



# *Relazione tecnico-paziente: criticità strategie di comunicazione*

---

*Dott. Gioele Santucci*

*Direttore delle attività didattiche del Corso di Laurea in  
Tecniche di Radiologia Medica per Immagini e Radioterapia di Rimini*

*Salerno, 25 Giugno 2014*



# ***Prima grande criticità***

---

***Il modo in cui comunichiamo ha un ruolo importante nel produrre benessere o difficoltà nelle relazioni con i pazienti.***

**Perché la qualità della relazione  
influisce in modo determinante sulla  
qualità del servizio offerto....ha un  
peso preponderante sulla qualità  
percepita!!!**

**Manager**

**Qualità sociale**

**Qualità organizzativa**

**Qualità**

**utenti**

***Qualità percepita***

**Operatori**

**Il paziente non è in grado di giudicare “tecnicamente” il TSRM, il suo “metro” di misura è la relazione, la comunicazione, l’accoglienza.....l’essere ascoltato**

**Oggi, i reclami, i suggerimenti, le contestazioni che arrivano all'URP e al tribunale dei diritti del malato per “discomunicazione” errata “relazione” sono circa il 50% del totale**

# Seconda grande criticità

**Il carico di lavoro quotidiano non depone per ampi spazi dedicati alla comunicazione alla paziente, anzi tempi molto contratti e contingentati, “*quasi automatizzati*”**



# Terza grande criticità

---

**Ogni TSRM in quanto essere umano è portatore di situazioni familiari, emozioni proprie, quotidiana, variabile sensibilità al lavoro.**

Dott. G. Santucci - 25 Giugno 2014



# Come si possono ridurre queste criticita'?

Dott. G. Santucci - 25 Giugno 2014



# ***Meta- e comunicazione paziente-TSRM***

**EMITTENTE**

**MESSAGGIO**

**RECEVENTE**

**COMUNICAZIONE**



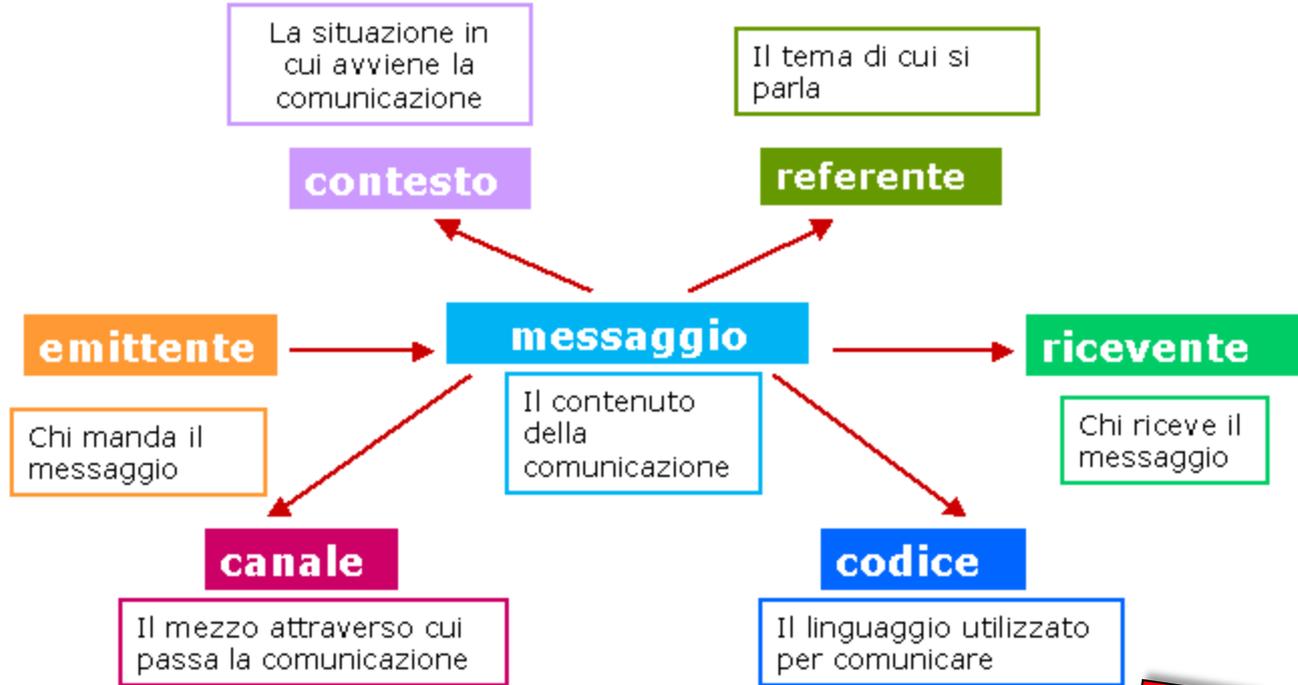
# Gli elementi fondamentali della comunicazione sono sei:

