

L'AGORÀ PENITENZIARIA 2016

XVII CONGRESSO NAZIONALE - SIMSPe-ONLUS

**“LA COMUNICAZIONE INTERPROFESSIONALE
NEL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ”**

Corso Pre-Congressuale

Roma 14 settembre 2016

DOTT.SSA SILVIA RAMIREZ PIZARRO
Psicologa del Lavoro e Coach Accreditata

Le comunicazione interprofessionale di qualità



Necessaria per favorire la **creazione di un ambiente di lavoro** che promuova lo **sviluppo di una interazione sociale costruttiva** fra gli operatori sanitari, gli educatori, psicologi, volontari, gli operatori di custodia e i detenuti.

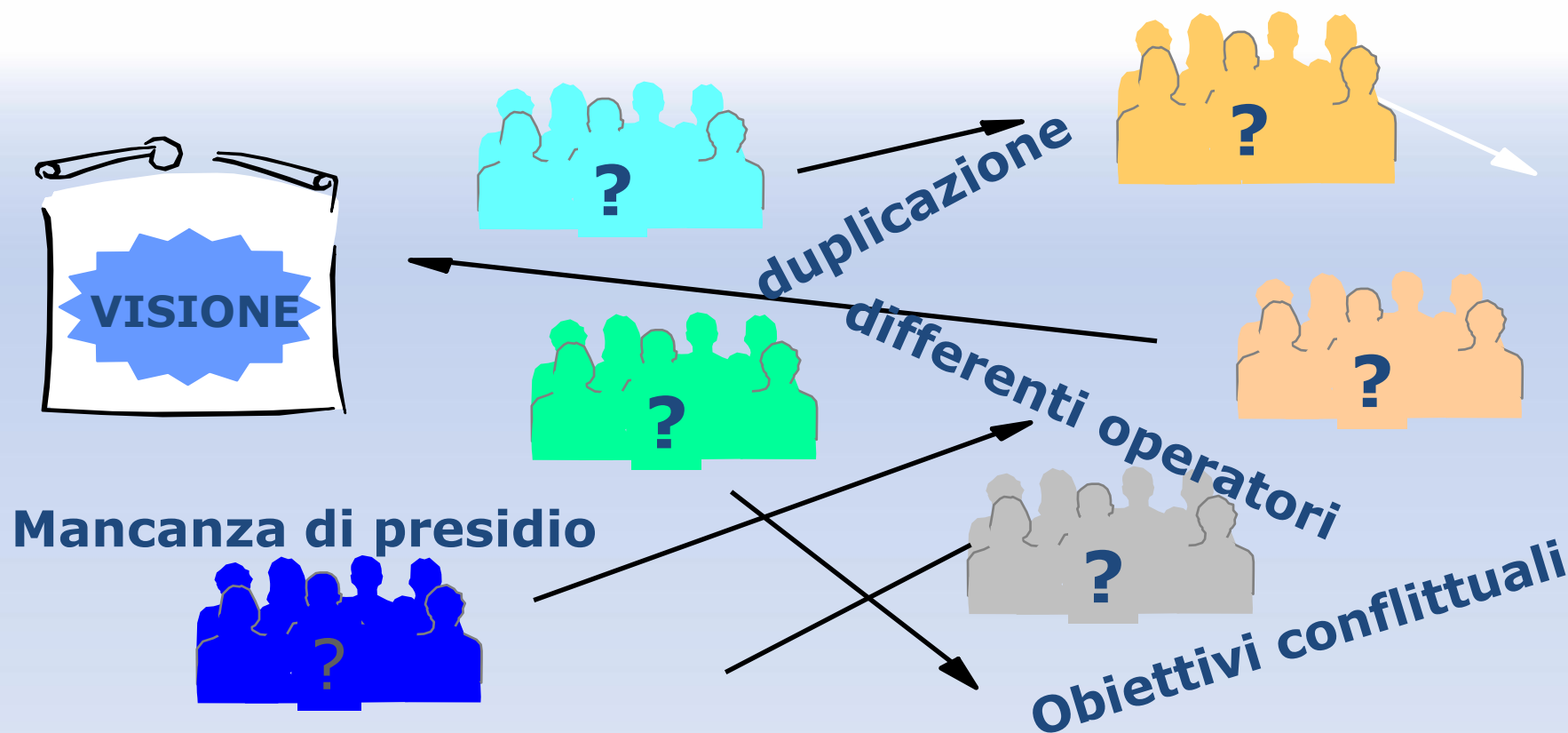
Un ambiente che **garantisca custodia, sicurezza e salute** all'interno di un **contesto umanizzato e di qualità**

