

MODULO 3. UNITÀ 2

# Abilità comunicative

## DESCRIZIONE GENERALE

Disturbi della comunicazione come diminuzione del volume della voce, diminuzione dell'espressività facciale, micrografia, ecc., sono comuni nelle persone con malattia di Parkinson. Sono un sintomo della malattia che può peggiorare in conseguenza dell'evoluzione della malattia o del farmaco stesso.

Attraverso questa unità impareremo quali sono le cause e quali linee guida possiamo adottare affinché l'impatto che hanno sulla vita quotidiana del paziente sia il minore possibile; come comunicare in modo efficace con gli operatori sanitari e tra i membri dei team professionali coinvolti nella cura del malato di Parkinson.

## CONTENUTI

In questo modulo troverai:

1. Come comunicare in modo efficace con la persona affetta da Parkinson e i suoi familiari/ assistenti.
2. Come comunicare in modo efficace tra i membri di team di professionisti?

## OBIETTIVI

Gli obiettivi di questa unità didattica sono:

- Gli obiettivi di questa unità didattica sono:
- Conoscere le diverse tipologie e stili di comunicazione.
- Comprendere e identificare i disturbi della comunicazione nel PD.
- Linee guida e raccomandazioni per migliorare la comunicazione.

## 1. Cos'è la comunicazione? Tipi e stili di comunicazione

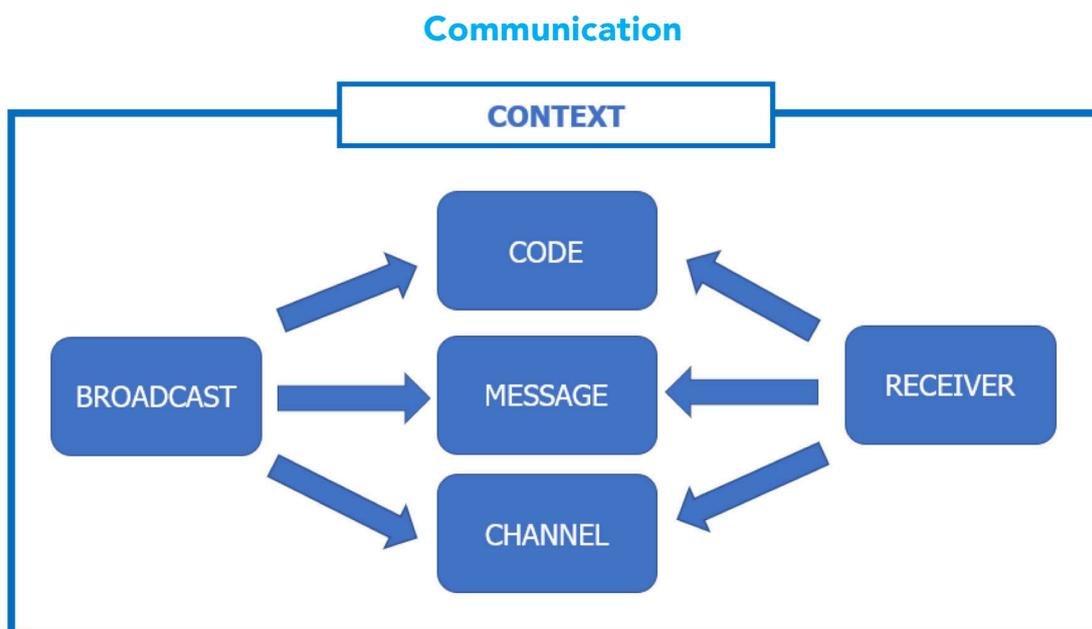
La comunicazione è un elemento fondamentale della vita, poiché ci permette di relazionarci e socializzare attraverso lingue diverse. Ciò lo rende un elemento essenziale per la creazione di legami, oltre ad essere uno dei fenomeni più puramente sociali e profondamente psicologici che esista.

Quando comunichiamo con qualcuno, riceviamo informazioni di due diversi tipi: verbali e non verbali. Possiamo differenziare la comunicazione non verbale in base al canale sensoriale, al paralinguaggio (le qualità e i modificatori della voce) e alla comunicazione cinestetica.