- Emittente:** la persona che emette il messaggio
- Ricevente:** colui che riceve il messaggio emanato dall'emittente
- Messaggio:** corpo della comunicazione
- Referente:** scopo ed argomento della comunicazione
- Codice:** insieme delle regole utilizzate per comunicare
- Canale:** strumento della comunicazione

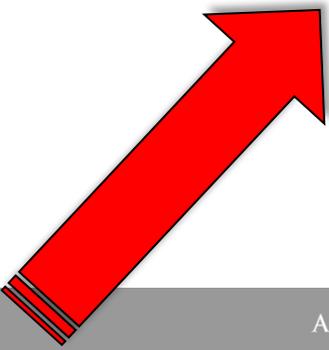


# ALCUNE ATTENZIONI

## Gli elementi della comunicazione



Dott. G. Santucci - 25 Giugno 2014



# Canale di emissione verbale



**Parola**

(Segno)

**Significante**

(Combinazione di suoni)

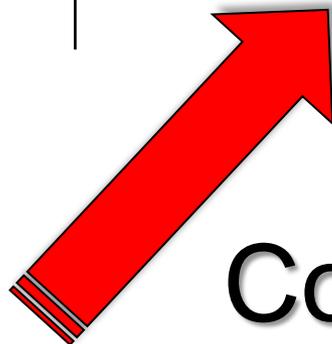
**Significato**

(Concetto)

SENO

S-E-N-O

- ORGANO ANATOMICO
- FUNZIONE TRIGONOMETRICA



**Codici**



# Linguaggio verbale

Dalla robotica e dall'elettronica si parla di:

***Linguaggio digitale***

***Linguaggio analogico***



# Comunicazione e significato

**L'essere umano vive di significati, così come  
vive di relazioni**

**o, per meglio dire,**

***Le relazioni producono i significati e i  
significati qualificano le relazioni***



# Informazione e comunicazione

## Informazione

*senza la presenza di un comportamento intenzionale reciproco il messaggio è soltanto informativo, e non comunicativo*; quindi, la frase ha solamente un **valore informativo**

## Comunicazione

lo **scambio comunicativo** avviene solo se il messaggio è prodotto intenzionalmente dal parlante ed è riconosciuto e interpretato intenzionalmente dal destinatario



Dott. G. Santucci - 25 Giugno 2014

# *I livelli di intenzione*

**Grice**  
**Paul**

“ciò che è detto” (what is said) = intenzione  
informativa (rendere manifesto al  
destinatario un determinato contenuto)

“ciò che si intende dire” (what is meant) =  
intenzione comunicativa (*m-intention*:  
rendere consapevole il destinatario di  
qualcosa di cui non era prima consapevole)