Obiettivo e sfida comune

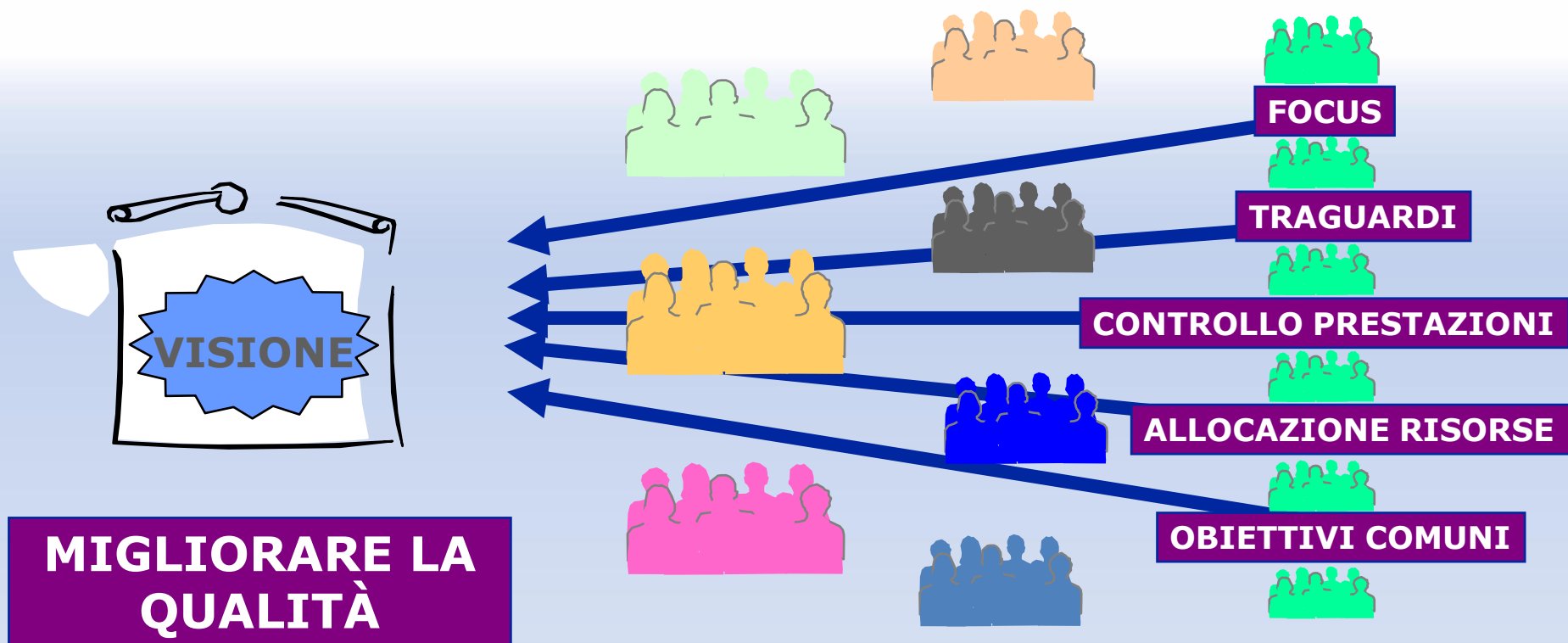


- Sicurezza
- Salute Psicofisica
- Benessere Organizzativo
- Qualità

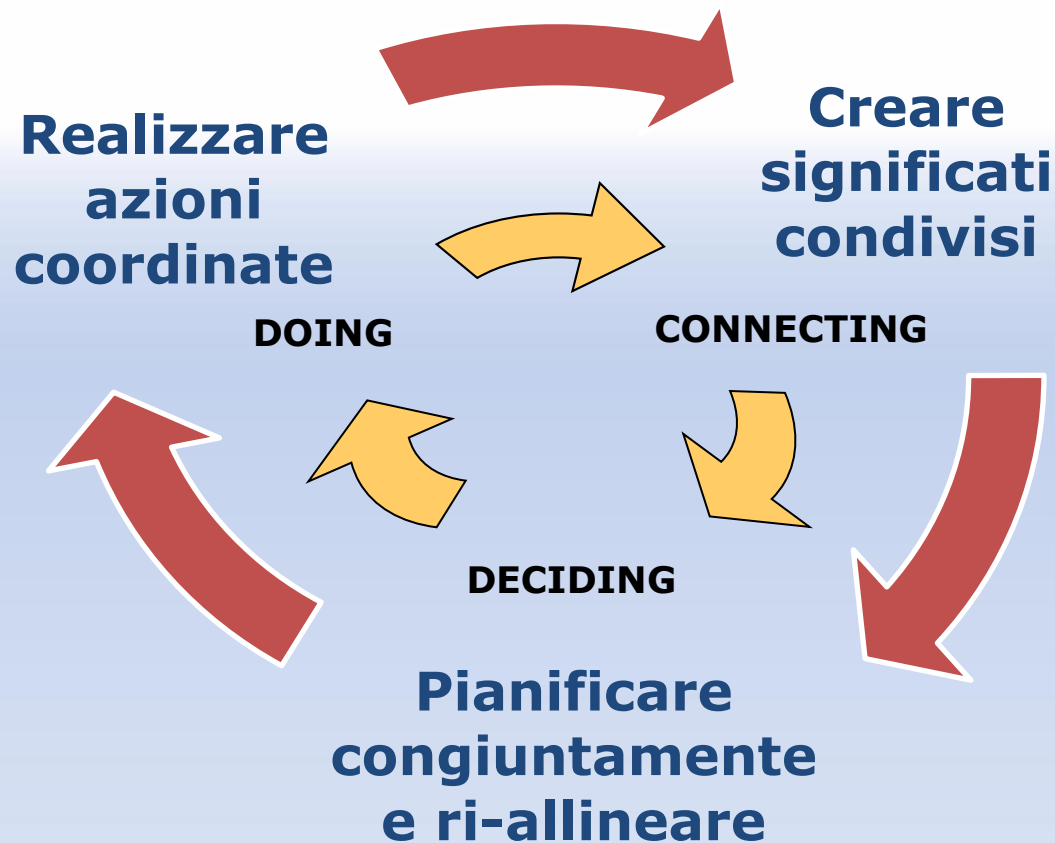
Una comunicazione interprofessionale di qualità aiuta a costruire la visione dell'obiettivo comune



Una comunicazione interprofessionale di qualità genera coerenza tra le azioni e aiuta ad alimentare la vision dell'obiettivo comune



Comunicazione interprofessionale



La comunicazione interprofessionale è un processo



- **Sistemico** in quanto le persone coinvolte fanno parte di un sistema di influenzamento reciproco
- **Pragmatico** in quanto ciò che conta sono gli effetti del comunicare, non le intenzioni, conta il messaggio che l'altro recepisce, la risposta che si ottiene
- **Strategico** in quanto la persona che ha chiari obiettivi da raggiungere si dota di una strategia ben precisa.

Le componenti dello stile comunicativo

La componente cognitiva

i processi mentali seguiti

La componente verbale

le parole usate

La componente non verbale

il linguaggio del corpo, le espressioni del volto e il contatto visivo

La componente emotiva

i sentimenti, il tono e il volume della voce





La componente cognitiva

- **Atteggiamento negativo:**

Alcune persone rinunciano a farsi valere per **mancanza di fiducia in se stessi**. "Tanto nessuno mi ascolta"; oppure "Perché agitarsi? Non ho niente di interessante da dire"; o peggio "Non sono capace di esprimere le mie ragioni: sono troppo timido".

- **Atteggiamento positivo:**

Alcune persone **credono nella propria capacità di affermarsi**; e sono abituati a "caricarsi" con frasi come "Se mi preparo, riuscirò a parlare in maniera convincente", o "Se mi faccio rispettare, lavorerò molto meglio con la gente".

