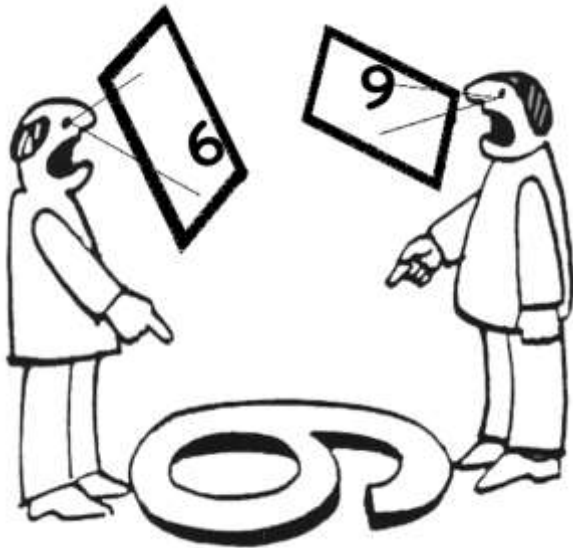


SAPPIAMO COMUNICARE?



Francesco Muzzarelli

Scuola di Psicologia e
Scienze della Formazione

Università di Bologna



Dottore: "Come sta?"

Il paziente indica il tubo di tracheotomia che ha nel collo.

Dottore: "Mi scusi."

Rendendosi conto che il paziente non può parlare, il dottore prende taccuino e matita e scrive:

Come sta?

e porge taccuino e matita al paziente perché risponda.

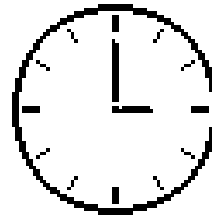
Il paziente prende taccuino e matita e scrive:

Non sono sordo.

R. D. Laing

Cattiva comunicazione:

- **errori** di diagnosi e trattamento
- spreco di **tempo** e **risorse**
- **conflitti**



GLI AMBITI DI STUDIO DELLA COMUNICAZIONE IN EMERGENZA

1. Comunicazione telefonica in C.O.
2. Comunicazione sulla scena dell'emergenza tra i soccorritori
3. Comunicazione tra i soccorritori e la vittima o i parenti della vittima
4. Comunicazione delle cattive notizie



COMUNICAZIONE?



Comunicare è la cosa più naturale del mondo, come camminare.

Tutti comunicano, imparando sin da piccoli per prove ed errori.

COMUNICARE CON EFFICACIA?



La **consuetudine** alla comunicazione ce ne nasconde la **complessità** e ci illude di **padroneggiarla**.

LA QUESTIONE CHIAVE



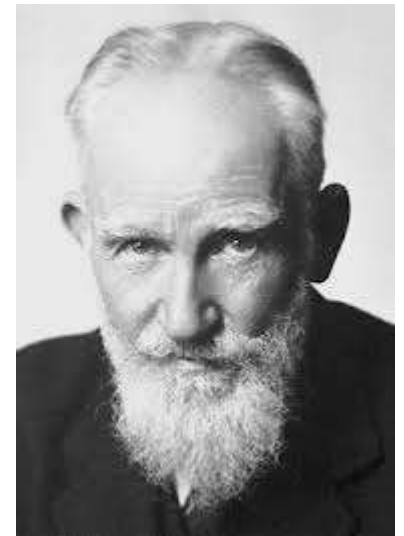
Atti di comunicazione **TENTATI**

versus

Atti di comunicazione **RIUSCITI**

Il maggior problema della comunicazione è l'illusione che sia avvenuta.