Il processo comunicativo prevede l'emissione di segnali (suoni, gesti, segni, ecc.) con l'intento di trasmettere un messaggio. Perché la comunicazione abbia successo, il ricevente deve avere le competenze per decodificare il messaggio e interpretarlo. Il processo viene poi invertito quando il ricevente risponde e diventa il mittente (per cui il mittente originario diventa il destinatario dell'atto comunicativo).

Gli elementi che possono essere distinti nel processo comunicativo includono:

- Mittente: colui che trasmette l'informazione (individuo, gruppo, macchina, animale, ecc.). colui che emette il messaggio.
- Destinatario: la persona o la macchina che, individualmente o collettivamente, riceve l'informazione, cioè colui che riceve il messaggio.
- Codice: insieme di segni e regole che, formando il linguaggio, contribuiscono a codificare il messaggio. Il mittente lo utilizza per modificare il messaggio.
- Messaggio: l'informazione stessa che il mittente trasmette.
- Canale: mezzo attraverso il quale il mittente trasmette l'informazione e che il ricevente capta attraverso i sensi corporei. Il mezzo con cui viene trasmesso il messaggio.
- Contesto: le circostanze temporali, particolari e socio-culturali che circondano l'evento e l'atto comunicativo e che permettono di percepire come il messaggio deve essere compreso.



Ciò ci consente di sapere se ciò che facciamo o diciamo è efficace o meno per raggiungere ciò che vogliamo ottenere.

La comunicazione può essere influenzata dal cosiddetto rumore, un disturbo che ostacola la normale elaborazione del segnale (ad es. distorsioni del suono, afonia dell'oratore, disartria, dislalia, errori di ortografia).

Non esistono ricette magiche per una comunicazione efficace; dipende da noi e dall'atteggiamento che adottiamo nei confronti degli altri. Tuttavia, ci sono una serie di raccomandazioni di cui dovremmo tenere conto e adattare alle nostre possibilità e alle persone con cui ci relazioniamo. Ciò si ottiene lavorando sulle abilità sociali.

### 1.1 Tipi di comunicazione

Quando comunichiamo con qualcuno, riceviamo informazioni di due diversi tipi: verbali e non verbali:

- **Comunicazione verbale: Esistono due tipi di comunicazione verbale:**
  - La comunicazione scritta è la comunicazione attraverso codici scritti, come geroglifici, alfabeti o loghi.
  - Comunicazione orale: è la comunicazione attraverso segni o parole pronunciate. Anche gridare, piangere o ridere sono comunicazioni orali.
- **Comunicazione non verbale: : possiamo differenziare la comunicazione non verbale in base al canale sensoriale, alla comunicazione cinestetica e al paralinguaggio.**
  - Cinestetico: La comunicazione cinestetica sarebbe ciò che conosciamo come linguaggio del corpo, è un complemento della comunicazione parlata, quindi sarà il primo che spiegheremo. I gesti, la postura, lo sguardo, i gesti facciali e i movimenti del corpo delle gambe, delle braccia, delle mani, piccoli "tic", ecc., sono i più comuni.
  - Sensoriale: Questa è la comunicazione che riceviamo attraverso i sensi e che possiamo inviare attraverso i sensi: tatto, visivo, olfattivo, uditivo, attraverso il gusto.
  - Paralinguistica: altezza, volume, intonazione, silenzi (importanti soprattutto per l'accompagnamento telefonico).

### 1.2 Stili di comunicazione

- **Aggressivo:** persona che si esprime urlando, prendendo in giro chi gli sta intorno, non ascoltando o apprezzando gli altri e imponendo il proprio punto di vista in qualsiasi conversazione. La loro comunicazione non verbale include il mantenimento di un intenso contatto visivo.
- **Passivo:** è quello in cui non esprimiamo le nostre idee, bisogni o desideri per compiacere gli altri. Preferiscono prendere ordini per non inimicarsi chi li circonda, lasciando la responsabilità agli altri. La loro comunicazione non verbale può includere espressioni come incrociare le braccia ed evitare il contatto visivo.
- **Assertivo:** quando parli in modo rispettoso senza ridicolizzare gli altri, ascoltando le persone coinvolte nella conversazione ed esprimendo il tuo punto di vista in modo chiaro e onesto. La comunicazione non verbale include gesti delle mani e persino espressioni facciali rilassate o manifestazioni di felicità quando si parla.

