

# COME COINVOLGERE LE DONNE NELL'OFFERTA, COME DARE DIGNITÀ ALLA COMUNICAZIONE



Magritte, La lectrice soumise

Silvana Quadrino  
Istituto CHANGE Torino [www.counselling.it](http://www.counselling.it)

# Scelte informate e consapevoli?

Maggiore esigenza di informazioni

Grande disponibilità di informazioni di fonti diverse e non differenziate in base all'attendibilità

Informatori aggressivi e sensazionalisti

Clima di sfiducia, sospetto, paura di essere ingannati dai professionisti «ufficiali»

Aumento dell'esigenza di informazioni

Disorientamento  
da eccesso di informazioni



Convinzioni immutabili

# Quanto ci aiutano le evidenze e le linee guida?



**Magritte, La bataille de l'Argonne**

# Le parole dentro la nuvola



# Condividere le informazioni, facilitare le decisioni

## Il professionista vuole

- Dare le informazioni che ritiene importanti e utili
- Far comprendere le situazioni di rischio, i vantaggi e gli svantaggi di determinati comportamenti
- Orientare la coppia a scegliere ciò che è più vantaggioso per la salute della mamma e del bambino
- Evitare scelte svantaggiose o pericolose



## La donna (la coppia)

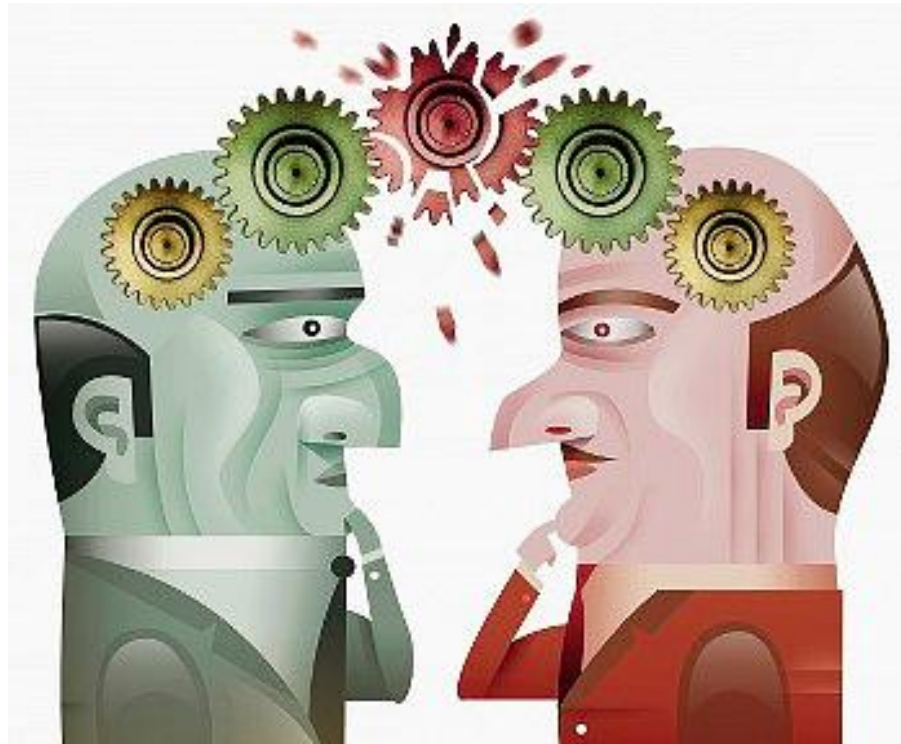
Ha già informazioni che ritiene valide e fondate

Ha convinzioni, abitudini, valori riguardo al rischio e alle scelte di comportamento

Ha preoccupazioni e timori non necessariamente razionali e *evidence based*

Ha referenti significativi di cui si fida

## Se non si evita lo scontro....



# Le informazioni: uno strumento per decidere?

## Le informazioni scritte

- Sono leggibili?
- Comprensibili?
- Minacciose?
- Si prestano a malintesi?
- Sono traducibili in comportamenti?
- Facilitano le scelte?
- Consentono domande di chiarimento?