# *Intenzione e comunicazione*

---

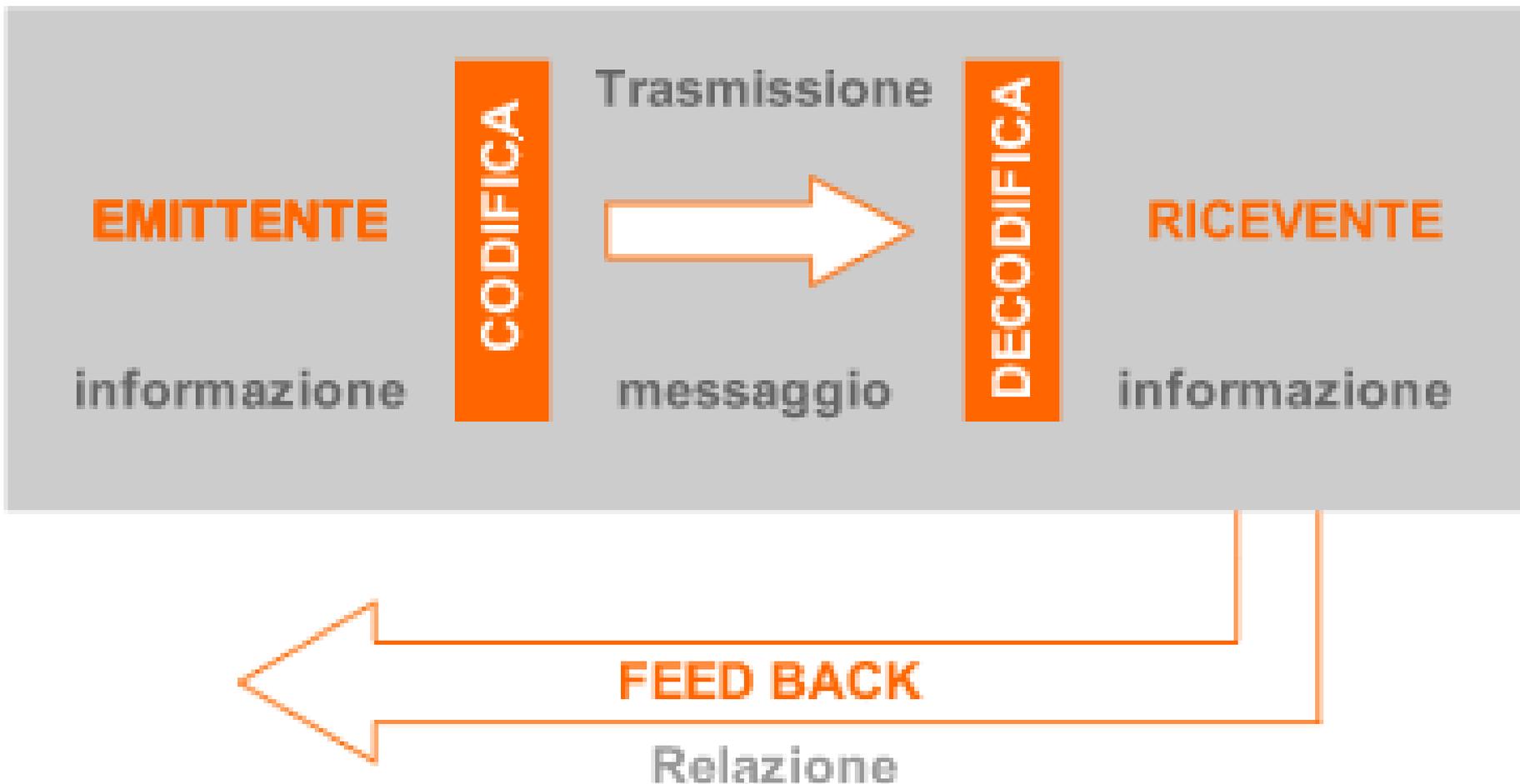
*Il significato non esiste se non vi è  
un'intenzione comunicativa*