## 2. Come comunicare in modo efficace

L'assertività è un'abilità sociale posseduta da alcune persone per comunicare e difendere i propri diritti e le proprie idee in modo appropriato e rispettando quelli degli altri.

Trattandosi di un'abilità che può essere appresa e allenata, si potrebbe dire che è un'attitudine che consente a una persona di comunicare il proprio punto di vista in equilibrio tra uno stile di comunicazione aggressivo e uno passivo.

La parola assertivo, da assert, deriva dal latino assertus, che significa affermare la certezza di qualcosa. Pertanto, una persona assertiva è colui che afferma qualcosa con certezza, senza confrontarsi con gli altri.

Essere assertivi non significa voler avere ragione o avere ragione. Si tratta di essere in grado di esprimere i nostri punti di vista e opinioni, siano essi giusti o sbagliati.

Essere assertivi significa essere in grado di esprimere le proprie emozioni in modo appropriato, senza ostilità o aggressività, nei confronti di un'altra persona. Le persone che possiedono questa qualità esprimono le proprie opinioni e sentimenti, sia positivi che negativi, in modo diretto e appropriato.



### 2.1. Caratteristiche dell'assertività

Las características son múltiples, entre las que cabe destacar:

- Empatia: è un'abilità che ci permette di metterci nei panni dell'altra persona e di comprendere i suoi sentimenti.

Implica due processi: VIVERE INSIEME e RISOLVERE PACIFICAMENTE I CONFLITTI.

- Resilienza: è la capacità di superare le avversità ed uscirne più forti, cioè è la capacità di dare una risposta positiva a situazioni difficili, ci permette di rispondere in modo adeguato ai problemi quotidiani e di essere persistenti di fronte al fallimento.

- Saper ascoltare.

## 2.2 Diritti assertivi

I diritti assertivi sono quelli che ci aiutano a combattere gli errati presupposti tradizionali.

Tutte le persone hanno il diritto di:

- **Essere trattati con dignità e rispetto.**
- Sperimentare ed esprimere i propri sentimenti ed emozioni.
- Avere ed esprimere opinioni e credenze.
- Decidere cosa fare del proprio tempo, della propria persona e delle proprie cose.
- Cambiare idea.
- Decidere senza pressioni.
- **Commettere errori e assumersene la responsabilità.**
- Essere indipendente.
- **Chiedere informazioni.**
- Essere ascoltati e presi sul serio.
- Riuscire e fallire.
- Stare da solo.
- Essere felici.
- Non essere logico.
- **Dire "Non lo so"**
- Fare qualsiasi cosa senza violare i diritti degli altri.
- Non essere sempre assertivo.

## 3. Abilità comunicative

- Sorriso e sguardo: le persone con malattia di Parkinson possono sviluppare rigidità dei muscoli facciali, problemi di attenzione, sonnolenza, sia a causa della malattia di Parkinson che a causa dei farmaci.
- Gestii e movimenti della testa: le persone con Parkinson possono sviluppare tic e movimenti involontari, quindi dobbiamo essere consapevoli che il modo in cui percepiamo ciò che ci viene trasmesso è una forma diversa di comunicazione. Dobbiamo evitare movimenti standard e ripetuti della testa, poiché tendono a produrre un'impressione negativa.
- Essere resilienti: la resilienza è il potenziale umano di adattarsi alle situazioni e superare le difficoltà. Aiuta a evitare la frustrazione.
- Usa un linguaggio assertivo.
- Postura e orientamento del corpo: una postura diritta, rilassata, leggermente inclinata in avanti nella direzione del nostro interlocutore, ci aiuta a trasmettere che stiamo ascoltando e che ciò che ci viene detto ci interessa. È un riflesso dei nostri atteggiamenti e sentimenti.
- Controllare il tono della voce e i silenzi: il tono della voce è prodotto da una maggiore o minore tensione delle corde vocali, risultando in una voce più alta o più bassa.

