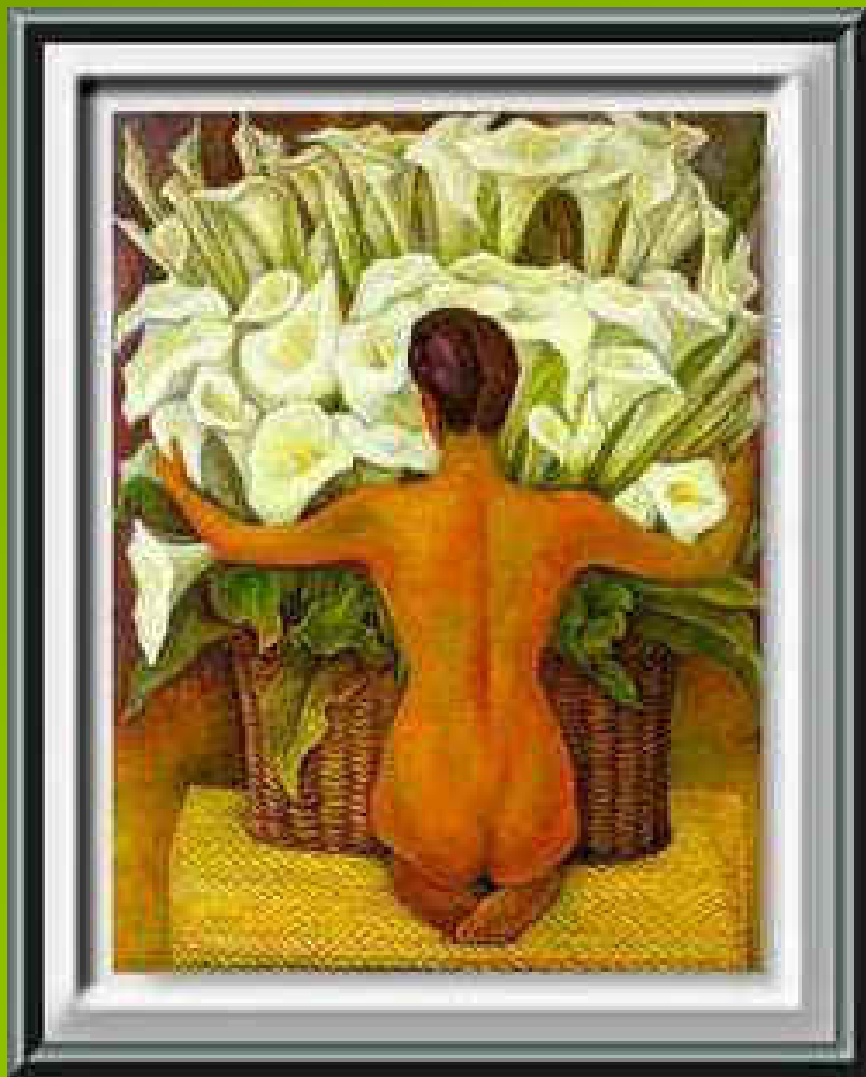


# Comunicare la gravità: il cancro



**Dott.ssa Nadia Crotti**  
**Psicologa-Psicoterapeuta**  
**Servizio di Psicologia - IST Genova**  
**[ntcrotti@libero.it](mailto:ntcrotti@libero.it)**  
**010-5600603/606**

# COMUNICAZIONE sul CANCRO

Comunicazione individuale o collettiva

- **Mistificazione**
- **Confusione**
- **Conflitto**

# MISTIFICAZIONE

Le difficoltà a comunicare una diagnosi vengono peggiorate dall'ignoranza (o se vogliamo evoluzione scientifica) sulle cause della diagnosi stessa



Ciò ha trasformato una **malattia in mitologia**  
che si ritorce sul malato

# MISTIFICAZIONE

## Definizione sociale

## Definizione psicologica

**tecnica di distrazione:**

Aspetti **individuali**

si ha quando viene dato

Aspetti **duali**

grande spazio ad una

Aspetti **familiari**

notizia poco importante,

**Comunicazione collettiva.** Dai media al tam tam

ma che magari è

d'impatto verso il

pubblico, per evitare di

parlare di altre notizie

considerate *scomode*.

# CONFUSIONE

Sancita dalla recente opinione che vi sia  
utilità nella ricerca di una  
"seconda opinione"

# CONFLITTO

Non dirlo, dirlo in modo  
incomprensibile, trasferire a terzi  
la responsabilità di dirlo, non  
chiederlo, chiederlo male...