Intenzione comunicativa

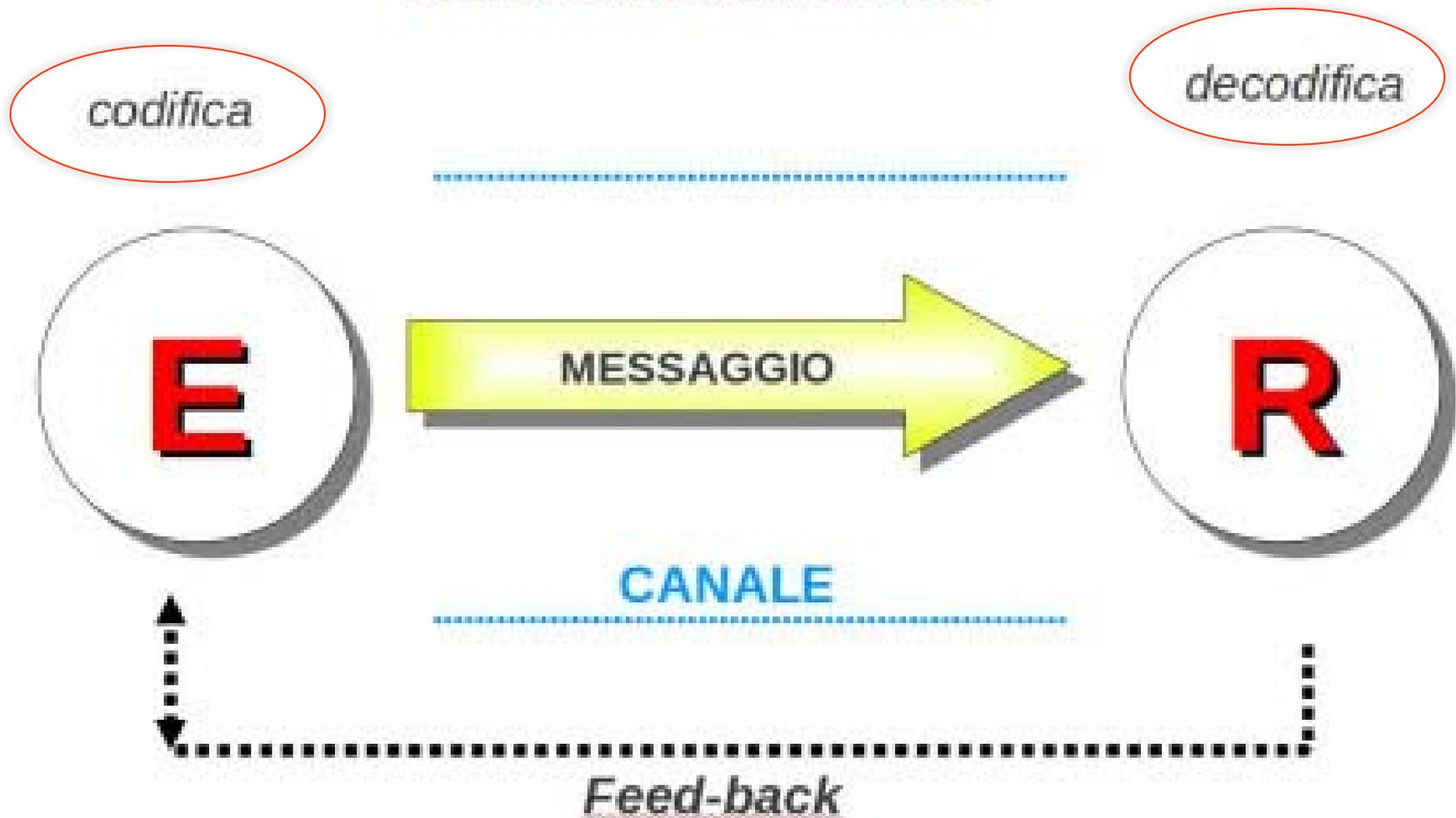
=

Condizione essenziale per la comunicazione  
umana

# PROCESSO DI COMUNICAZIONE



# ELEMENTI COSTITUTIVI DELLA COMUNICAZIONE



**PARA-VERBALE**

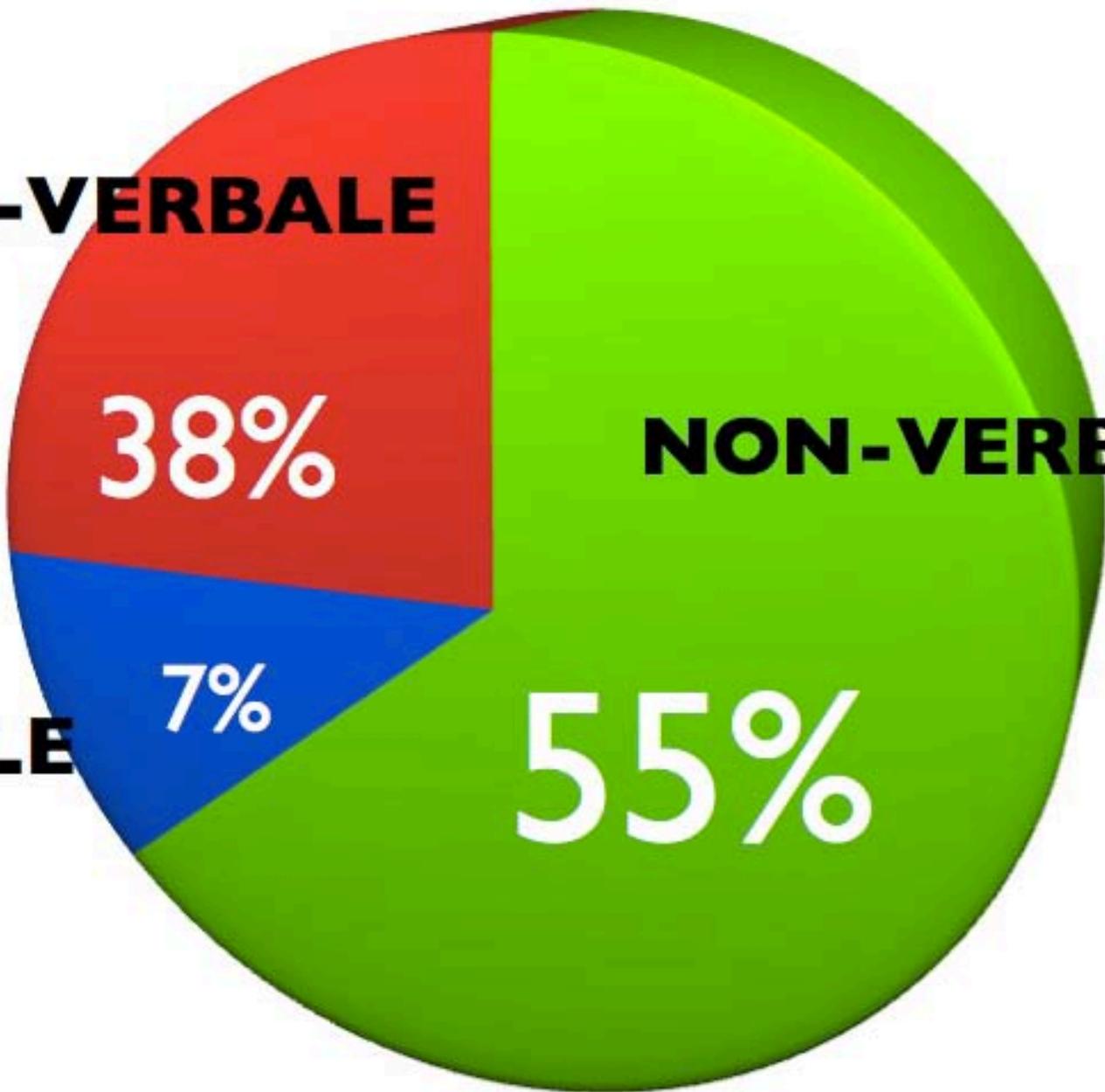
38%

**NON-VERBALE**

7%

55%

**VERBALE**





# In virtù del 1° assioma della comunicazione:

**non si può non comunicare**

**Qualunque comportamento comunica qualcosa e, visto che è impossibile avere un non-comportamento, la non-comunicazione è altrettanto impossibile. Qualunque cosa fai o dici, qualunque scelta (dai vestiti alla macchina, da ciò che leggi allo sport che pratici – o che non pratici) comunica qualcosa agli altri e a te stesso.**



# La Comunicazione non verbale: CNV

---

✓ *Il sistema vocale*

✓ *Il sistema cinesico*

✓ *Il sistema prossemico*

✓ *Il sistema aptico*



Dott. G. Santucci - 25 Giugno 2014

# *Il sistema vocale*

**La voce manifesta e trasmette numerose componenti di significato oltre alle parole**

**Nell'atto di pronunciare una parola, assieme agli elementi linguistici sono intrinsecamente associati gli aspetti prosodici dell'intonazione e quelli paralinguistici del tono, del ritmo e dell'intensità dell'eloquio**

La sintesi degli aspetti vocali verbali e non verbali costituisce **l'atto fonopoietico** [Anolli e Ciceri]

L'atto fonopoietico utilizza il *canale vocale-uditivo*:  
