

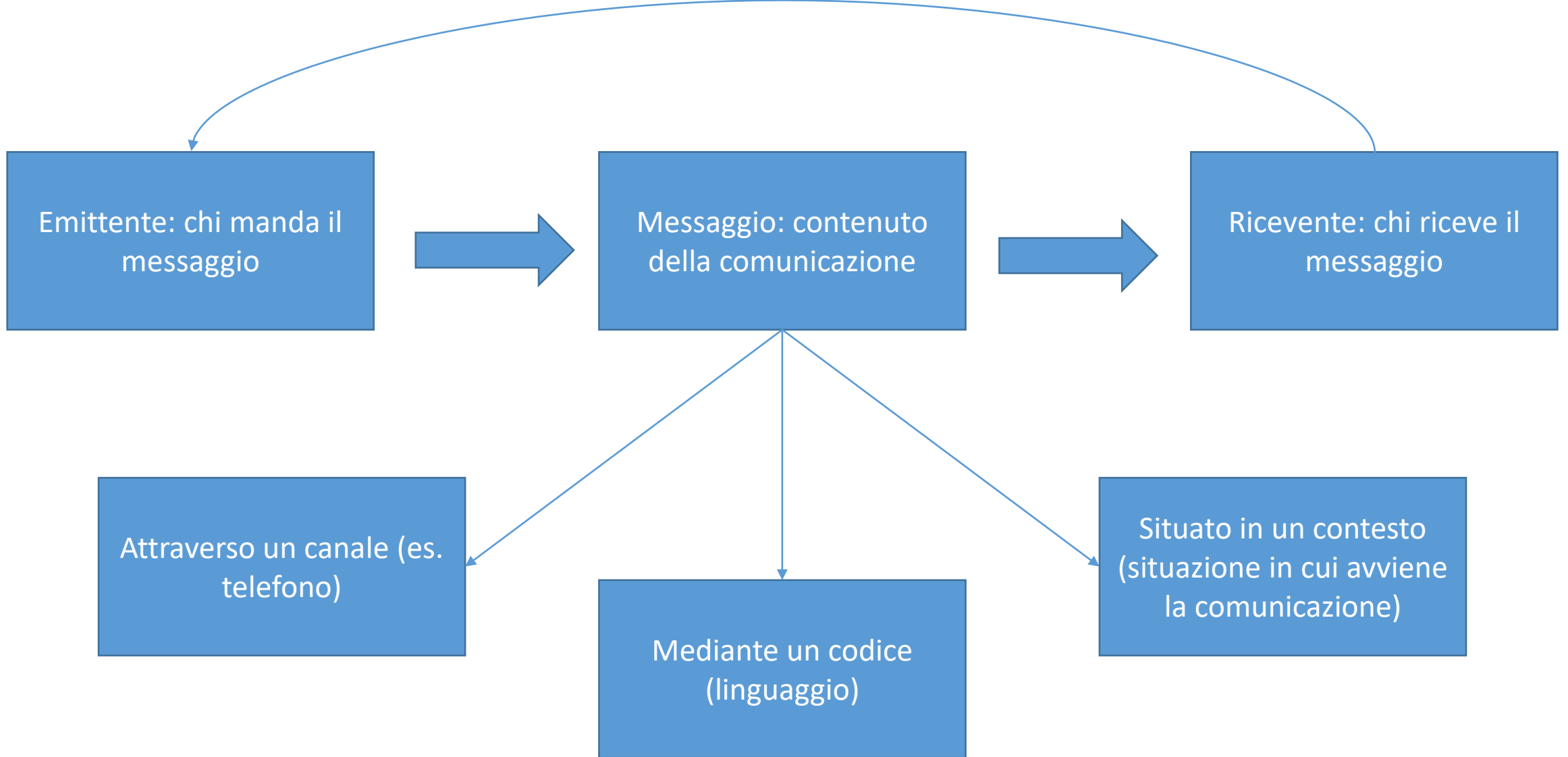
# La comunicazione

Metodologie Operative

# La comunicazione in ambito sociale

- Gli operatori socio sanitari devono saper COMUNICARE
- Comunicare = entrare in rapporto con gli altri