**Il nemico comune  
non è la sofferenza  
ma  
il cancro**



**la malattia**

# LA COMUNICAZIONE: COS'E'?

- La comunicazione è un **PROCESSO DI SCAMBIO** tra persone che si trovano all'interno di un certo contesto ( famiglia, scuola, lavoro...)
- La comunicazione è lo **STRUMENTO** mediante il quale si instaurano e si sviluppano le relazioni
- La comunicazione si attua attraverso un canale **VERBALE** e un canale **NON VERBALE** ed è possibile solo se le persone condividono lo stesso linguaggio

# LA COMUNICAZIONE VERBALE

La comunicazione **VERBALE** si attua attraverso l'utilizzo della **parola** e del **paralinguaggio** (ritmo, velocità, pause della voce, inflessioni dialettali...) e ci fornisce due diversi tipi di informazioni:

- informazioni relative al **contenuto**
- informazioni relative alla **natura della relazione**

# LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

La comunicazione **NON VERBALE** si attua attraverso elementi che completano ed integrano la comunicazione verbale:

- la **prossemica** ( cioè la distanza tra gli interlocutori: intima, agevole, eccessiva ...)
- la **cinesica** (movimenti del corpo, gestualità, spazialità)
  - la **mimica** ( sguardo ed espressione del volto)
  - l'**aspetto esteriore** (modo di abbigliarsi)
- il **contatto** ( stretta di mano: franca, sfuggente...)
  - l'**olfatto** ( odori e profumi )

# IL MODELLO DI PALO ALTO:

## I CINQUE ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

Paul Watzlawich e la Scuola di Palo Alto (California)  
hanno teorizzato i cinque principi base della  
comunicazione umana

( P. Watzlavich, "La pragmatica della comunicazione umana",  
Edizioni Astrolabio)

Per Watzlavich :

" Ci troviamo in presenza di un processo di comunicazione  
tutte le volte che il **COMPORTAMENTO** di una persona  
o di un animale si impone all'attenzione di un'altra  
persona o di un altro animale"

# PRIMO ASSIOMA:

## NON SI PUO' NON COMUNICARE

ogni comportamento è comunicazione;  
non è possibile non manifestare un comportamento,  
quindi è impossibile non comunicare.

( Anche il **silenzio** è una forma di comunicazione)

# IL SILENZIO

il silenzio è una potente forma di comunicazione:

- esso può avere diversi significati:  
può, infatti, essere percepito come  
**facilitante, permissivo, seducente, imbarazzato...**
- il silenzio può veicolare anche **rispetto e partecipazione**:  
ad es. nel caso di un dolore o di un lutto,  
quando la parola può essere vissuta  
come **superflua o commiseratoria**

## SECONDO ASSIOMA:

"IN OGNI MESSAGGIO SONO PRESENTI DUE  
LIVELLI  
COMUNICATIVI:  
UN LIVELLO DI CONTENUTO E  
UN LIVELLO DI RELAZIONE"

ogni comunicazione, infatti, presenta un aspetto di  
**contenuto**

( un'informazione, una notizia, un dato...)

ed un aspetto di **relazione**

( un avvertimento, un comando, una preghiera...)

di modo che

**il secondo classifica il primo**

# TERZO ASSIOMA:

NELLA SEQUENZA DI EVENTI  
LA PUNTEGGIATURA  
E' ARBITRARIA E SOGGETTIVA

la natura di una qualsiasi relazione dipende dalla  
**punteggiatura**  
delle sequenze di comunicazione tra le persone coinvolte:  
per esempio:

" lo trascuro perché beve"  
"bevo perché mia moglie mi trascura"

si tratta di **due punti di vista** che descrivono  
in modo differente e soggettivo  
la **stessa catena di eventi**

# QUARTO ASSIOMA:

ESISTONO DUE LIVELLI COMPLEMENTARI  
NELLA COMUNICAZIONE:  
QUELLO ANALOGICO E  
QUELLO  
DIGITALE

- il linguaggio digitale ( verbale ) possiede una sintassi logica complessa ed efficace, ma non sempre permette di definire adeguatamente la natura della relazione
- il linguaggio analogico ( non verbale ) ha la capacità di definire adeguatamente la natura della relazione, ma non ha la ricchezza di sfumature di quello verbale

# QUINTO ASSIOMA:

LE INTERAZIONI TRA PERSONE  
POSSONO ESSERE  
SIMMETRICHE O COMPLEMENTARI

ogni comunicazione può essere simmetrica o complementare  
a seconda che sia basata  
sulla eguaglianza o sulla diseguaglianza del rapporto:

- ° un rapporto paritetico o democratico è simmetrico
- ° un rapporto basato sull'autorità/ subordinazione è complementare

# IL CONTESTO DELLA COMUNICAZIONE

Essere consapevoli del **CONTESTO** comunicativo è estremamente importante.