Questa variabile è considerata fondamentale, poiché toni diversi possono modificare completamente lo stesso messaggio verbale.

I silenzi possono essere scomodi, ma sono necessari perché ci aiutano a riflettere su ciò che è stato detto, ad assimilarlo e a rispondere in modo appropriato.

- Distanza interpersonale: la distanza indica la natura della conversazione.
- Ascolto attivo: L'ASCOLTO ATTIVO è un'abilità che può essere appresa con la pratica. È una forma di comunicazione che mostra a chi parla che chi ascolta lo ha capito.

Potrebbe sembrare che le persone colpite non ci ascoltino attivamente dai loro gesti e/o sguardi, ma questo non deve essere vero, Quando sorridiamo, anche se indossiamo le mascherine, i nostri occhi e la nostra intonazione riescono a sentire il sorriso.

- **Pazienza:** la pazienza è necessaria per sviluppare l'idea prima di esprimerla. È importante evitare espressioni come "mai" o "sempre" (catastrofismo) per mettere a proprio agio l'interlocutore e se l'interlocutore è malato di Parkinson è importante non avere fretta e indovinare cosa vuole esprimere .

In caso di autocritica, non perdere la pazienza e non rispondere con "sei sempre lo stesso", ricorda loro che un attimo fa potevano parlare senza problemi, rinforzali con le cose che stanno facendo bene "bene, sembra che stiamo andando un po' fuori tema, ma va bene così", riprendere la conversazione, se anche la persona non può continuare perché non presta attenzione (ricordate che le persone con Parkinson possono avere problemi di attenzione) passare ad un argomento che conosciamo a loro piace.

- **Empatia:** Empatia e Simpatia non sono la stessa cosa:
  - L'empatia è comprendere e sentire ciò che provano gli altri perché hai sperimentato o puoi "metterti nei panni dell'altro".
  - La simpatia è un'inclinazione o affetto naturale che nasce spontaneamente, senza l'intervento dell'intelligenza o della volontà. Se vediamo che una persona è felice siamo felici per lui, se è triste siamo tristi con lui.

#### 4. Tecniche di comunicazione per facilitare il legame

L'empatia può essere espressa sia verbalmente che non verbalmente:

- **Empatia non verbale con ascolto attivo:** questo è molto più che prestare semplicemente attenzione. Si tratta di trasmettere attraverso segnali non verbali che siamo interessati a ciò che dice l'altro interlocutore, dando valore alle sue opinioni e sentimenti. Le chiavi per raggiungere questo obiettivo sono:
  1. Non mostrare segni di impazienza o fretta.
  2. Non interrompere e non giudicare l'altra persona.
  3. Mantenere il contatto visivo diretto
  4. Movimenti della testa
  5. Mani rilassate e aperte
  6. Mostrare sintonizzazione emotiva attraverso l'espressione facciale
  7. Emettere suoni o monosillabi di supporto
- **Empatia verbale con ascolto attivo:** questo è molto più che prestare semplicemente attenzione. Si tratta di trasmettere attraverso messaggi verbali che comprendiamo l'interlocutore. Ciò è possibile attraverso espressioni come:
  1. "Ti capisco"
  2. "Nella tua situazione è normale sentirsi così".
  3. "È lo stesso per me."
  4. "Grazie per avermelo raccontato."

#### 5. Tecniche di comunicazione per evitare il confronto

- **Record battuto:** ripetere più volte il tuo punto di vista, opinione o risposta, finché l'altra persona non si arrende. Questo viene fatto in modo calmo e fiducioso. ESEMPIO. "Mi dispiace, non posso", "Ti ho già detto di no", "Sì, ma la mia opinione è...".