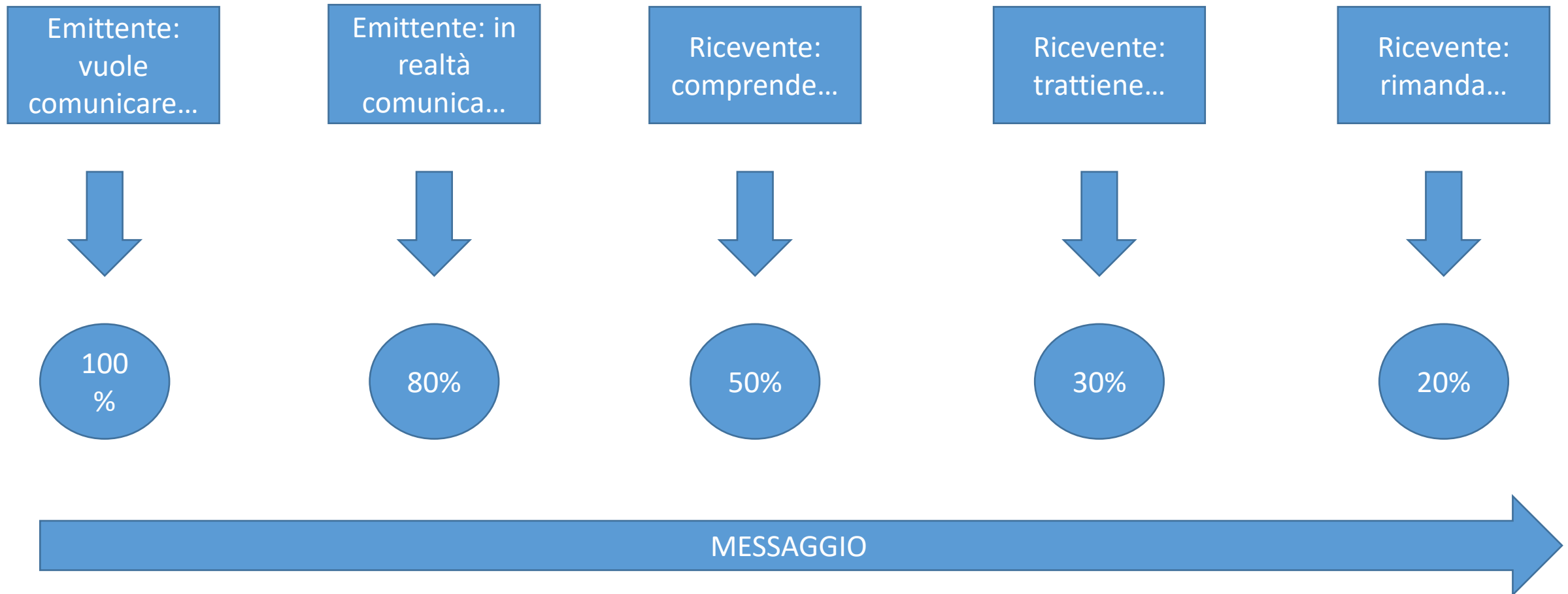
## FEEDBACK



# Gli elementi della comunicazione

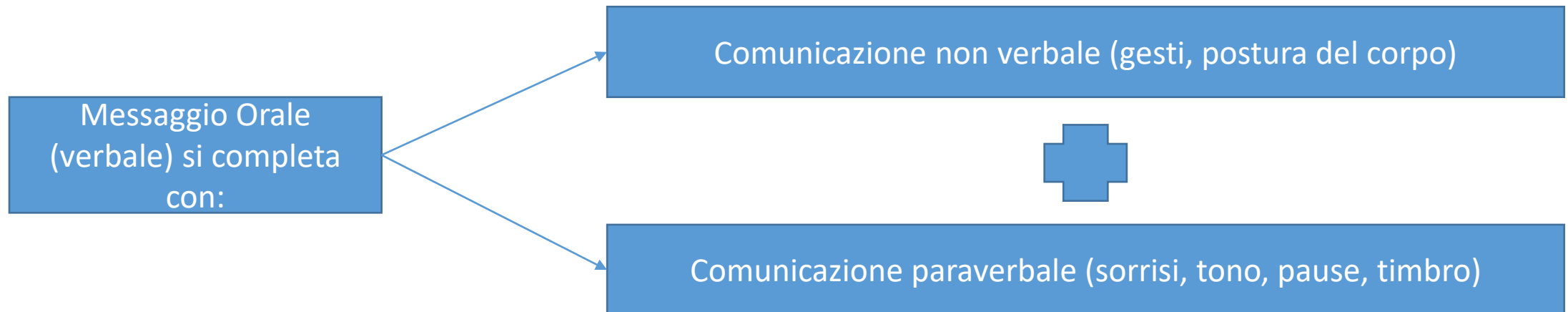
- Emittente: colui dal quale parte il messaggio
- Ricevente: colui che riceve il messaggio
- Canale: mezzo con il quale si trasmette il messaggio
- Codice: insieme dei segni che si usa per comunicare
- Feedback: messaggio di ritorno dal ricevente all'emittente

