



CURARE LA RELAZIONE DI CURA

Dal
1952
al
1988





Dal
1982
al
1994



Dal 1962

9 Gennaio 2007





I SOCIAL NETWORK



CHATGPT



20 Novembre 2022





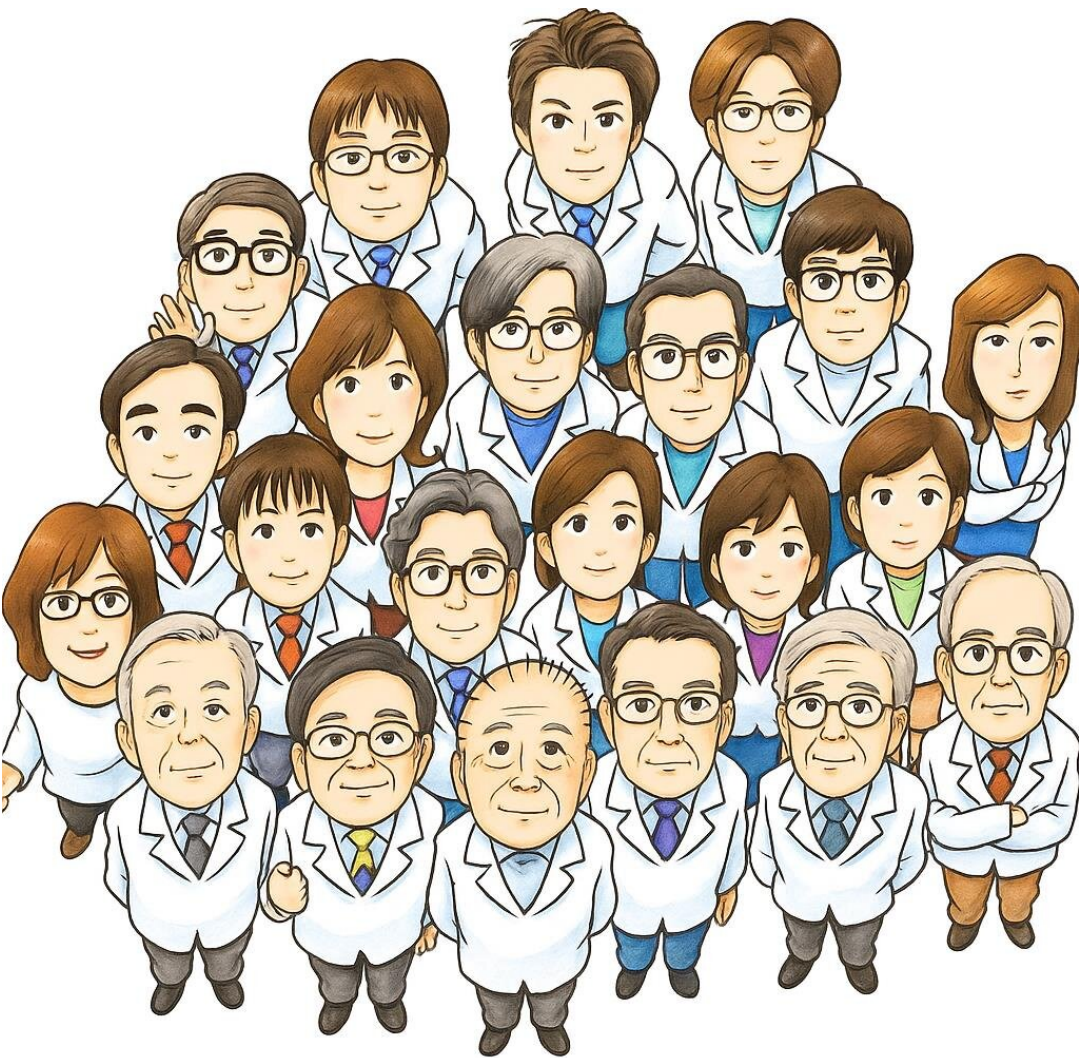
OVERLOAD DI INFORMAZIONI



COSA È CAMBIATO ?



**POCHI
ISTANTI**
per capire e
sintonizzarci
con l'altro



Siamo tutti così diversi?
Siamo circa 59 milioni!!!

«Come ci
vedono gli altri?»