richiede una quantità minima di energia fisica,  
consente la trasmissione e ricezione dei segnali a  
distanza, assicura un feedback completo ed ha  
una rapida evanescenza



# Quali sono le caratteristiche paralinguistiche vocali?

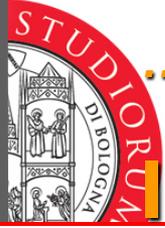
- Tono
- Intensità
- Tempo

Dott. G. Santucci - 25 Giugno 2014

# Le caratteristiche paralinguistiche

sono determinate da diversi parametri

- **Il tono:** frequenza fondamentale ( $F^0$ ) della voce; generato dalla tensione delle corde vocali; l'insieme delle variazioni di tono nel determinare il *profilo di intonazione*
- **L'intensità:** volume della voce; varia da un volume debole a uno molto forte; è connessa con l'*accento enfatico* (sottolinea un segmento linguistico)



**Il tempo:** determina la successione

dell'eloquio e delle pause; comprende la **durata** (tempo necessario per pronunciare un enunciato, comprese le pause),

**la velocità di eloquio** (numero di sillabe al secondo comprese le pause),

**la velocità di articolazione** (numero di sillabe al secondo escluse le pause), **la pausa**

(sospensione del parlato: *pause piene* = uso di vocalizzazioni tipo mhm, ehm ecc.; *pause vuote* = periodi di silenzio)

## 2. Componenti vocali non verbali

determinano la *qualità della voce* di un individuo; “impronta vocalica” generata dall’insieme delle caratteristiche extralinguistiche e paralinguistiche menzionate.