# Non tutto ciò che si comunica viene compreso



# Nella comunicazione è importante:

- **Che cosa si comunica:** l'oggetto della comunicazione (il messaggio)
- **Come si comunica:** il codice utilizzato, il linguaggio che può essere in forma scritta o orale.



- Per gestire una comunicazione in modo **Efficace**, occorre **ascoltare** ed **osservare** il proprio interlocutore.
- Un buon operatore deve curare gli **aspetti** che possono influenzare positivamente la comunicazione con l'utente quali:
  - **Intonazione**: importante per l'atteggiamento
  - **Ritmo**: aiuta a capire l'atteggiamento di chi parla
  - **Pause**: utili a sottolineare il discorso
  - **Timbro**: la voce dà informazioni sullo stato d'animo di chi parla

N.B.: qual è la differenza tra le parole: Efficiente ed Efficace?

**Efficace**: è la capacità di raggiungere l'obiettivo prefissato

**Efficiente**: valuta l'abilità di raggiungere l'obiettivo prefissato impiegando le risorse minime indispensabili

# Comunicazione efficace...

- Attirare l'attenzione del ricevente
- Esprimersi in modo adeguato alle persone ed alle situazioni
- Cercare di capire il punto di vista altrui



# Con chi si comunica?

- Il tipo di comunicazione sarà diverso a seconda dell'interlocutore che si ha davanti
  - Ospite
  - Collega
  - Fornitore
  - Utente
  - Amico
  - Paziente
  - Superiore

# Modalità e tecniche di comunicazione

La comunicazione è importante per stabilire un contatto positivo con l'utente!



Per il tecnico dei servizi socio sanitari è importante imparare a comunicare, per gestire, con professionalità, il rapporto con l'utente. Consapevoli del proprio ruolo e delle proprie responsabilità.

La comunicazione può essere:

- Verbale
- Non Verbale
- Paraverbale

# Comunicare significa...

- Inviare
- Trasferire
- Notificare
- Far valere
- Far sentire
- Far conoscere
- Illustrare
- Partecipare