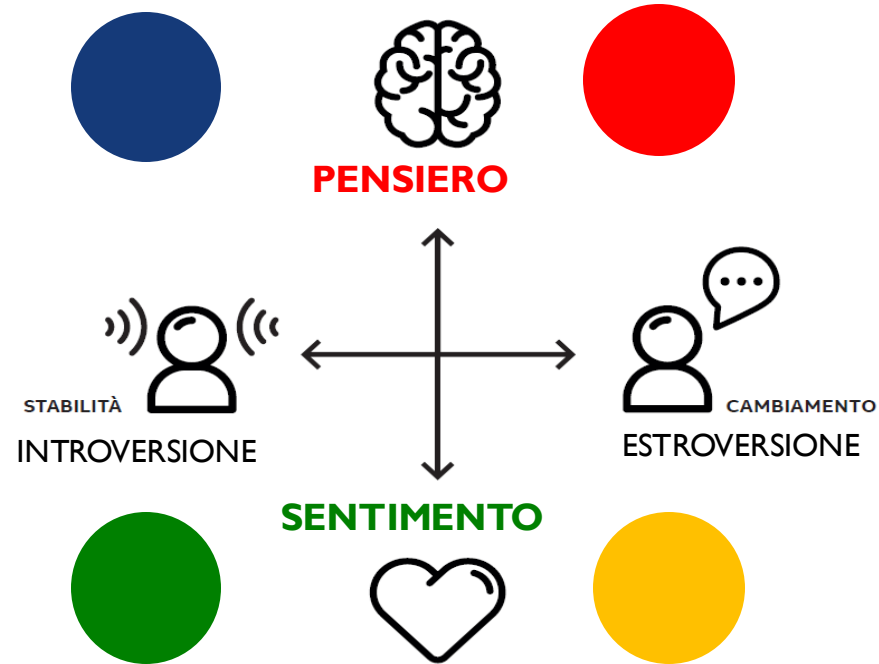


«Come
ci vediamo?»



Scopri il tuo stile comportamentale
Test di Autovalutazione

Le tipologie comportamentali



La Tipologia Rossa

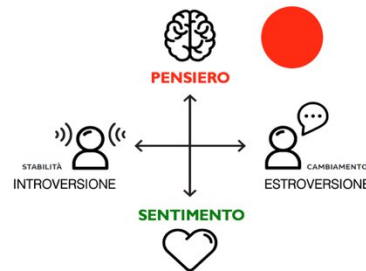


**Per raggiungere
il risultato in tempi rapidi
la terapia da seguire è ...**

**Basta con le chiacchiere,
incominciamo a
lavorare...**

Caratteristiche della tipologia «rossa»:

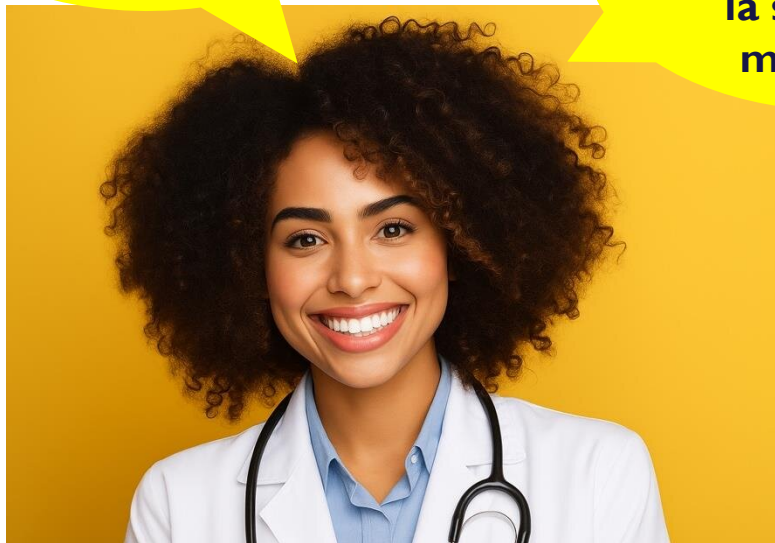
- tenace
- spirito da pioniere
- diretto
- determinato
- sicuro di sé
- orientato all'obiettivo