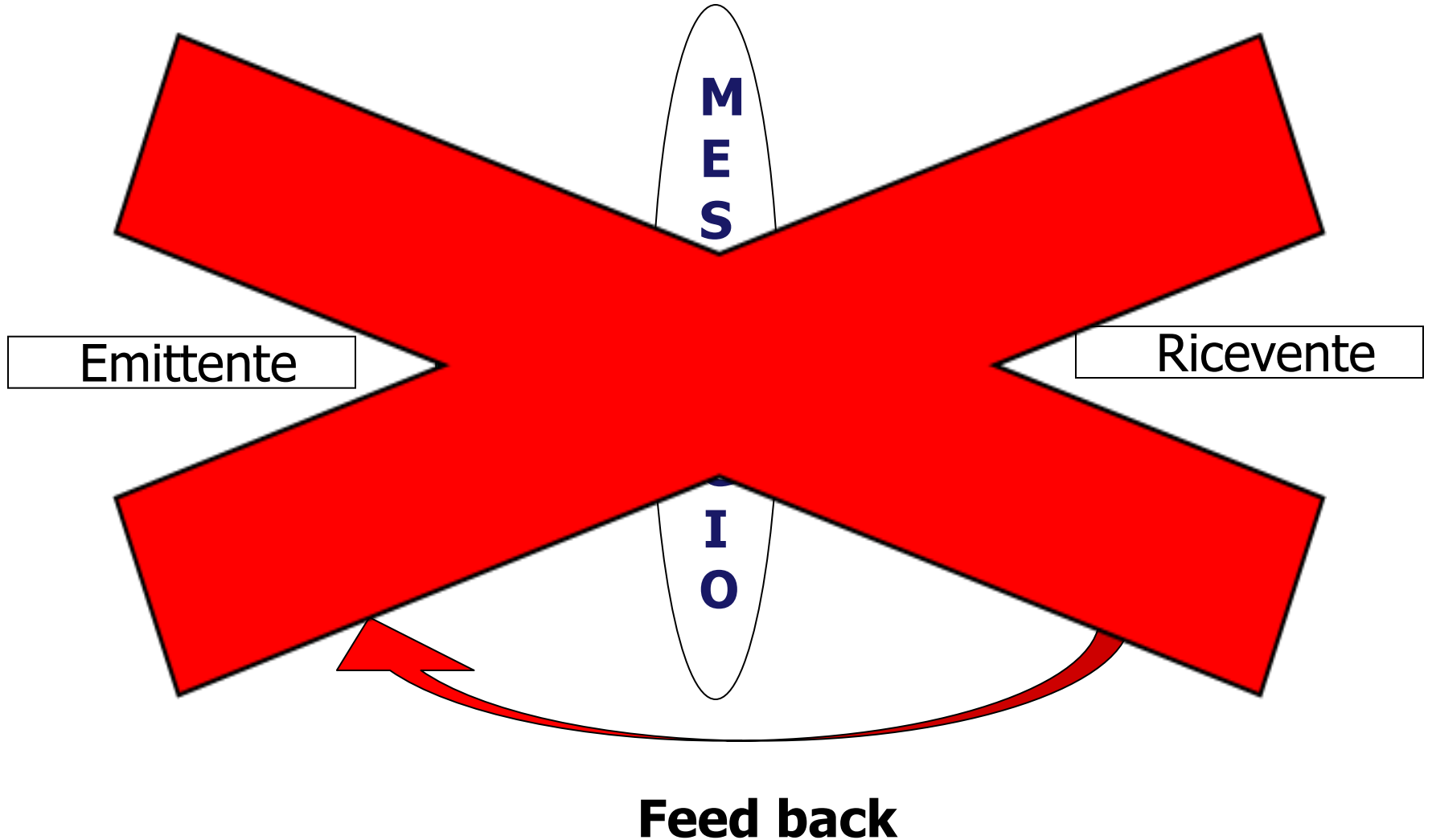
George Bernard Shaw





