



LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# ACCOGLIENZA ASCOLTO DIALOGO

Rosella Marchese - IRCCS – Candiolo 30 ottobre 2014







LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# MALATTIA ONCOLOGICA







LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

## ASCOLTARE IL CAMBIAMENTO

### Bridges' transition theory e Meleis' transition theory

Fase di transizione tra uno «stato» e un altro:

-Entrata  Passaggio  uscita

#### Fattori personali

Consapevolezza

Fiducia

Conoscenze

impegno

#### Fattori ambientali

Sociali

Organizzativi

Culturali



LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# ACCOGLIENZA





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

## ACCOGLIERE

dal latino ad – colligere: **coogliere raccogliere** a sua volta composto da **co - insieme** e **lègere raccogliere**.

**Ricevere nella propria casa, nel proprio gruppo, soprattutto con riguardo al modo, al sentimento, alle manifestazioni con cui si riceve**

**Ricevere, sentire, accettare (notizie proposte) con un determinato atteggiamento o stato d'animo**

**Accogliente**: che fa buona accoglienza, una casa nella quale si sta bene

**Accolto**: contenuto, compreso,

***Vocabolario della lingua italiana – Giovanni Treccani***





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# accoglienza

- Punto di partenza di una relazione per costruire un rapporto di **fiducia** e **collaborazione**
- Comporta reciprocità stabilendo un rapporto bidirezionale: si chiedono informazioni e si danno informazioni.
- E' la porta d'accesso per una presa in carico



LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# accoglienza

## ATTENZIONE:

Presentarsi

Descrivere luogo e organizzazione

Descrivere le funzioni dei diversi professionisti

Garantire riservatezza e “attenzione”

Con modalità ..... Accoglienti!!!!!!







LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

**Ascoltare:** dal latino. *ascŭltare*]

**Udire con attenzione**

**Dare retta, seguire i consigli o gli ammonimenti dati**

*Vocabolario della lingua italiana – Giovanni Treccani*

E' un atto volontario che implica il desiderio di **prestare attenzione** alla conversazione per comprendere ciò che l'interlocutore sta esprimendo.





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

## IDEOGRAMMA CINESE DI ASCOLTARE

orecchio

聽

occhi

attenzione  
unitaria

cuore

**l'orecchio**, naturalmente,  
**l'occhio** per "vedere"  
l'atteggiamento, lo sguardo del  
"tu",  
**cuore** perché, «si vede (e si  
sente) bene solo col cuore»  
E tutto questo deve essere sempre  
presente (**unitarietà**) per  
"ascoltare" bene l'altro..



LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Ascolto attivo

Nell'ascolto attivo bisogna adoperarsi per comunicare **“attivamente”** la nostra disponibilità di ascolto senza lasciare all'altro il compito di intuirla.

Ascolto attivo: colmare la distanza tra ciò che il paziente intende dire e ciò che il curante comprende





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Ascolto

## Errori comuni

- ❖ Giudicare
- ❖ Interpretare
- ❖ Sostenere (minimizzando)
- ❖ Trovare soluzioni (al suo posto)
- ❖ Porre domande indagatrici  
(R. Mucchielli, 1993)

## caratteristiche

- ❖ Sospensione dei giudizi
- ❖ Lasciar parlare
- ❖ Porre l'attenzione all'altro
- ❖ Sottolineare la presenza con gli occhi
- ❖ Non aver paura del silenzio
- ❖ Mettersi nei panni dell'altro (empatia)
- ❖ Voler capire



LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Ascolto

Comunicazione efficace (T. Gordon 1998)

- **Ascolto passivo** (attenzione alla comprensione)
- **Messaggi di accoglimento** (cenni comunicare interesse)
- **Inviti calorosi** (incoraggiare)
- **Ascolto attivo** (riflettere il contenuto dell'altro)





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

Imparare ad ascoltare che vuol dire **fare silenzio** dentro di noi, far tacere le tante parole che giudicano, che stigmatizzano, che interpretano, che a tutti i costi vogliono trovare soluzioni veloci, le parole che presumono di aver già capito senza prima aver affiancato, condiviso, amato. Solo da questo silenzio può nascere l'ascolto dell'altro, un silenzio che è spazio, apertura. Un silenzio che permette di cogliere verità che altrimenti resterebbero celate per sempre





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# DIALOGO





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

**Dialogo:** conversare, discorrere: Colloquio fra due persone,

Non c'è dialogo senza ascolto partecipe dell'altro, senza il nostro impegno a comprendere quanto l'altro ci vuole comunicare







LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# Dialogo tra operatori

- Basato sul riconoscimento delle reciproche competenze
- Necessità di un approccio multidisciplinare per affrontare problemi complessi





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# CAS

**Agevola il percorso diagnostico, terapeutico e assistenziale della Persona in cui sia sospettata o già confermata una nuova diagnosi di patologia neoplastica.**

**INFERMIERE valutazione: fragilità famigliari – dolore – geriatrica – psico-sociale – patrimonio venoso**

**MEDICO definisce le tappe del PDTA per arrivare alla diagnosi e avviare al percorso terapeutico**

**AMMINISTRATIVO: agevola il paziente nell'organizzazione delle prenotazioni**





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

# GIC

- Approccio multidisciplinare
- Costruzione PDTA
- Personalizzazione dell'intervento
- Riferimento continuo



LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

**Professionista: acquisire le competenze comunicative e relazionali che permettano di accogliere, e accompagnare la persona nel percorso di cura e supportarlo nel cambiamento attraverso l'ascolto e il dialogo**

**Persona assistita: intraprendere un percorso della propria vita che lo costringe a cambiamenti non voluti, deve essere ascoltato e deve imparare ad ascoltarsi per poter accogliere e gestire i cambiamenti, dialogando con il proprio gruppo di cura (care giver e professionsiti)**





LA BUSSOLA DEI VALORI  
DELLA RETE ONCOLOGICA  
DEL PIEMONTE  
E DELLA VALLE D'AOSTA

**Parlare è un mezzo per  
esprimere se stessi agli  
altri, ascoltare è un  
mezzo per accogliere  
gli altri in se stessi**

Wen Tzu, testo classico taoista