La Tipologia Gialla

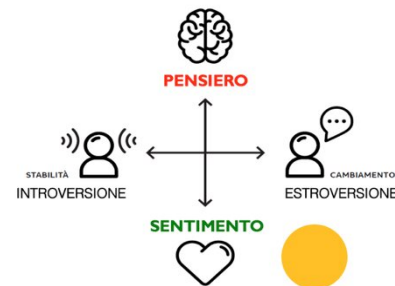
**Andrà tutto
per il meglio.
Lo sento!**

**si fidi di me ...
sono certo che
seguendo la terapia
la situazione
migliorerà!**



Caratteristiche della tipologia «gialla»:

- ottimista
- ispiratore
- convincente
- dinamico
- creativo
- comunicativo



La Tipologia Verde

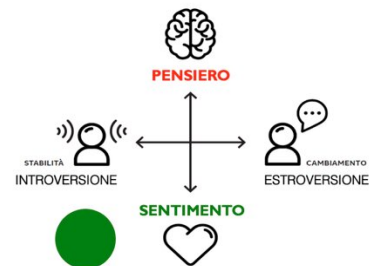
Idea brillante!
Facciamo un team e
sviluppiamo un piano
d'azione!

stia tranquillo,
insieme individueremo
la terapia più sicura
e adatta a Lei ...



Caratteristiche della tipologia «verde»:

- accomodante
- paziente
- collaborativo
- buon ascoltatore
- riflessivo
- accogliente



La Tipologia Blu

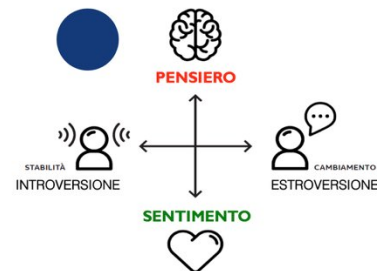


Le ricerche ci hanno
confermato che in questi
casi la procedura da
seguire è ...

Ecco tutto organizzato
per il mio discorso
Improvvisato!

Caratteristiche della tipologia «blu»:

- preciso
- analitico
- organizzato
- riservato
- metodico
- logico



Le 4 tipologie di base - la chiave di lettura



Esercitiamoci

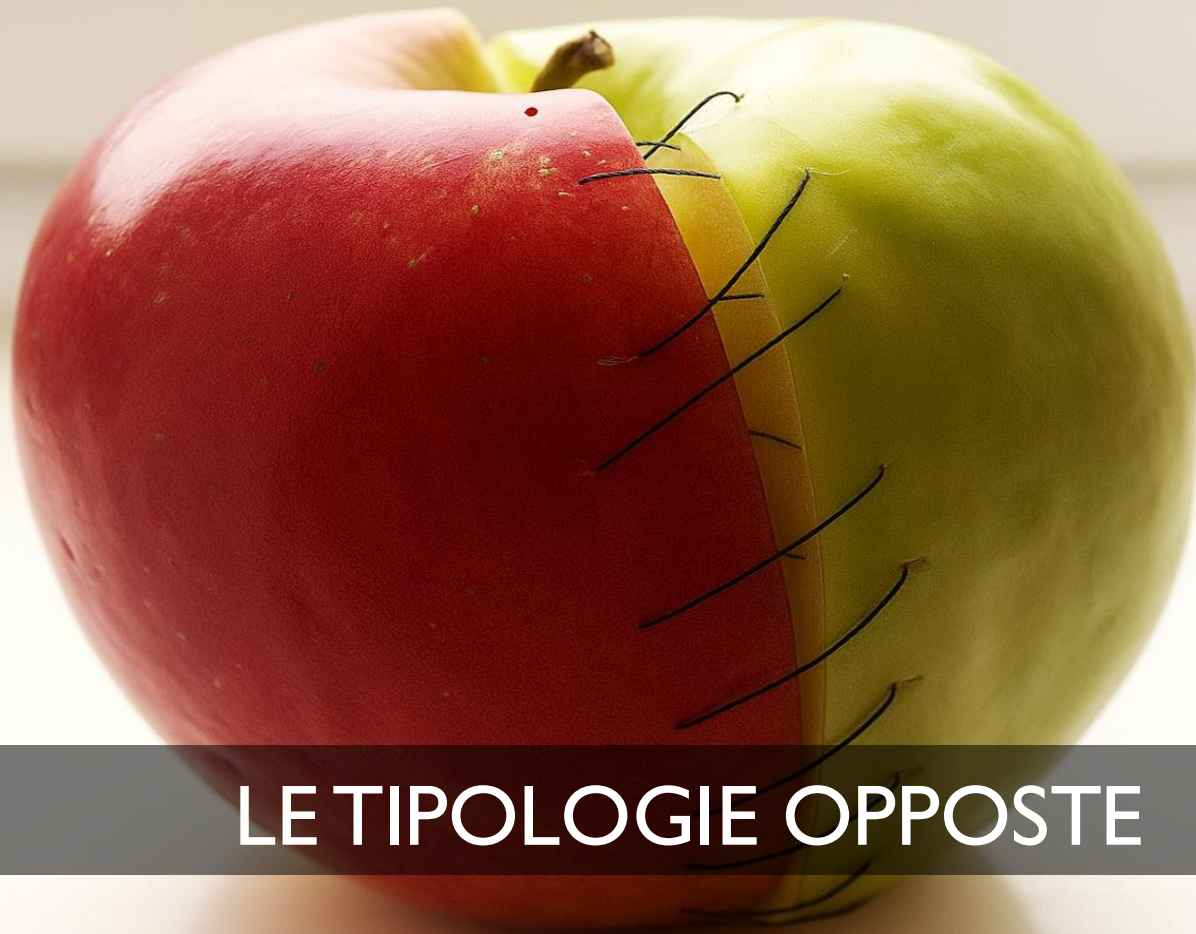
Come comunicare?