Esistono diversi tipi di contesto:

- **FISICO**: il luogo in cui si comunica
- **TEMPORALE**: il momento in cui si comunica
- **STORICO**: in relazione ai rapporti preesistenti tra gli interlocutori
- **PSICOLOGICO**: il livello di empatia ( paziente o collega?)
- **RELAZIONALE**: il tipo di relazione ( è simmetrica o complementare?)

# IL MESSAGGIO

◦ comunicare significa **trasmettere** non solo informazioni, (livello dei contenuti), ma anche sensazioni, emozioni, sentimenti, vissuti ... ( livello relazionale)

◦ colui che comunica deve **scegliere il codice** che stabilisca le regole di interpretazione del suo messaggio: queste devono essere conosciute e condivise da chi lo riceve ( es: dialetto, linguaggio "braille", il linguaggio "morse" ...)

# La comprensione del MESSAGGIO:

La comprensione del messaggio è influenzata da alcuni elementi fondamentali:

- la **simmetria**: le persone in relazione sono in posizione di uguaglianza ( ad es. due colleghi di lavoro)
- la **complementarietà**: i due partner in relazione sono in posizione UP/DOWN ( ad es. medico/paziente)
- la **punteggiatura**: il diverso modo di "mettere le pause" all'interno della sequenza di comportamento:
  - \* bevo perché mia moglie mi trascura
  - \* trascuro mio marito perché beve

# Per facilitare la comprensione del **MESSAGGIO:**

- utilizzare sempre un linguaggio condiviso
- fare attenzione al **contesto culturale** dell'interlocutore
- fare attenzione all'informazione "di ritorno" (feedback)
  - essere disponibili a **modificare il messaggio** se non compreso
- porre **attenzione** ai nostri atteggiamenti e comportamenti mentre comunichiamo

# L' interpretazione del MESSAGGIO

- ciò che conta non è tanto ciò che diciamo,  
quanto piuttosto  
ciò che il nostro interlocutore **COMPRENDE**
- nessun messaggio viene ricevuto **PASSIVAMENTE**:  
ogni persona ha una sua storia, un suo livello culturale,  
esperienze, ricordi, aspettative e motivazioni diverse ...
- proprio per questo, il messaggio può subire una  
**IMMEDIATA e PROFONDA**  
**TRASFORMAZIONE**
- alcuni messaggi, inoltre, possono venire semplicemente  
**IGNORATI** da chi li riceve

# IL DESTINATARIO

E' colui al quale il messaggio è indirizzato;  
per comunicare in modo efficace un messaggio dobbiamo considerare alcuni aspetti di chi lo riceve:

- il linguaggio
- il retroterra culturale
- il contesto relazionale
- le aspettative, le motivazioni, i vissuti ...

# LE CARATTERISTICHE DI UNA BUONA COMUNICAZIONE

- costruire il messaggio adattandolo al ricevente
  - usare il canale di trasmissione adeguato
- ascoltare e valutare la risposta del destinatario
- migliorare, se necessario, il contenuto del messaggio precedentemente trasmesso
- riascoltare e rivalutare le risposte del destinatario

Diventare **EFFICACI COMUNICATORI** è un processo di crescita e di sviluppo personale utile sia nel lavoro che nella vita privata

# OSTACOLI E BARRIERE ALLA COMUNICAZIONE EFFICACE:

- **messaggi complessi:** sono di difficile comprensione, in quanto la loro decodifica non sempre avviene in modo corretto.  
(è utile semplificarli, magari suddividendoli in diverse parti)
- **messaggi trasmessi simultaneamente:** troppi messaggi emessi in contemporanea possono creare **situazioni di sovraccarico** nell'interlocutore e perciò interferire con la comprensione  
( limitare il loro numero)