- **Annebbiamento:** Espressioni che implicano che si riconosca o accetti, in parte, ciò che dice l'interlocutore, ma non nella parte principale del discorso. È come dare l'impressione di cedere terreno ma senza farlo realmente,

ESEMPIO. "Forse hai ragione, puoi avere ragione, ma...".

- **Domande assertive:** fare domande, chiedere chiarimenti su qualcosa che ci è stato trasmesso. Anche chiedersi cosa si può fare per migliorare o cambiare (nei casi di critica maliziosa o indiscussa, spesso questo lascia l'interlocutore senza argomenti).

ESEMPIO. "Cosa intendi esattamente con quello che dici, puoi farmi un esempio o essere più specifico?", "Cosa pensi che potrei fare per evitare che ciò accada?"

- **Tecnica per elaborare il cambiamento:** spostare il focus della conversazione (o discussione) sull'analisi di ciò che sta accadendo tra te e il tuo interlocutore, lasciando da parte l'oggetto della conversazione. è come se ci allontanassimo dal contenuto di ciò di cui stiamo parlando e vedessimo noi stessi "dall'esterno".

ESEMPIO. "stiamo andando fuori tema e questo non ci aiuterà a fare chiarezza su quanto accaduto".



- **Rinvio assertivo:** rimandare la risposta da dare al nostro interlocutore fino a quando non avremo più chiaro cosa vogliamo rispondere e/o ci sentiremo più tranquilli nel rispondere (nota, non è per evitare la risposta, ma per avere più tempo per pensare o sentire Meglio).

ESEMPIO. Mi dispiace, non posso risponderti adesso", "dammi un po' di tempo per darti la risposta".

- **Mostrare accordo:** riconoscere e trasmettere al nostro interlocutore quella parte di ciò che ci dice in cui siamo d'accordo. questo può essere parziale (accordo parziale) o totale (accordo totale). Si raccomanda di verbalizzare il presente accordo e, se parziale, di dirlo prima di indicare dove non siamo d'accordo. Inoltre, possiamo aggiungere, se ritenuto opportuno, l'espressione delle emozioni.

ESEMPIO. Sono d'accordo con te su quello che hai detto su... e ne sono felice", "Sono d'accordo con te su...", "Sono totalmente d'accordo con quello che hai detto".

## 6. Linee guida per migliorare la comunicazione con una persona affetta da Parkinson.

### 6.1. Strategie per il paziente

- Avere un logopedista
- Leggere ad alta voce
- Evitare ambienti rumorosi
- Mantenere una postura eretta, senza tensioni
- Organizzare informazioni prima di parlare, essere conciso e breve.
- Respirare profondamente e deglutire la saliva prima di parlare.
- Articolazione e gesticolazione esagerate
- Pausa tra le parole
- Usare frasi brevi
- Mantenere l'attenzione e il contatto visivo durante la conversazione
- Rispettare i turni di conversazione

### 6.2. Strategie per la famiglia, gli operatori sanitari e i professionisti

Le difficoltà di comunicazione sono fastidiose e frustranti sia per la persona malata che per chi la circonda. Ci sono però alcuni consigli che, tenendo sempre presente le particolarità di ciascun caso, possono essere seguiti per semplificare la vita. Per esempio:

- Utilizzare il linguaggio non verbale: sguardi, gesti, movimenti
- Parlare con la persona che la guarda negli occhi.
- Stare seduto di fronte o accanto.
- Usare il contatto fisico.
- Sorridere.
- Utilizzare un linguaggio semplice e un tono appropriato.
- Ascoltare attentamente. Ripetere in altre parole ciò che è stato detto. Chiarire le posizioni, non giudicare e non dare consigli continui.
- Cercare argomenti di conversazione: sul loro passato, guardando foto, vecchi giornali, libri illustrati.
- Mettersi sempre nei panni dell'altra persona
- Accettare "no" come risposta
- Concedersi il tempo per rispondere
- Evitare l'uso di generalizzazioni eccessive
- Cercare di dire le cose al momento giusto
- Scegliere un buon posto per comunicare
- Parlare chiaramente e lentamente. Non cambiare argomento velocemente
- Non parlare a voce troppo alta
- Fare domande semplici
- È meglio dire "cosa dovresti fare" piuttosto che "cosa non dovresti fare".
- Mantenere la calma
- Mancata applicazione della logica
- Non dire mai "non ricordi...".
- Dare una possibilità alle risposte
- Rispettare i turni di conversazione
- Ripetere l'ultima parola detta dal paziente per confermare che si ha capito.
- Fare solo ripetere al paziente ciò che non si ha capito.