La componente verbale



1. Esprimersi

- Il rito preliminare
- Le domande
- La forma dell'espressione

2. Ascoltare

- Ascolto passivo (sguardo, silenzio, poca gestualità)
- Ascolto semi-attivo (approvando con gesti e frasi brevi)
- Ascolto attivo ed empatia

- **Descrivere il comportamento altrui in maniera non censoria, senza imporre etichette ed evitando giudizi.**
- **Evitare di ferire la sensibilità delle persone con espressioni o giudizi offensivi.**

La componente non verbale



PARALINGUISTICA: Il tono della voce, le vocalizzazioni, i ritmi del discorso, le pause e il silenzio, gli errori di lingua, i lapsus.

CARATTERISTICHE DEL CORPO E I SUOI MOVIMENTI: I gesti, le espressioni facciali, il sorriso, lo sguardo, i movimenti degli occhi, la postura, ma anche l'abbigliamento, l'acconciatura, gli accessori.

PROSSEMICA: le distanze che si tengono, le posizioni che si assumono da in piedi o da seduti, il modo di gestire i confini del contesto fisico.

La comunicazione non verbale garantisce una validità maggiore di quella verbale.

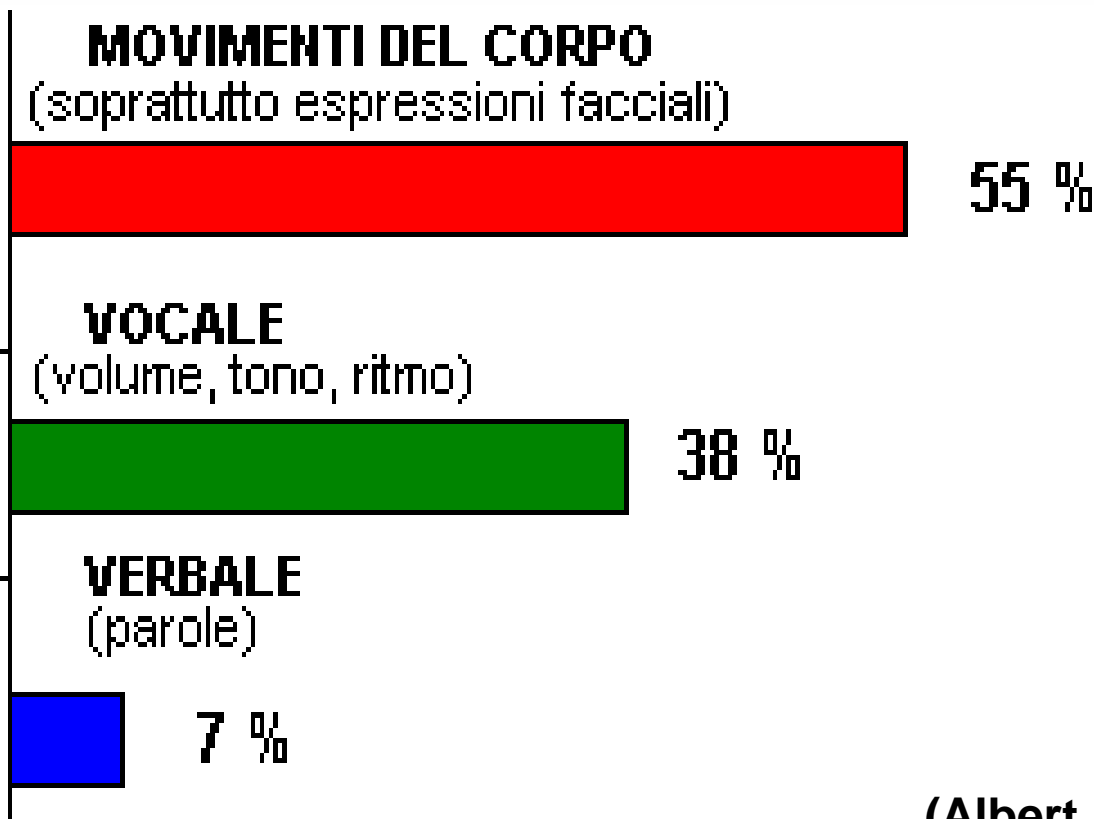
Se c'è contraddizione tra i due tipi di comunicazione di solito si crede di più al messaggio non verbale