Come farlo innervosire?

10 MINUTI



OBIETTIVO: COMUNICARE



LE TIPOLOGIE OPPOSITE



i&G MANAGEMENT

Come ci vedono le tipologie opposte

COME VEDIAMO NOI STESSI

preciso
analitico
organizzato
riservato
metodico
logico

tenace
spirito da pioniere
diretto
determinato
sicuro di sé
orientato all'obiettivo

accomodante
paziente
collaborativo
buon ascoltatore
riflessivo
accogliente

ottimista
ispiratore
convincente
dinamico
creativo
comunicativo

COME CI VEDONO GLI ALTRI

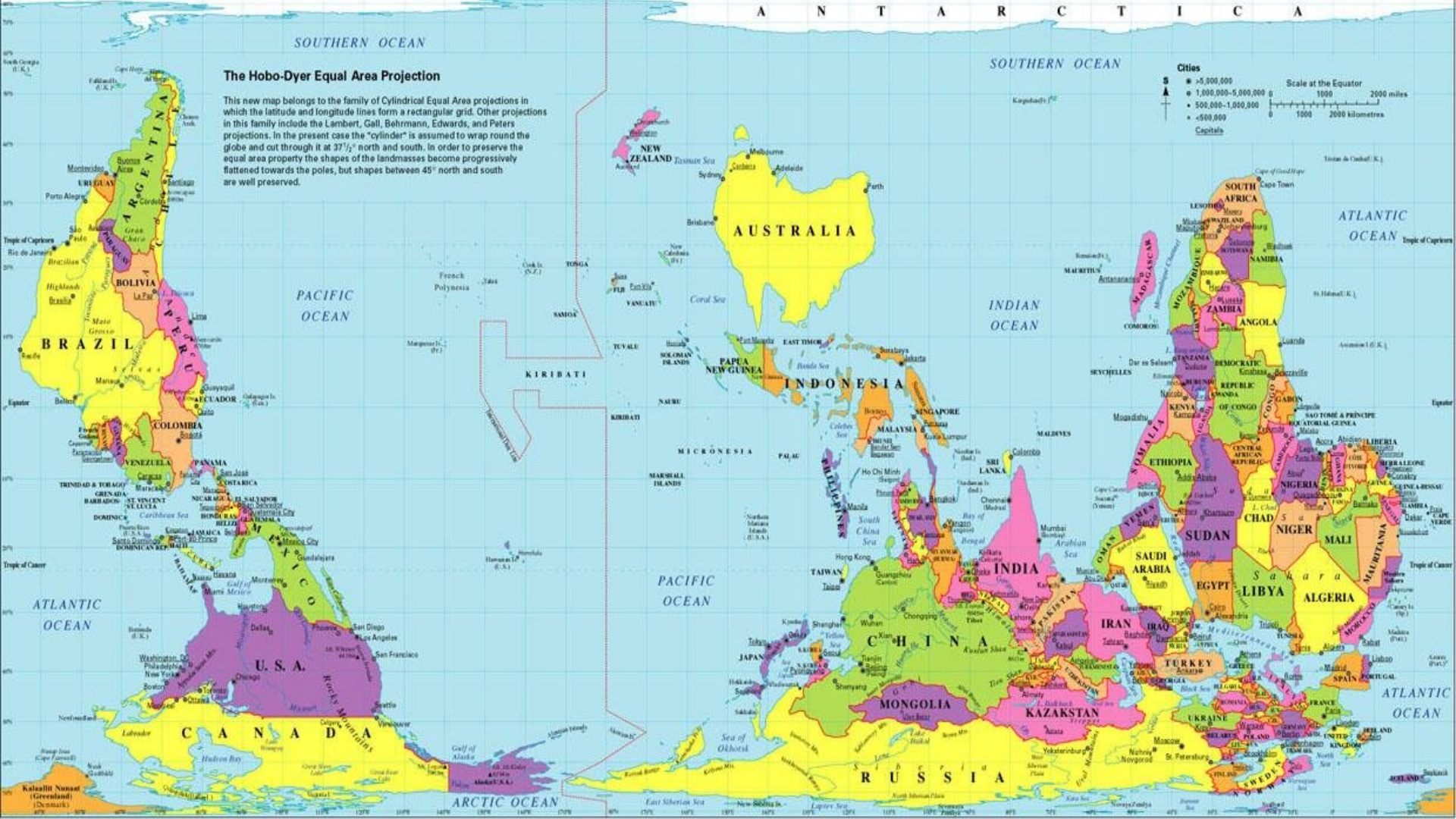
pignolo
puntiglioso
rigido
freddo
diffidente
indeciso