## 7. Come comunicare in modo efficace tra team di professionisti

Una buona comunicazione nell'equipe sanitaria aiuta a ridurre lo stress generato nell'attività quotidiana. Tuttavia, si osserva spesso che i membri delle équipe assistenziali tendono a comunicare solo con altri posti allo stesso livello gerarchico (medici con medici; infermieri con infermieri, ecc.) e non esiste una vera e propria comunicazione interdisciplinare, assolutamente necessaria per soddisfare le esigenze del paziente..



Altre, una delle caratteristiche fondamentali che definiscono un gruppo di lavoro è l'interazione, ovvero affinché un gruppo esista è necessario che gli individui che lo compongono comunichino tra loro.

Un'altra caratteristica fondamentale è l'interdipendenza: i membri di un gruppo condividono norme (formali e informali) e svolgono ruoli complementari, in modo che il lavoro di un membro non progredisce se un altro membro non svolge il suo lavoro. Ciò è essenziale nelle équipe sanitarie, dove ogni membro ha bisogno del lavoro degli altri per poter svolgere il proprio.

Le riunioni di lavoro sono il forum ideale in cui discutere posizioni, pianificare azioni, cercare soluzioni o analizzare risultati. A tal fine, i partecipanti sono guidati da un moderatore che cerca di valorizzare le competenze individuali a beneficio del gruppo. Perché un incontro sia utile al gruppo di lavoro è necessario superare i seguenti ostacoli:

- La presenza di troppi incontri
- Durare troppo a lungo
- Obiettivi assenti o poco chiari
- C'è troppa documentazione
- I membri non hanno letto né preparato la documentazione
- Inizia tardi
- Non tutti i membri partecipano allo stesso modo
- Ci sono scontri tra i membri
- Esistono obiettivi nascosti
- Evitare di prendere una decisione
- C'è confusione nella decisione presa
- Durante la riunione ci sono frequenti interruzioni

Questi problemi comuni possono essere risolti seguendo questi suggerimenti:

- Le riunioni dovrebbero (con poche eccezioni) svolgersi regolarmente lo stesso giorno e alla stessa ora. Dovrebbero iniziare e terminare ad un orario prestabilito e durare non più di due ore.
- È importante che ci sia un diario delle sessioni, che riporti la data, i partecipanti e le decisioni prese.
- Dovrebbe essere fatto ogni sforzo per garantire che non vi siano interruzioni durante la riunione e che il moderatore cerchi di seguire l'ordine del giorno e di garantire una chiara divisione dei compiti tra i partecipanti.
- È consigliabile che il ruolo di moderatore venga ruotato tra tutti i membri del gruppo di lavoro. Le responsabilità del moderatore coprono diversi momenti dell'incontro.

### 7.1 Stili di comunicazione del gruppo

Gli stili di comunicazione sono complessi e i membri del team possono avere caratteristiche di più di uno dei quattro stili. Ma capire quale predomina in ogni persona e adattare il modo in cui comunichi a quello stile è un fattore chiave per sviluppare una squadra forte.