La componente emotiva

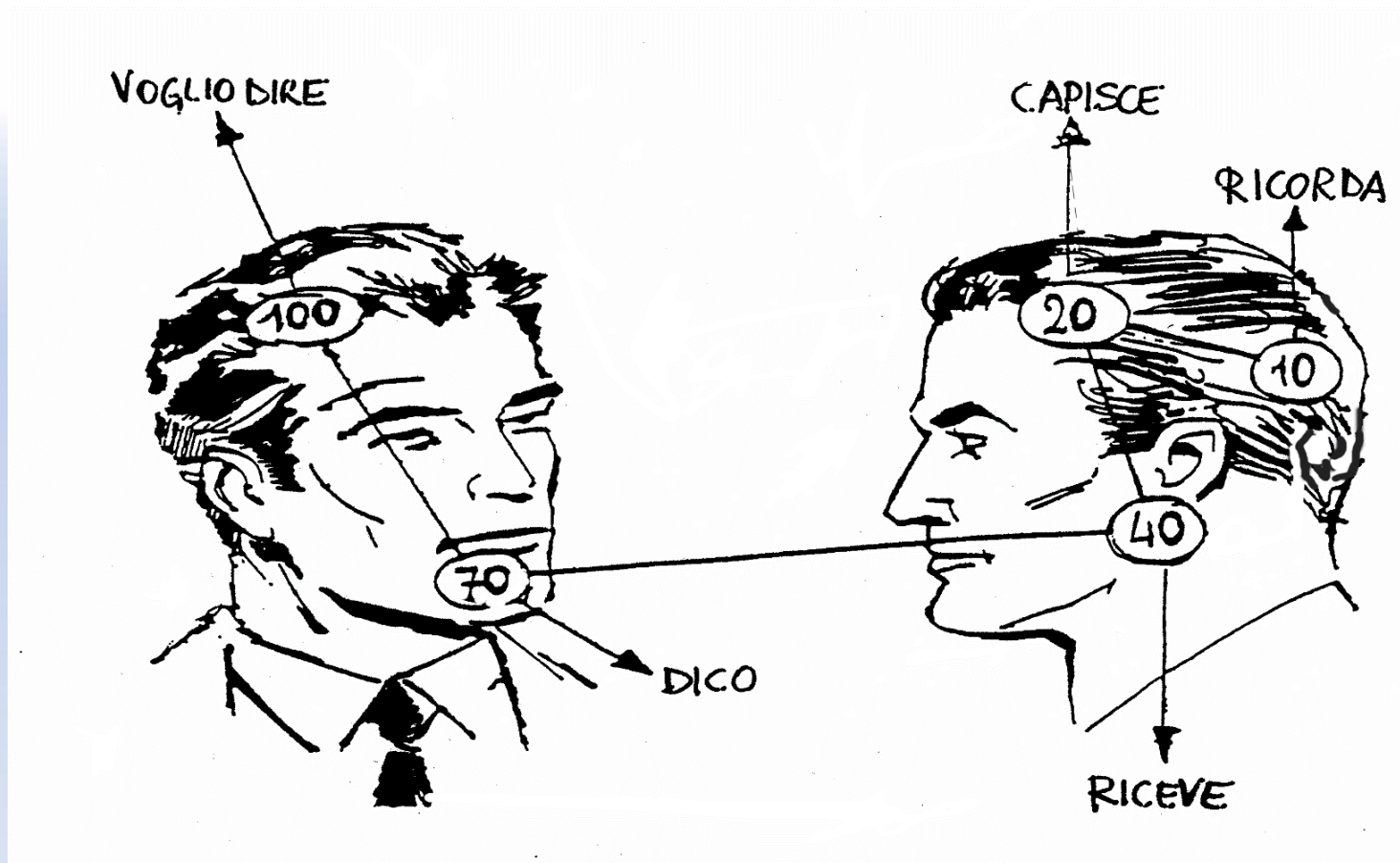
- Comprende il **tono** e il **volume** della voce, che devono essere coerenti con il contenuto.
- Parlare sottovoce denuncia **timidezza o esitazione**; ad alta voce, **aggressività**.
- Un tono di voce ben modulato è **persuasivo** senza essere intimidatorio.
- Il **volume** deve essere proporzionato all'importanza della situazione.

In quali proporzioni incidono...?