aggressivo
dominante
pressante
intollerante
arrogante
intransigente

docile
indifferente
insicuro
lento
passivo
ingenuo

agitato
frettoloso
indiscreto
precipitoso
superficiale
improvvisato





The Hobo-Dyer Equal Area Projection

This new map belongs to the family of Cylindrical Equal Area projections in which the latitude and longitude lines form a rectangular grid. Other projections in this family include the Lambert, Gall, Behrmann, Edwards, and Peters projections. In the present case the "cylinder" is assumed to wrap round the globe and cut through it at 37½° north and south. In order to preserve the equal area property the shapes of the landmasses become progressively flattened towards the poles, but shapes between 45° north and south are well preserved.

II LEADER 4C



Concetto

Condivisione

Comunicazione

Coordinamento

I momenti della Visita



Accoglienza

Anamnesi

Diagnosi

Terapia

Favorisce la COMPLIANCE

- Un pz su 4 NON segue le indicazioni del medico
- I Medici sovrastimano l'effettiva compliance anche del 50%
- Comunicazione “povera” = +20% pazienti non osservanti

Aumenta la SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

I pazienti preferiscono uno stile di comunicazione “affiliativo” e “consultativo”:
empatia, socievolezza, interesse e NON direttività

Riduce rischio di DENUNCE

- Errore
- Mancato ascolto
- Non rispetto proprio punto di vista / preoccupazioni
- Scarsa informazione

... TRATTAMENTO NON ADEGUATO A LIVELLO PERSONALE

- Ogni anno vengono denunciati per *malpractice* in Italia circa 30.000 medici, con un incremento del 200% negli ultimi 10 anni.
- La maggioranza delle denunce non è collegata ad errori medici ma a problemi di comunicazione tra medico e paziente.
- I medici «empatici» sono denunciati meno dei non empatici.



La relazione di cura si è ammalata: quali sono i sintomi?