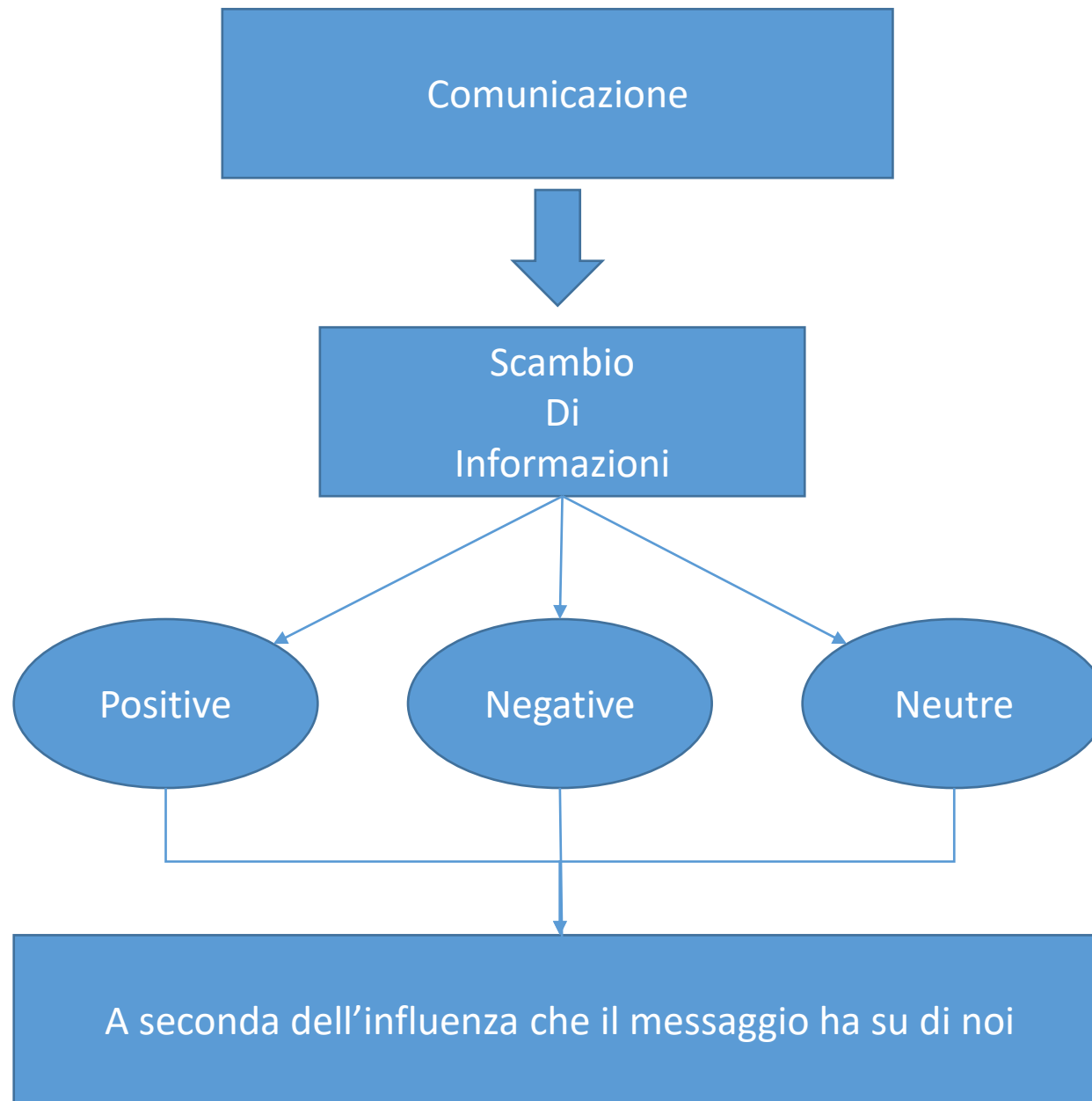
**TRASMETTERE**

# Comunicazione verbale

- L'utente è l'elemento centrale dell'attività dell'operatore socio sanitario.
- Occorre usare con l'utente un linguaggio semplice, chiaro ed efficace, per un corretto rapporto.

# Comunicazione Non verbale e Paraverbale

- È costituita da **gesti** ed atteggiamenti che accompagnano la comunicazione verbale
- Si comunica con **tutto il corpo**
- Usiamo un linguaggio «**muto**» per rafforzare quello verbale.
- Si esprimono **emozioni, sentimenti e stati d'animo** che caratterizzano la comunicazione.



# Un bravo operatore deve:

- Saper osservare per impostare la comunicazione.

N.B.: La comunicazione non verbale è spontanea, non si può controllare ma educare ed indirizzare.

Il linguaggio del corpo è legato allo stato d'animo e contribuisce a gestire le distanze nella comunicazione.



# Stili di linguaggio

Stile  
Aggressivo



L'emittente impone le proprie opinioni, senza ascoltare gli altri

Stile  
Passivo



L'emittente non ha la possibilità o la capacità di esprimere i propri pensieri, accetta passivamente ciò che gli viene detto, non si vuole contraddire l'interlocutore

Stile  
Assertivo



L'emittente è in grado di esprimere con tranquillità ciò che gli interessa ed è capace di ascoltare con attenzione le esigenze dell'interlocutore

# Altri aspetti della comunicazione

- Abiti
- Divisa (sobria, pulita)
- Aspetto fisico (curato e pulito)

Siamo l'immagine del nostro lavoro!!!