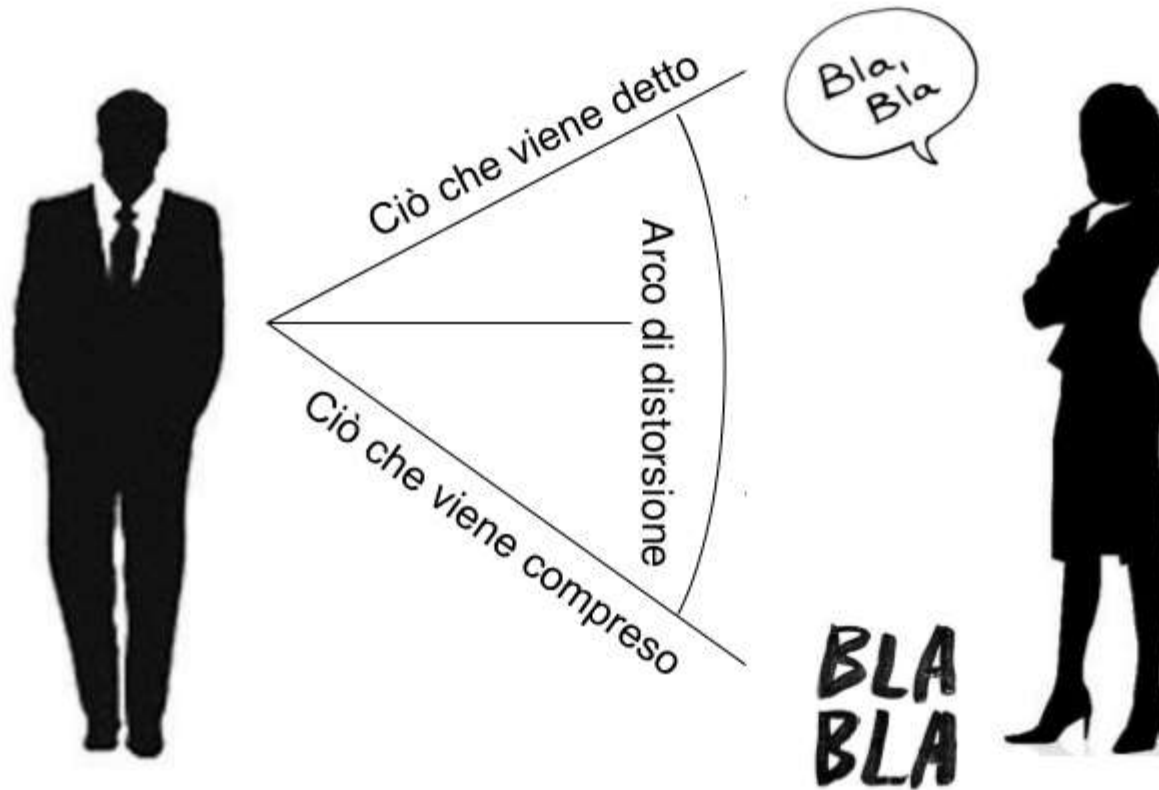
**La comunicazione è...
un colabrodo!!!**