# La voce delle emozioni

Importanza delle proprietà vocali per esprimere le emozioni, *ogni emozione è caratterizzata da un preciso e distintivo profilo vocale*

## ***Fase di encoding***

Analisi e misurazione dei correlati acustici dell'espressione vocale delle emozioni (Anolli e Ciceri)

Che cos'è ***l'encoding vocale delle emozioni?***

Capacità del canale vocale non verbale di trasmettere in modo autonomo precise e distinte informazioni circa gli stati affettivi dell'individuo, in maniera indipendente dagli aspetti linguistici dell'enunciato

## Fase di decoding

Capacità del destinatario di riconoscere e di inferire lo stato affettivo ed emotivo del parlante prestando attenzione soltanto alle sue caratteristiche vocali

*Accuratezza media di riconoscimento pari al 60%*

Sono più facilmente identificabili le espressioni vocali delle emozioni negative rispetto a quelle delle emozioni positive: le prime sono più strettamente connesse con le condizioni della sopravvivenza degli individui



# Il silenzio

In quanto assenza di parola, costituisce un *modo strategico di comunicare* e il suo significato varia con **le situazioni, con le relazioni e con la cultura di riferimento**

In generale, il valore comunicativo del silenzio è da attribuire alla sua *ambiguità* → può essere l'indizio di un ottimo rapporto e di una comunicazione intensa oppure il segnale di una pessima relazione e di una comunicazione deteriorata



# Regole del silenzio

insieme complesso di standard sociali che governano il silenzio

In generale, il silenzio è associato a

- situazioni sociali in cui *la relazione fra i partecipanti è incerta, poco conosciuta, vaga o ambigua*
- situazioni sociali in cui vi è *una distribuzione nota e asimmetrica di potere sociale* fra i partecipanti



## Il silenzio presenta importanti *variazioni culturali*

- Culture occidentali (individualistiche): successione rapida dei turni di parola; i tempi di latenza delle pause sono assai ridotti; silenzio = minaccia, mancanza di cooperazione per la gestione della conversazione
- Culture orientali (collettivistiche): lunghe pause di silenzio fra un intervento e l'altro, in quanto segnale di riflessione e ponderatezza; silenzio = indicatore di fiducia, di confidenza, di armonia e di intesa

# Il sistema cinesico

**Cinesica: è il movimento come fenomenologia spontanea, individuale, solipsistica, che il soggetto compie mentre è presente, che parli o meno, anche se sta fermo (si tocca il naso, si gratta la testa, accavalla le gambe, etc.).**



# **Il sistema cinesico**

**Comprende i movimenti  
*del corpo, del volto e degli occhi***

**I nostri movimenti implicano la produzione  
e la trasmissione di significati**

# La mimica facciale

Movimenti del volto: sistema semiotico privilegiato; manifestazione di determinati stati mentali del soggetto, esperienze emotive, atteggiamenti interpersonali

## *1. Ipotesi globale delle espressioni facciali*

Le configurazioni espressive del volto per manifestare i diversi stati emotivi sono Gestalt unitarie e chiuse, universalmente condivise, sostanzialmente fisse, di natura discreta, specifiche per ogni emozione e controllate da definiti e distinti programmi neuromotori innati.

# Facial Action Coding System

(FACS, Ekman e Friesen):

Sistema di osservazione e di classificazione di tutti i movimenti facciali visibili in riferimento alle loro componenti anatomo-fisiologiche corrispondenti

*Continuum* indifferenziato dei movimenti facciali: 44 *unità di azione* (AU) analisi di oltre 7000 movimenti ed espressioni facciali in tutte le loro combinazioni



# Il valore emotivo vs. comunicativo delle espressioni facciali

## A. Prospettiva emotiva (Ekman e Izard)

Le espressioni facciali hanno prevalentemente un *valore emotivo*, in quanto sono l'emergenza immediata, spontanea e involontaria delle emozioni provate e sono governate dai programmi neuromotori specifici e definiti

# Il sorriso

Ekman: diciannove configurazioni diverse di sorriso, fra cui

- **Sorriso spontaneo** (o *sorriso di Duchenne*): riguarda il volto intero; gli angoli della bocca sono sollevati verso l'alto, si mostrano i denti e si contraggono i muscoli orbicolari degli occhi
- **Sorriso simulato** (o *sorriso non-Duchenne*): si attivano soltanto i muscoli zigomatici della parte inferiore del volto
- **Sorriso miserabile**: si prolunga l'espressione della zona inferiore del volto; accettazione di una condizione di necessità spiacevole

# Lo sguardo

Il *contatto oculare* (o sguardo reciproco) aumenta l'attivazione nervosa in molte specie, compresa quella umana