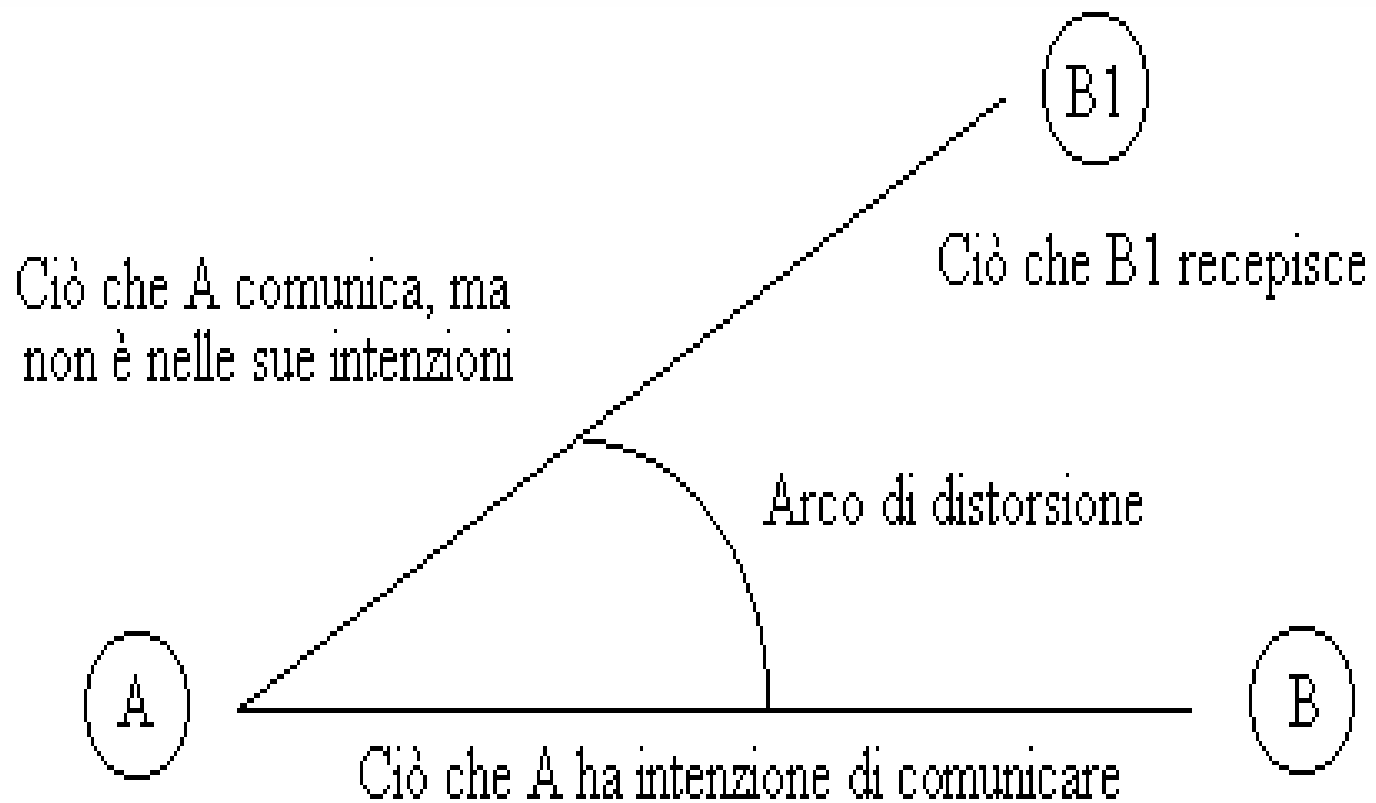


(Albert Mehrabain)

Il problema della dispersione comunicativa



Possibili distorsioni – L'importanza del feedback



Come superare le barriere comunicative e relazionali più frequenti

Aumentare l'empatia
(cognitiva e emotiva)

Rafforzare l'assertività

Incrementare l'ascolto attivo
(verbale, non verbale e para-verbale)

Maggiore consapevolezza del proprio stile comunicativo
(setting interiore)