IL MODELLO POSTALE

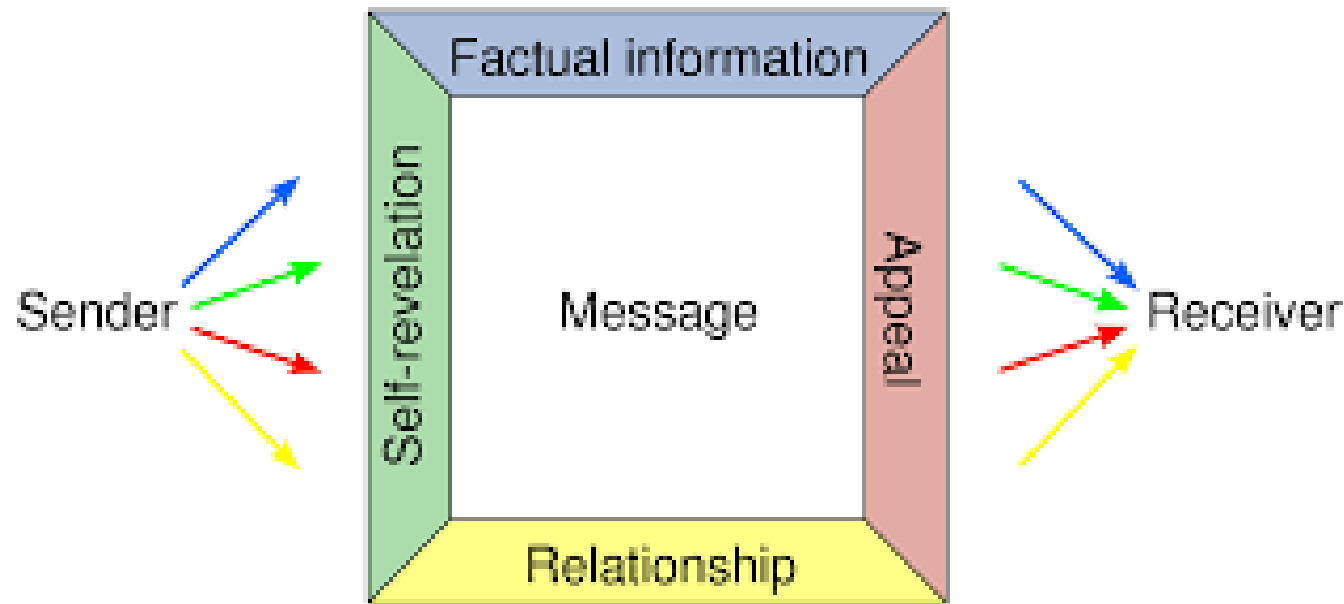


L'ARCO DI DISTORSIONE

La distorsione

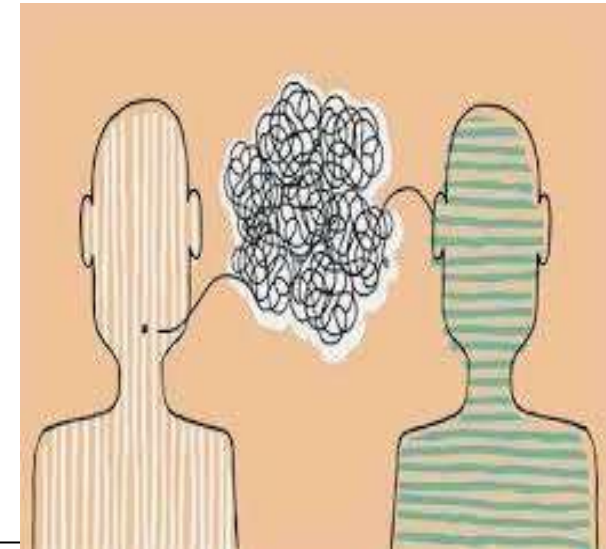


IL MODELLO DI SCHULZ VON THUN



- 1. Contenuto:** di cosa si tratta
- 2. Relazione:** cosa penso di te
- 3. Appello:** cosa vorrei indurti a fare
- 4. Rivelazione di sé:** cosa comunico di me stesso

LA PENOMBRA CONNOTATIVA



ESEMPI DI PENOMBRA CONNOTATIVA



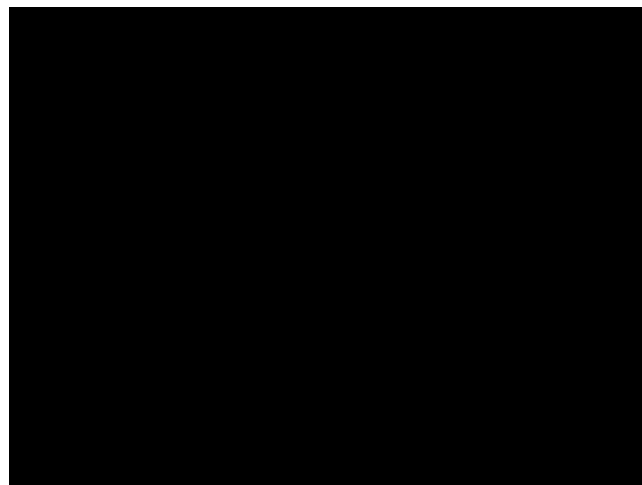
«Una vecchia porta la sbarra»

«Ho visto il postino con il cannocchiale»

«La porta sulle scale, la scopa sul pianerottolo e la vecchia
crepa in cantina»

«Facciamogli subito una TAC perché anche se aveva il
casco s'è rotto!»

UN CASO... PARTICOLARE



GLI SNODI CRITICI DELLA COMUNICAZIONE

A.C.M.



➔ I FATTORI DI COMPRENSIBILITA'

➔ GLI INDICATORI DI CONCRETEZZA

➔ LA METACOMUNICAZIONE

➔ LA DISAMBIGUAZIONE



SCOPA.

HA VINTO.

NO. T'HA
DATO UN
CONSIGLIO.



grazie