Lo sguardo è fondamentale per l'avvio di qualsiasi rapporto interpersonale

# Sguardo e conversazione

Nelle culture occidentali, durante la **conversazione quotidiana** lo sguardo occupa la quota preponderante del tempo trascorso e serve per inviare e raccogliere informazioni, nonché per acquisire il feedback del partner

- Segnale efficace per gestire la *regolazione dei turni* (in apertura di conversazione, guardarsi = dichiarare la propria disponibilità all'impegno della conversazione)





- Funge da *segnale di appello* (due persone si mostrano disposte a iniziare un'interazione)
- Funzione di *sincronizzazione* (strumento per evitare le sovrapposizioni e per gestire l'avvicendamento dei turni)
- Funzione di *monitoraggio* (dispositivo per controllare l'interazione con il partner)
- Funzione di *segnalazione* (mezzo per manifestare le proprie intenzioni)

# La fissazione oculare

- Sguardo prolungato e duraturo fra due persone che non può essere ignorato
- Concerne soprattutto condizioni particolari di allontanamento o di avvicinamento relazionale fra le persone
- In determinate situazioni, può avere valore di *minaccia* e di pericolo





È caratteristico delle situazioni di ***seduzione e di innamoramento***; la fissazione oculare reciproca conduce a condividere la cosiddetta “intimità oculare” in uno scambio senza parole; altri segnali di attrazione sessuale sono:

- Lo “sguardo laterale”, soprattutto da parte delle donne, come gesto non verbale di interesse verso il partner
- *La dilatazione della pupilla*



**Nelle conversazioni asimmetriche,**  
**chi è in una posizione di *potere***  
**tende a guardare di più e più a**  
**lungo l'interlocutore che non**  
**viceversa**

# **I gesti**

**Azioni motorie coordinate e circoscritte, volte a generare un significato e indirizzate a un interlocutore, al fine di raggiungere uno scopo**

**Il loro insieme è stato chiamato anche il “linguaggio del corpo”, anche se sono interessate soprattutto le mani**

Gesti = parte integrante del discorso

- ❖ Integrano il percorso proposizionale del significato attivato dal linguaggio
- ❖ I gesti iconici (o lessicali) contribuiscono a rendere più preciso e completo il significato di un enunciato  
forniscono importanti informazioni di natura spaziale per illustrare concetti, situazioni, stati d'animo ecc.

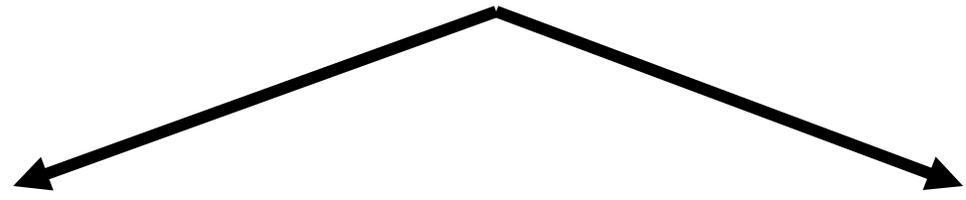
- I gesti possono aggiungere importanti porzioni di significato alle parole
- Svolgono un'azione pragmatica nei confronti dell'enunciato: costituiscono dei marcatori dell'atteggiamento del parlante nei confronti di ciò che sta dicendo e, in parallelo, manifestano le sue aspettative sul modo con cui il destinatario deve intendere ciò che sta dicendo



# Il sistema prossemico e aptico

# Il sistema prossemico e aptico

## Sistemi di contatto



### *prossemica*

Percezione, organizzazione e uso dello spazio, della distanza e del territorio nei confronti degli altri

### *aptica*

Insieme di azioni di contatto corporeo con un altro

Dott. G. Santucci - 25 Giugno 2014

# Prossemica e territorialità

L'uso dello spazio e della distanza implica un equilibrio instabile fra *processi affiliativi* (di avvicinamento) ed esigenze di *riservatezza* (di distanziamento)