**Il rischio: se non capisci sei stupida**



# La relazione: come facilitare le scelte?

- Personalizzare le informazioni
- Individuare le incongruenze
- Tenere conto degli aspetti emotivi
- Facilitare le domande
- Rispondere a TUTTE le domande
- Segnalare con chiarezza le opzioni
- Non schierarsi
- Segnalare le proprie valutazioni professionali
- Mantenere la giusta distanza (non troppo lontano, non troppo vicino)





# Le massime di Grice

## QUANTITA'

Dare informazioni solo e unicamente nella misura in cui sono necessarie per la comprensione del messaggio (non troppe, non troppo poche)

## QUALITA'

Dire soltanto ciò che è appropriato alla situazione (ciò che abbiamo il diritto di dire, ciò che riteniamo ragionevolmente vero e valido)





## **RELAZIONE**

**ESSERE PERTINENTI:** si deve parlare dello stesso argomento, riallacciandosi a quello che è stato detto

## **MODO**

**ESSERE CHIARI:** evitare l'ambiguità, l'oscurità dei termini e delle espressioni

# Dall'informazione alla scelta informata

- Partire dalle informazioni che la donna ha già (cosa le hanno già detto? Cosa ha letto?)
- Confermare le informazioni condivisibili e **solo dopo** correggere o smentire quelle inesatte
- Aggiungere **solo** le informazioni essenziali (cosa è necessario che sappia di più **in questo momento?**)
- Attivare la bilancia decisionale (aspetti di rischio, aspetti vantaggiosi)
- Esplorare i fattori che possono rendere difficile la decisione
- Indicare obiettivi condivisibili
- Negoziare soluzioni praticabili



# L'importanza di fare domande

## Per

Sapere cosa l'altro sa già  
(o crede di sapere)

Esplorare il suo mondo (abitudini,  
obiettivi, priorità..)

Individuare i fattori ostacolanti

Individuare e valorizzare le risorse  
esistenti

Condividere gli obiettivi di salute

Concordare percorsi di salute/di cura



# Compiti comunicativi dei professionisti nel percorso nascita

- promozione di comportamenti e stili di vita positivi dal periodo preconcezionale in poi
- informazione sul significato e gli obiettivi degli esami e degli interventi diagnostici durante la gravidanza
- informazione sui risultati degli esami e degli interventi diagnostici effettuati
- affiancamento nelle decisioni successive
- preparazione al parto
- scelta delle modalità per il parto
- affiancamento nel parto
- sostegno all'allattamento
- facilitazione della relazione mamma bambino



**Le competenze di comunicazione non sono un optional**

# Cosa dicono i professionisti

- *Non abbiamo tempo*
- *Non ci sono spazi adeguati*
- *Non c'è una formazione adeguata*
- *C'è poco coordinamento fra professionisti*
- *Non c'è riconoscimento dell'importanza della comunicazione*

... e poi i pazienti

- *Sono aggressivi*
- *Fanno richieste assurde*
- *Non hanno fiducia in noi e nella struttura*
- *Se non sono soddisfatti denunciano*





# Da fast



# a slow

- La competenza comunicativa è un optional
- Sarebbe bello ma nel lavoro di cura c'è troppo da fare e non c'è tempo
- Ci sono pazienti con cui è inutile qualsiasi sforzo
- Ci sono situazioni in cui solo chi ha particolari doti può comunicare bene
- I pazienti chiedono troppo e sono male informati dai media
- La formazione alla comunicazione richiede troppo tempo e costa troppo
- E' impossibile rendere comprensibili a tutti moduli, materiali informativi, indicazioni

- *La competenza comunicativa è un diritto/dovere*
- *E' possibile una organizzazione che preveda il tempo per la comunicazione*
- *Ogni cittadino ha il diritto all'ascolto, alla correttezza informativa, al rispetto*
- *Ogni professionista sanitario deve essere in grado di far fronte anche alle situazioni più difficili*
- *Una buona comunicazione professionista-paziente facilita la negoziazione e migliora l'informazione*
- *Professionisti formati in modo adeguato diventano a loro volta portatori di cultura della comunicazione*
- *Tutti gli strumenti di comunicazione devono essere progettati pensando a chi dovrà utilizzarli*





# Dare dignità alla comunicazione? Ce la possiamo fare.....!



*grazie*