SCARSA COMPLIANCE

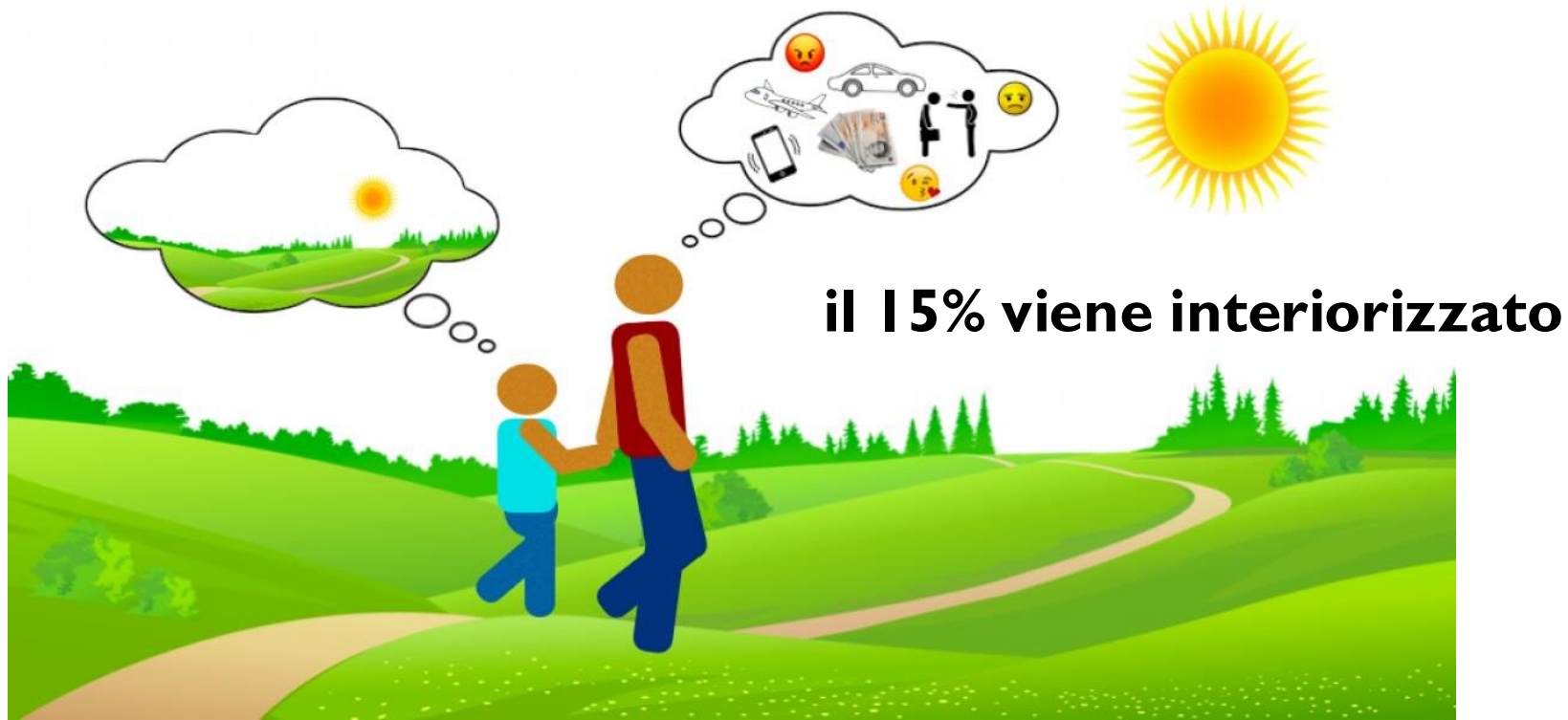
INCREMENTO MEDICINE ALTERNATIVE

BOURNOUT DEI MEDICI

NUMERO CRESCENTE DI DENUNCE



... di **100** parole che diciamo
50 non le capiscono
35 dimenticate in 90 min



I principali errori di comunicazione del medico

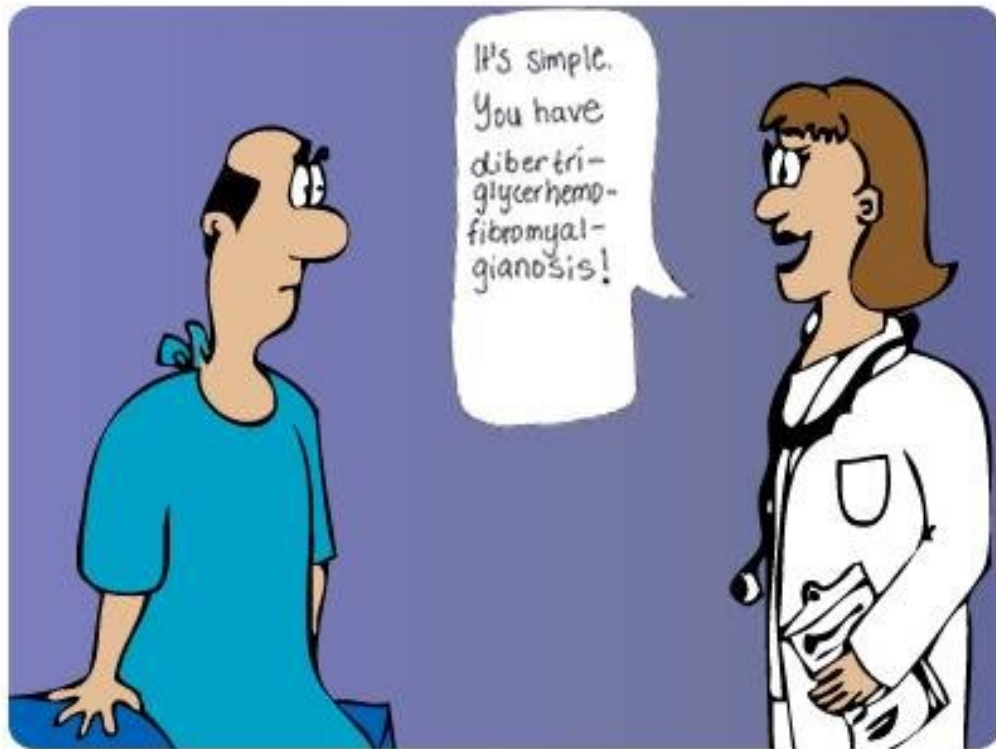




LA FRETTA

**«NIENTE FA PERDERE PIÙ TEMPO
DELLA FRETTA»**

(Roberto Gervaso)



TERMINOLOGIA TECNICA

“Tutto va imparato non per esibirlo,
ma per utilizzarlo” (Lichtenberg)

ALFABETO MEDICO

A	B	C	D	E
				
F	G	H	I	J
				
K	L	M	N	O
				
P	Q	R	S	T
				
U	V	W	X	Y
				
Z				
				

SCIOPERO DEI MEDICI



L'EFFETTO NOCEBO



