

A photograph of two elderly women sitting at a table, looking at each other and smiling. One woman is holding a cup, and there is a book and a yellow tablet on the table.

MODULO 3. UNITÀ 2

Abilità comunicative

Autovalutazione

1. Per quanto riguarda le tipologie di comunicazione, indicare la risposta corretta:

- a) Esistono due tipi di comunicazione, comunicazione scritta e comunicazione non verbale.
- b) La comunicazione può essere verbale (scritta o orale) e non verbale (cinestetica, sensoriale e paralinguistica).
- c) Esistono diversi tipi di comunicazione: verbale, non verbale e passiva.

2. La comunicazione assertiva ha le seguenti caratteristiche:

- a) È quello in cui non esprimiamo le nostre idee, bisogni o desideri per compiacere gli altri.
- b) È ciò che si esprime gridando, senza ascoltare né apprezzare gli altri e imponendo il proprio punto di vista in ogni conversazione.
- c) Parlare in modo rispettoso, ascoltando le persone coinvolte nella conversazione ed esprimendo il proprio punto di vista in modo chiaro e onesto.

3. Segna la risposta corretta:

- a) Per una corretta comunicazione è importante controllare il tono della voce e i silenzi, ascoltare attivamente, essere pazienti ed empatici.
- b) Il linguaggio assertivo, i gesti e i movimenti della testa, il sorriso e lo sguardo, nonché la postura del corpo, sono abilità comunicative.
- c) A e B sono corrette.

4. In termini di tecniche di comunicazione per evitare il confronto, sottolinea la risposta falsa:

- a) Fare una domanda assertiva serve per chiedere chiarimenti su qualcosa che ci è stato trasmesso e anche per chiedere cosa si può fare per migliorare o cambiare. Esempio: "Cosa intendi esattamente con quello che dici, puoi farmi un esempio o essere più specifico?"
- b) Il rinvio assertivo consiste nel dare immediatamente una risposta al nostro interlocutore anche se non abbiamo del tutto chiaro cosa vogliamo rispondere. Esempio: "Sono totalmente d'accordo con quello che hai detto"...
- c) La tecnica del disco rotto consiste nel ripetere più volte il nostro punto di vista, opinione o risposta, finché l'altra persona non si arrende. Esempio: "Sì, ma la mia opinione è...".

5. Alcune delle linee guida per migliorare la comunicazione con il paziente Parkinson sono le seguenti:

- a) Parlare al paziente in modo chiaro e lento, non cambiare argomento velocemente, rispettare i turni di conversazione, ripetere l'ultima parola che il paziente ha detto per confermare di aver capito.
- b) È importante che il paziente legga ad alta voce, articoli e gesticoli in modo esagerato, usi frasi brevi e faccia pause tra le parole.
- c) A e B hanno ragione.

6. Segna la risposta corretta riguardo ai diversi stili di comunicazione dei membri del team:

- a) I membri del team con uno stile di comunicazione dominante sono intensi, efficienti e orientati ai risultati. Di solito sono competitivi e fortemente orientati al successo.
- b) Membri della squadra con lo stile di comunicazione stabile socializzano continuamente nel gruppo. Queste persone sanno come affascinare gli altri e creare un ambiente con una buona energia e molta partecipazione.
- c) I membri del team con uno stile di comunicazione influente apprezzano l'uniformità e la stabilità negli ambienti di lavoro. Si sentono a proprio agio in un ambiente di lavoro rilassato.

7. Segna la risposta che non è appropriata per promuovere il lavoro di gruppo:

- a) Incoraggiare la comunicazione dal basso verso l'alto, incoraggiando tutti i membri del team, indipendentemente dalla posizione, a contribuire con idee e comunicare ciò che pensano.
- B) Evitare di organizzare incontri individuali e fornire feedback coerenti.
- c) 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 consentono di affrontare i disaccordi in modo rapido, diretto e rispettoso.

8. Per sviluppare una comunicazione efficace, sono importanti le seguenti raccomandazioni:

- a) Mantenere un ascolto attivo e trasmettere un messaggio chiaro e conciso.
- b) Comunicare in modo assertivo ed empatico, curando anche l'espressione non verbale.
- C) A e B hanno ragione.