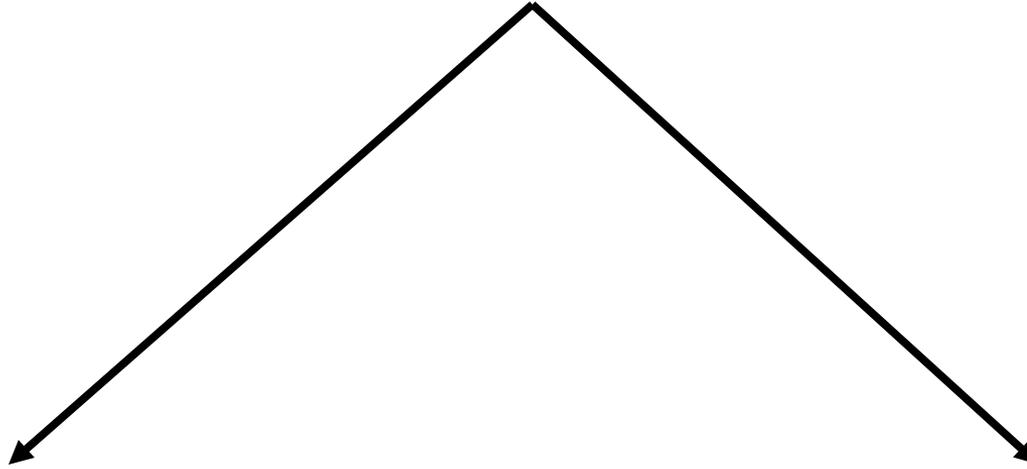


# Gestione della propria territorialità

## • Territorio:

area geografica che assume  
risvolti e significati  
psicologici nel corso degli  
scambi di comunicazione

# Territorio



Territorio  
pubblico

Territorio domestico

Dott. G. Santucci - 25 Giugno 2014



## Territorio pubblico

Territorio dove gli individui hanno libertà d'accesso, ma è regolato da norme e vincoli ufficiali e convenzionali; una certa porzione di spazio è *marcata* a livello di CNV come propria attraverso segnali e indicatori, e può essere rivendicata come appartenente a sé in quella circostanza

# Territorio domestico

Territorio in cui l'individuo sente di avere libertà di movimento in maniera regolare e abituale; in esso prova un senso di agio e ne possiede il controllo; è distinto da quello pubblico da precisi *confini* sia fisici che psicologici



# Prosemica e territorialità

Regolazione della **distanza spaziale** = buon indicatore della distanza comunicativa fra le persone. Diversi tipi di distanza

- **Zona intima** (fra 0 e 0,5 m circa): distanza delle relazioni intime
- **Zona personale** (fra 0,5 e 1 m circa): area invisibile che circonda in maniera costante il nostro corpo
- **Zona sociale** (fra 1 e 3,5/4 m): distanza per le interazioni meno personali
- **Zona pubblica** (oltre i 4 m): distanza tenuta in situazioni pubbliche ufficiali

# Aptica

## Sequenze di contatto reciproco

Due o più azioni di contatto compiute in modo reciproco nel corso della medesima interazione

## Contatto individuale

Unidirezionale e rivolto da un soggetto a un altro



# .....L'aptica e il contatto corporeo

- Nei **rapporti amorosi**, il contatto corporeo invia messaggi di affetto, di coinvolgimento e di attrazione sessuale; in pubblico, assume il valore comunicativo di **segno di legame** che individua la coppia medesima in quanto coppia e che segnala il desiderio di essere lasciata sola.

- Il contatto corporeo può comunicare una relazione di **dominanza e di potere**: di norma, le persone che occupano una posizione sociale dominante hanno la libertà di toccare coloro che sono in posizione di minor potere.

- In numerose circostanze il contatto fisico è regolato attraverso **rituali** che vi attribuiscono uno specifico significato legato al contesto d'uso



# CONSIGLI UTILI DI CARATTERE PSICOLOGICO-RELAZIONALE

- ✓ MI SPOGLIO DELLA TECNICITA'
- ✓ ASCOLTO IN MANIERA EMPATICA
- ✓ SOSTENGO E CONTENGO
- ✓ RASSICURO E SONO DISPONIBILE
- ✓ E' NECESSARIA UNA FORMAZIONE PERMANENTE

*“ Un giorno Dio mi disse: non ti auguro la vita bella di una stella, sarebbe troppo lunga;  
Non ti auguro la vita di una rosa, sarebbe troppo corta.  
Io ti dono la vita che hai adesso ma con lo splendore di una stella e con la tenerezza di una rosa”.*

*Clelia Zanfardino 12 anni*  
*(paziente)*



---

**Grazie per**  
**l'ascolto.....**

*Presentazione al tempio - Giotto*



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA  
SEDE DI RIMINI

# ***Gioele Santucci***

Ausl della Romagna

[gioele.santucci@unibo.it](mailto:gioele.santucci@unibo.it)

*Univ. 0541 – 70.97.00 Osp. 0541 - 70.57.42*

*www.unibo.it*