- **messaggi monotoni**: possono provocare noia nell'interlocutore e compromettere seriamente il livello di attenzione che, di solito, subisce, nel tempo, un calo fisiologico
- **messaggi emessi sulla base di elementi personali**: la mancanza, ad esempio, di un vocabolario condiviso, cosa che si verifica per diversa estrazione culturale, può far attribuire un **significato diverso** al messaggio ( vedi il colloquio medico/paziente)

# LA PERCEZIONE SELETTIVA:

va considerato, inoltre, il fenomeno conosciuto come  
"percezione selettiva"  
che ha un peso notevole nella comprensione di un messaggio:

la percezione selettiva fa sì che  
**ASCOLTO e RICORDO**

delle informazioni date avvengano in maniera che  
**NON SIANO IN CONTRASTO  
CON IL SISTEMA  
DI RIFERIMENTO E DI VALORI**  
dell'interlocutore.

# EMPATIA E ASCOLTO ATTIVO:

Alla base di ogni comunicazione efficace,  
oltre che di una relazione d'aiuto,  
c'è il concetto di empatia:

- “ assumere il ruolo dell'altro, vedere il mondo come questi lo vede e sperimentare così come li vive i suoi sentimenti”
- “essere pronti a leggere le comunicazioni non verbali e a rilevare i sentimenti sottostanti ad esse”
- “comunicare interesse, prendersi cura e comprendere in maniera non giudicante l'altra persona”  
( Macarov, 1978)

# **ASCOLTO ATTIVO:**

(Rappresenta il lato "ricettivo" della comunicazione).

Consiste nella abilità di  
**concentrare la nostra attenzione**  
sul modo in cui il nostro interlocutore  
percepisce sé stesso e la realtà  
**vedendo le cose**  
dalla sua prospettiva.

**"ASCOLTARE ATTIVAMENTE"**  
**E' COSA DIVERSA**  
**DAL**  
**"SENTIRE DISTRATTAMENTE"**

# Per attuare l'ascolto attivo è necessario:

- **SOSPENDERE IL GIUDIZIO**,  
cioè mettere da parte i nostri  
valori e le nostre opinioni personali
- Prestare attenzione **ALLA PERSONA**
- Prestare attenzione **AI CONTENUTI**
- Rispondere alla persona (con empatia)  
ed al contenuto (con parafrasi)
- Non dare consigli o soluzioni premature

## ◦ **Prestare attenzione alla PERSONA:**

- Mantenere il contatto oculare, mettersi in posizione frontale, con il corpo inclinato verso l'interlocutore...
- Osservare il modo di presentarsi, le espressioni del volto, lo sguardo, la postura della persona...
  - Ascoltare il suo tono di voce, le parole usate...

## ◦ **Prestare attenzione ai CONTENUTI:**

- chi?, cosa?, quando?, dove?, come? perchè?  
( queste domande ci permettono di raccogliere gli elementi fondamentali dell'esperienza altrui)
- fare attenzione ai temi ricorrenti

# I DIVERSI STILI DI ASCOLTO:

- l'assente
- l'ipercritico
- il compiacente
- l'attivo

**RIFLETTIAMO:** io quale stile tendenzialmente utilizzo?

- porsi in una condizione di **accoglienza** e di **ascolto attivo**, con l'intenzione di comunicare onestamente
- aiutare la persona ad **esprimere** le proprie domande, perplessità, difficoltà di comprensione
- **essere** quanto più possibile **consapevoli** delle proprie emozioni in relazione a quella specifica situazione ed a quella specifica persona

# PER RICAPITOLARE:

- fornire informazioni in modo accessibile alla capacità di comprensione della persona (utilizzo di un linguaggio condiviso)
- **verificare sempre la comprensione dell'informazione data**
  - fare attenzione anche alla **comunicazione non verbale** nostra e dell'altro (tono di voce, sguardo, mimica facciale, postura ...)
  - **essere disposti a "mettersi in gioco"** condividendo eventualmente emozioni, i vissuti, i sentimenti ...

# Protocollo SPIKES

- S Preparazione del contesto e tecniche di ascolto attivo
- P Raccolta delle informazioni in possesso del paziente.
- I Verifica della volontà del paz. di ricevere informazioni
- K Dare al paz. le info. mediche necessarie per comprendere la situazione della malattia
- E Riconoscimento delle emozioni del paz. e risposta empatica
- S Pianificazione dell'intervento e chiusura.