società
- Sentirsi ascoltati dai colleghi, dai superiori
- Sentirsi accolti nel gruppo
- Sentirsi rispettati e valorizzati per ciò che si è
- Instaurare un rapporto di fiducia con il paziente
- Bisogno che l'utente ci capisca nelle nostre «mancanze» (es rispondere al telefono)

Come possiamo fare noi infermieri
a rimanere nella relazione
in modo sano ed adeguato,
trovando un nostro equilibrio?



rimanere nella relazione in modo sano ed adeguato,
trovando un nostro equilibrio

- Condivisione con i colleghi
- Consapevolezza della nostra professione (chi sono come professionista, su che valori affondo le mie radici, il mio ruolo, il codice deontologico)
- Consapevolezza di come siamo, nostri confini, dei nostri limiti, di come «funzioniamo», delle nostre risorse (formazione)
- Gestione dello stress
- Dedicando tempo a noi stessi
- Supervisione psicologo aziendale (magari!)
- Facendoci domande.... (Sempre!)

Conclusione.

Take away

1. L'infermiere non può esimersi dal comunicare in modo efficace, insieme alla relazione sono ritenute parte integrante del suo lavoro, stabilito anche dal **codice deontologico**. È un **valore che fa parte del prendersi cura**.
 2. Per comunicare in modo efficace abbiamo bisogno non solo di una personale **predisposizione**, ma anche di una specifica **formazione**
 3. Ci sono nell'individuo, in particolare se in situazione di malattia, dei **bisogni relazionali** che l'infermiere deve essere in grado non solo di cogliere ma anche di **dare delle risposte**
-
1. Avere una buona relazione soddisfa i **bisogni relazionali** sia degli utenti che i nostri

- Grazie per l'attenzione