Gestire costruttivamente il conflitto



Aumentare l'empatia



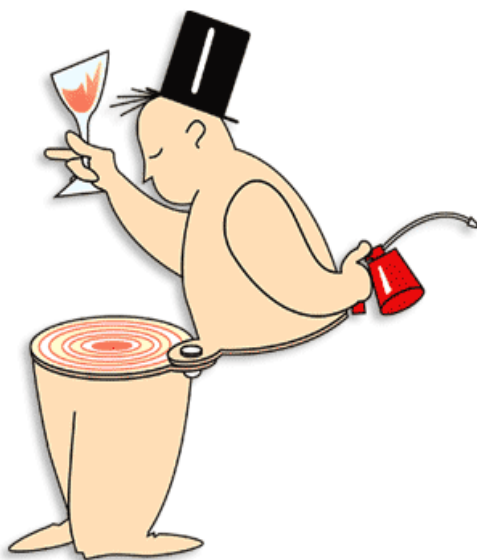
L'empatia è la capacità di **mettersi al posto dell'altro** per comprendere meglio il suo punto di vista e rendersi conto, **allargando il campo dei propri riferimenti**, come arrivare ad un **obiettivo comune di un'intesa senza equivoci**

Rafforzare l'assertività



L'assertività è l'attitudine a **definire, in una qualsiasi situazione, chiaramente la propria posizione, a renderla nota, a difenderla senza aggressività, ammettendo posizioni differenti da parte degli altri.**

Maggiore consapevolezza del proprio stile comunicativo



- ▶ Il proprio sistema di valori
- ▶ I pregiudizi
- ▶ Gli schemi cognitivi
- ▶ Le proprie emozioni
- ▶ Le convinzioni
- ▶ Le proprie conoscenze

- ▶ Le capacità personali
- ▶ Le proprie risorse
- ▶ Le qualità che favoriscono la comunicazione
- ▶ I tratti caratteriali ostacolanti

