

	Direzione Sanitaria SEMPLICI REGOLE PER UNA BUONA COMUNICAZIONE	Mod. 0008	Pag. 1 di 1
		Parola chiave: <i>comunicazione</i>	
		Rev. 00	del 14/10/2024

“Non c’è mai una seconda occasione per fare una buona prima impressione”

O. Wilde

1. SALUTA E PRESENTATI

E’ fondamentale che la Persona Assistita (in seguito P.A.) sappia sempre, dopo essere stata salutata, a chi si sta rivolgendo e il ruolo che l’operatore riveste (nome e qualifica).

2. PARLA IN MODO SEMPLICE

Utilizza un linguaggio comprensibile, adattandolo al livello socio-culturale della P.A. (no tecnicismi, minimizzazioni, infantilizzazioni).

3. ACCERTATI CHE IL TUO INTERLOCUTORE ABBIA COMPRESO

Con semplici domande valuta quanto la P.A. ha compreso riguardo a ciò che le hai comunicato.

4. METTI AL CENTRO LA PERSONA E NON LA SUA MALATTIA

Non confondere la P.A. con la sua malattia, il numero del suo letto, la sua diagnosi; prenditi cura di lei nella sua interezza.

5. AGISCI NEL “QUI E ORA”

Ogni azione di cura, dalla più semplice alla più complessa, richiede la massima attenzione nel coinvolgere la P.A. Considera la sua presenza il centro del tuo parlare: argomenti poco rilevanti e non inerenti il contesto di cura sono fuori luogo.

6. TRATTA LA P.A. COME PROPRIETARIA DELLO SPAZIO IN CUI LAVORI

La P.A. va considerata non come ospite, ma come “proprietaria temporanea” degli spazi che le sono concessi. E’ un comportamento adeguato bussare prima di entrare in camera.

7. CERCA DI ESSERE AUTOREVOLE E NON AUTORITARIO

Condividi con la P.A. le decisioni e le scelte, senza imporle, ma spiegando le motivazioni che le hanno generate.

8. UTILIZZA FRASI NON PROIBITIVE

Non imporre divieti assoluti, ma spiega alla P.A. quali sono i comportamenti consoni da tenere e le motivazioni a sostegno dei regolamenti in vigore.

9. NON AVER PAURA D’INCROCIARE LO SGUARDO DELLA P.A.

Quando cammini non evitare gli sguardi per timore di essere fermato, interrompendo lo svolgimento della tua attività. Mantieni il contatto visivo con la P.A. per trasmettere fiducia, sicurezza, tranquillità.

10. SPIEGA ALLA P.A. LA PRATICA ASSISTENZIALE IN ATTO

Descrivi alla P.A. la pratica assistenziale che stai attuando, la sua motivazione e il fine che si vuole ottenere.

11. DISPENSA INFORMAZIONI UNIVOCHE

Se operatori differenti forniscono informazioni discordanti si rischia di confondere e disorientare la P.A. e i suoi familiari.

12. UTILIZZA SETTING ADEGUATI

Accertati che i colloqui/dialoghi con la P.A. avvengano nel rispetto della privacy, in luoghi riservati, tranquilli e privi di distrazioni.

13. SII COERENTE NELLA COMUNICAZIONE

La comunicazione è più efficace se vi è coerenza tra il linguaggio verbale e non verbale.