- **Suggestioni negative:** «sentirà una piccola puntura»; «mi avvisi se sente molto male»;
- **Frase negative:** «**Non** si preoccupi, **non** sentirà dolore»; «**non** contragga il braccio..»; «ecco la pillola per il **dolore**»
- **Frase incerte:** «il trattamento **potrebbe** funzionare»; «ecco la sua medicina. **credo** che si **dovrebbe** sentire meglio entro qualche ora. **potrebbe** provare (nausea; dolore; ecc)»



“Le parole sono lo strumento più potente che un medico possiede,
ma le parole, come una spada a doppio taglio,
possono mutilare così come guarire”

Bernard Lown

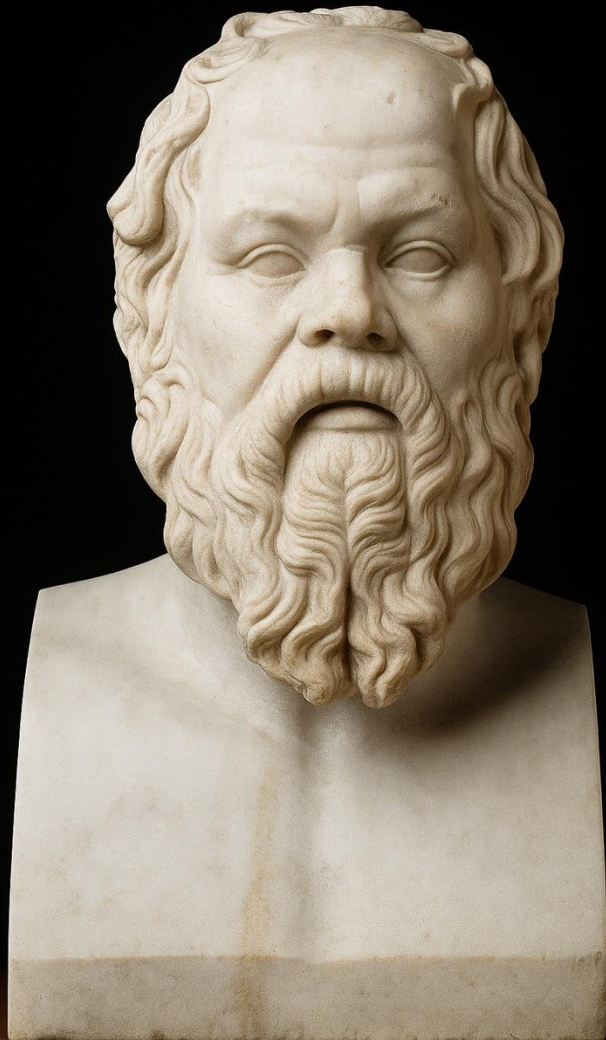




SCARSA EMPATIA

«Non si lamenti, è stato fortunato»

«C'è chi sta peggio di lei...»