- **Stile dominante: i membri del team con uno stile di comunicazione dominante sono intensi, efficienti e concentrati sui risultati. Di solito li riconosci perché sono competitivi e fermamente concentrati sul raggiungimento del successo. Sebbene questi individui siano leader naturali del team, i loro punti deboli possono essere l'impazienza e l'eccessiva sicurezza.**
- **Influente: i membri del team con uno stile di comunicazione influente sono quelli che lo fanno continuamente socializzare in gruppo. Queste persone sanno come affascinare gli altri e creare un ambiente con una buona energia e molta partecipazione. Gli influencer del tuo team otterranno eccellenti relazioni con i clienti perché amano parlare con altre persone.**
- **Consapevole: i membri del team con stili di comunicazione coscienziosi sono persone che ottengono molto di ciò che si prefiggono. Questo tipo di membro del team lavora duramente per produrre un lavoro privo di errori e riesce a imparare sempre di più. Un membro del team coscienzioso potrebbe preferire lavorare in modo indipendente per avere il controllo delle proprie prestazioni.**
- **Stabile: i membri del team con uno stile di comunicazione stabile apprezzano l'uniformità e la stabilità negli ambienti di lavoro. A differenza dello stile dominante, a cui piacciono le sfide, questo tipo di membro del team preferisce un ruolo più prevedibile. Si sentono a proprio agio e a proprio agio in un ambiente di lavoro rilassato.**

### 7.2 Strumenti per la comunicazione di squadra per supportare il lavoro di gruppo

- **Risolvere rapidamente i conflitti: quando i membri del team non risolvono rapidamente i conflitti, la tensione aumenta e le prestazioni lavorative ne risentono. Le strategie di risoluzione dei conflitti permettono di affrontare rapidamente i disaccordi, di essere diretto e rispettoso. In questo modo i piccoli inconvenienti non diventeranno grandi problemi.**
- **Incoraggiare la partecipazione: lo scambio di informazioni e idee con il team riafferma il sostegno ai membri del team. Le riunioni sono eccellenti per coinvolgere il team senza interrompere il tempo trascorso a concentrarsi.**
- **Incoraggiare la comunicazione verso l'alto: i membri del team al livello più basso della struttura gerarchica potrebbero sentirsi a disagio nel parlare apertamente e nel condividere le proprie idee. Quando incoraggi la comunicazione verso l'alto,**

incoraggi tutti i membri del team, indipendentemente dalla loro posizione, a contribuire con idee e comunicare ciò che pensano. Questo tipo di comunicazione può essere favorito attraverso la fiducia e un buon morale di gruppo. E anche rafforzando la nozione di responsabilità all'interno di ogni progetto.

- **Incoraggiare la trasparenza:** un luogo di lavoro comunicativo è quello in cui i membri del team danno priorità alla trasparenza. Se tutti sapranno essere onesti tra loro, sorgeranno meno problemi di comunicazione e, inoltre, si ridurranno i disagi che provocano.
- **Organizzare incontri individuali:** forniscono l'opportunità di affrontare i problemi al fine di risolverli e di monitorare il benessere dei membri del gruppo.
- **Fornire feedback coerenti:** i membri del team devono sentirsi sicuri di ciò che stanno facendo per rimanere motivati e impegnati nel proprio lavoro.

### 7.3 Vantaggi di una comunicazione efficace e del lavoro di squadra

Per considerare il reale impatto di una buona comunicazione nell'ambiente di lavoro, è necessario affrontare tutti gli aspetti che prevencono conflitti o incomprensioni e aiutano i membri del team a sostenersi a vicenda. Una comunicazione efficace sul lavoro porta molti vantaggi:

- **Distribuzione più efficiente dei compiti e delle risorse,** contribuendo a ridurre i tempi di produzione.
- **Professionisti motivanti in modo sano.** Con una comunicazione efficace, si sentiranno più impegnati rispetto agli obiettivi e ai colleghi.
- **La squadra si concentra su obiettivi specifici, che permette a tutti di muoversi nella stessa direzione perché non ci sono malintesi o errori dovuti a cattiva comunicazione.** Tutti i membri del team si sentiranno ascoltati e avranno voce in capitolo.