Gestire costruttivamente il conflitto

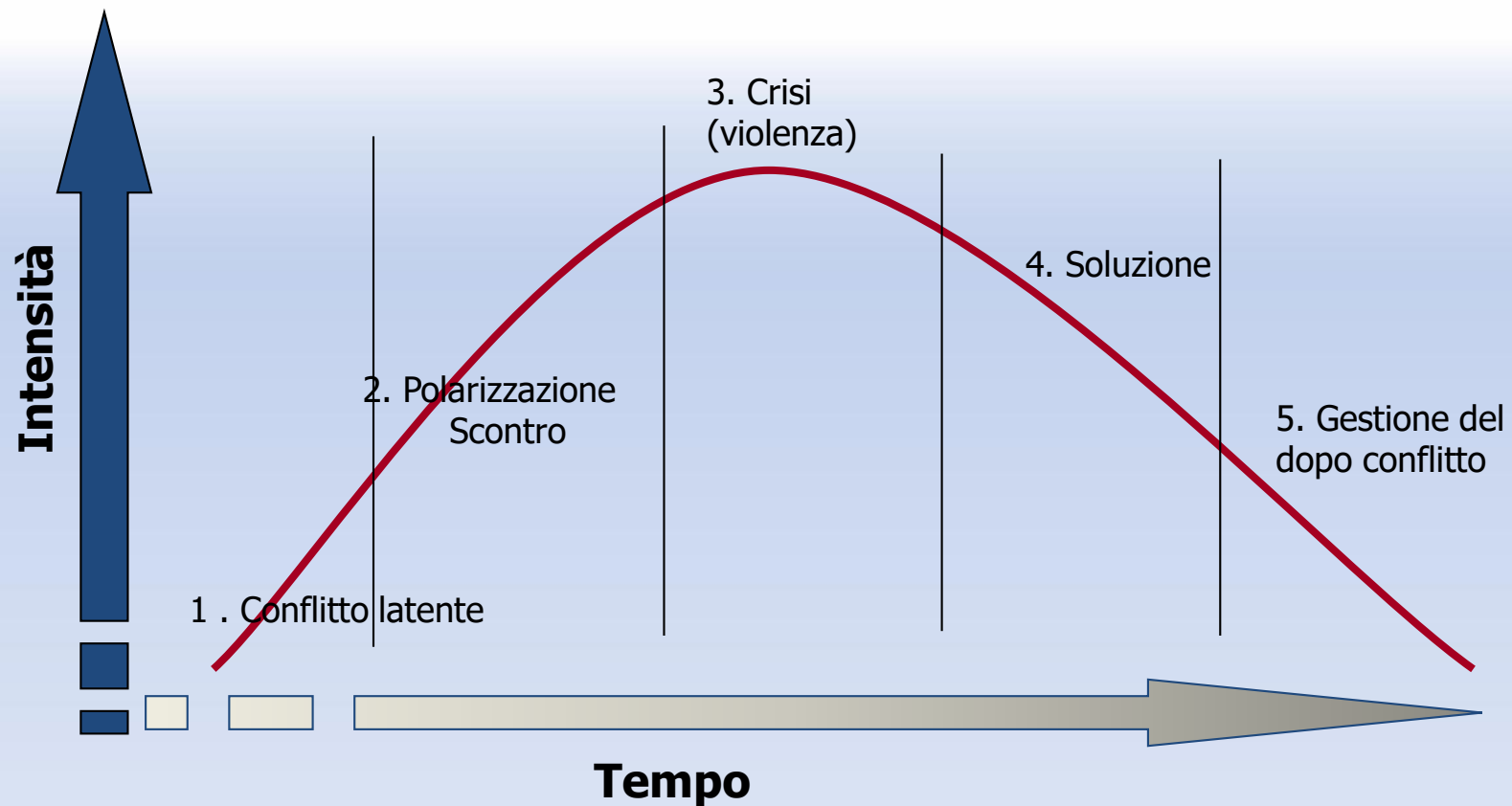


E' necessario essere maggiormente consapevoli del fatto che il **disaccordo è un aspetto naturale** all'interno delle dinamiche dei gruppo di lavoro e che, anzi può essere un **fattore chiave al raggiungimento degli obiettivi.**

Imparare a identificare le fasi del conflitto

- **Quiete** = non si percepisce
- **Latenza** = non è visibile ma è nell'aria
(nervosismo – incapacità di lavorare - lavorare male – restare in silenzio - prendere tempo ...)
- **Escalation**= quando avviene un aumento parallelo di intensità e si innesca un processo in cui avviene una moltiplicazione del numero delle questioni di disaccordo.

Identificare gli stadi di escalation e de-escalation e intervenire efficacemente



Aumentare la propria consapevolezza comunicativa ***(cosa sto dicendo?, come?, che effetti ottengo?)***



senza perdere di spontaneità

***allenandosi
all'ascolto generativo***

Arrivare all'ascolto generativo

Ascolto 1 - Ascolto ciò che già conosco

Ascoltare attraverso la riconferma dei giudizi abituali “lo so già!”

Ascolto 2 - Ascolto i fatti

Dirigere l'attenzione verso fatti esterni, come fanno gli scienziati. Provano ad ascoltare i fatti anche se questi contraddicono le loro teorie e idee.

Ascolto 3 - Ascolto empatico

Vedere la realtà dalla prospettiva di un'altra persona e sentire come questa si sente. Ciò non vuol dire che i due concordino, ma che sono capaci di riconoscere e rispettare la prospettiva dell'altro.

Ascolto 4 - Ascolto generativo. Significa formare uno spazio di attenzione profonda che permetta l'emergere e il manifestarsi di una possibilità futura.

I livelli della conversazione

1. Downloading – Scaricare informazione

Parlare di quello che gli altri vogliono

sentire Routine educate, frasi vuote, conformismo: non dire quello che si pensa

4. Generazione condivisa

Parlare in modo trasformativo

Silenzio intenzionale, presenza, flusso, co-creazione, consapevolezza reciproca profonda, se-stesso autentico

2 - Discussione

Parlare di quello che si pensa

Visioni divergenti: Confronto

3 - Dialogo

Parlare in maniera riflessiva

Parlare immedesimandosi nel punto di vista dell'altro; dalla difesa all'analisi dei punti di vista, - Riflessione sulla propria visione

“[...] Il segreto della piena realizzazione è riuscire a comunicare agli altri ciò che si è attraverso quel che si fa, ma per essere davvero equilibrati e sereni è indispensabile che ciò che si fa sia realmente quello che si vuole e non quello che vogliono gli altri [...]”

(Lorenzo Licalzi)

Silvia Ramirez Pizarro

Psicologa del Lavoro e dell'Organizzazione e Coach certificata,
Consulente senior nell'ambito della Selezione, Formazione, Valutazione e Sviluppo delle
Risorse Umane.

www.silviaramirez.it

sirapi@gmail.com