**“L’arte della persuasione
comincia con l’aprire la
mente e le orecchie e
non la bocca”.**

Socrate

Ascoltare – ideogramma cinese

Orecchie – per sentire

Occhi – per osservare

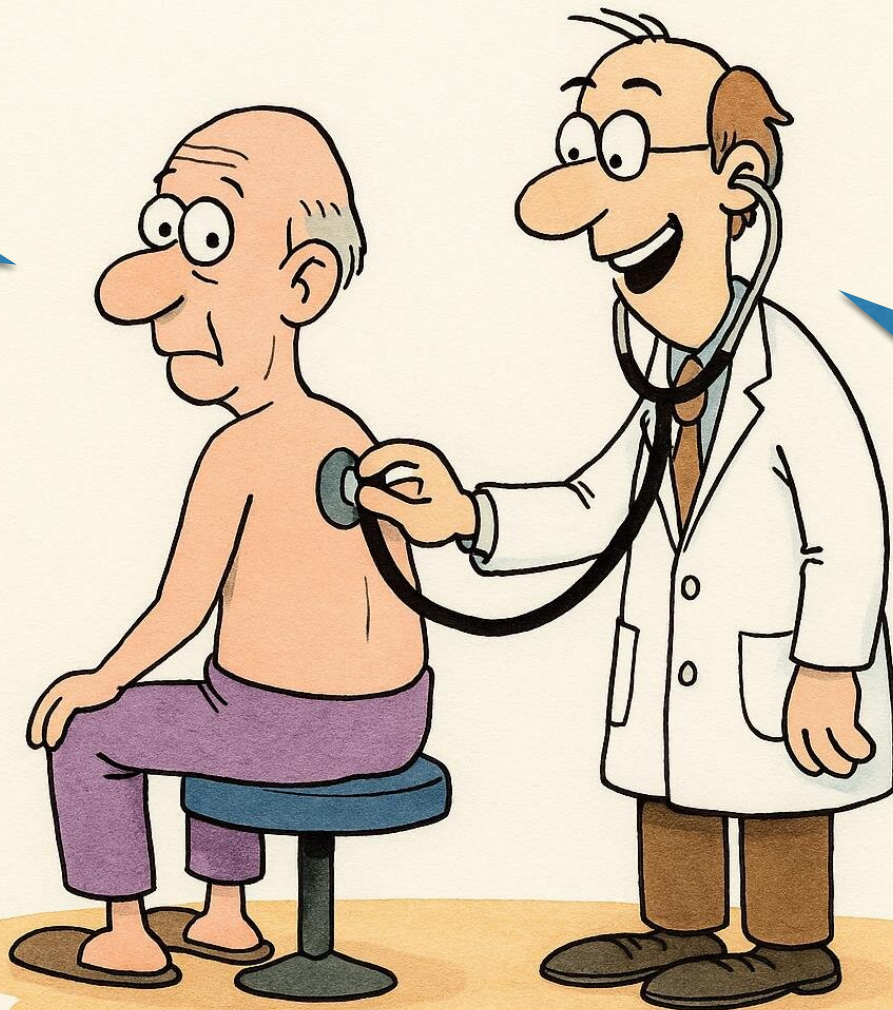
Attenzione unitaria
– per essere presenti

Testa – per pensare

Cuore – per provare emozioni



Dottore,
voglio andare
in pensione



È presto, si
sente ancora il
battito

**“Sapere che tipo di persona ha una
determinata malattia
conta di più che sapere
quale tipo di malattia ha quella persona”**

(Ippocrate)

La cura della malattia può essere un fatto del tutto impersonale.

La cura del paziente deve essere un fatto del tutto personale

Francis W. Peabody