### 7.4 Suggerimenti per sviluppare una comunicazione efficace

- **Ascolto attivo:** in un dialogo è importante prestare attenzione al messaggio del mittente. L'ascolto attivo consiste nel fornire feedback su ciò che il mittente sta dicendo al fine di generare una conversazione continua.
- **Messaggio chiaro e conciso:** per evitare conflitti o incomprensioni, è importante essere chiari sull'obiettivo del messaggio, quali informazioni sono più rilevanti e come dettagliarle. Non si tratta di esprimerlo con tante parole, ma con le parole necessarie per trasmettere un messaggio chiaro e conciso.
- **Espressione assertiva:** Saper dire di no e difendere la propria posizione sono competenze fondamentali per una comunicazione assertiva. Per raggiungere questo obiettivo, l'importante è esprimere le proprie opinioni e preferenze personali poco a poco e in modo educato per creare l'abitudine a comunicare in modo assertivo.
- **Empatia:** alcune persone si chiudono nelle proprie prospettive senza cercare di comprendere la posizione degli altri, cioè senza essere empatici. Ciò può portare a conflitti interpersonali se non affrontato in tempo.
- **Espressione non verbale:** il corpo dice più delle parole. Non importa quanto siano ben espresse le tue idee, i destinatari percepiscono come sei anche dal modo in cui muovi le mani o dalla tua espressione facciale. Anche controllare il tuo corpo ti permetterà di farlo comunicare in modo molto più efficace.



## 8. Lo sapevate'?

- Il linguaggio del corpo costituisce tra il 50 e il 70% del nostro messaggio.
- Tutti abbiamo la possibilità di apprendere o migliorare le nostre capacità comunicative se seguiamo la giusta metodologia.
- Essere un buon comunicatore non significa essere più disponibili o comprensivi, ma essere più efficaci nelle nostre prestazioni professionali, ed è ciò che le capacità comunicative ci permettono di fare.
- È importante che tu sia a tuo agio con te stesso affinché il paziente sia a suo agio con te. Sentirci bene avrà un'influenza diretta sul nostro umore e, a sua volta, questo avrà un impatto positivo o negativo sul nostro comportamento nella nostra pratica professionale.
- Il sorriso è un elemento fondamentale per accogliere e salutare le persone, oltre a trasmettere accettazione, cordialità e simpatia per la persona a cui si sorride.
- Espressione del viso: l'espressione di Cicerone "Il volto è lo specchio dell'anima" è ben nota a tutti. Ciò che l'oratore romano intendeva più di 2000 anni fa è che i sentimenti e le emozioni umane si riflettono spesso sul volto e possono essere tradotti in espressioni specifiche.

## 9. Bibliografia

- QUILES MARCOS Y, QUILES SEBASTIÁN M<sup>a</sup> J, VAN-DER HOFSTADT ROMÁN C J. Tecniche di comunicazione per professionisti infermieristici. Generalitat Valenciana. Conselleria de Sanitat, 2006. ISBN. 84-482-4228-9.
- MARTINS J, La guida del manager agli stili di comunicazione, 2023.
- COMUNICAZIONE EFFICACE E LAVORO DI SQUADRA, I PILASTRI DEL SUCCESSO ORGANIZZATIVO. UNIVERSITÀ DI SANTANDER, 2021.
- NUÑEZ JIMÉNEZ C, VÁZQUEZ FERNANDEZ M E. Habilidades de comunicación y manejo de situaciones difíciles en la consulta. Madrid, 2019.
- Escamilla Sevilla F, González Torres V, Moya Molina MA. Raccomandazioni per la pratica clinica nella malattia di Parkinson. Gruppo Andaluso dei Disturbi del Movimento (GATM), Società Andalusia di Neurologia (SAN), 2022.
- ZURITA A. Guida tecnica all'intervento logopedico nella malattia di Parkinson. Editoriale Sintesi, 2005.

## 10. Link

- <https://www.asana.com>
- <https://www.becas-santander.com>
- <https://www.avancespsicologos.com>
- <https://www.parkinsonseurope.org/>
- <https://www.parkinsonmadrid.org/>
- <https://www.parkinsons.org.uk/>



<b>IT</b>	Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea. L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.
-----------	---



MODULO 3. UNITÀ 2

# Abilità comunicative



Co-funded by  
the European Union