



***PROMUOVERE LA SALUTE NEI  
PRIMI ANNI DI VITA***

**FORMAZIONE SULLE EVIDENZE SCIENTIFICHE E SULLE  
STRATEGIE DI IMPLEMENTAZIONE DELLA CAMPAGNA**

**a cura di Michele Gangemi**

**CHIARA CUOGHI**

**MONICA MASCELLANI**

**Pediatria di Comunità - Distretto Centro Nord AUSL Ferrara**

# Counselling sistemico

- Intervento di facilitazione che ha l'obiettivo di mobilitare le risorse e le capacità del cliente senza sostituirsi a lui e senza prendere decisioni al suo posto

# DEFINIZIONE DI SISTEMA

- INSIEME DI ELEMENTI LEGATI  
FRA LORO IN MODO TALE CHE  
OGNI MODIFICA DI UNO DI ESSI  
SI RIPERCUOTE ANCHE SUGLI  
ALTRI

# CARATTERISTICHE DEL SISTEMA

STORIA

REGOLE

SCAMBI

APERTURA

# ELEMENTI DELLA COMUNICAZIONE

- **ATTORI**
- **CONTESTO** (Luogo, aspettative, tempo, umori, stile comunicativo...)
- **MESSAGGI VERBALI**
- **MESSAGGI NON VERBALI**
- **EFFETTO DEL MESSAGGIO** (su chi lo riceve e, di rimbalzo, su chi lo ha trasmesso).
- **RELAZIONE**

# CONTESTO

**OGNI COMUNICAZIONE SI SVOLGE IN UN  
AMBITO LIMITATO.**

**OGGETTIVO:**

**COINCIDE CON L'AMBIENTE ENTRO CUI LA  
COMUNICAZIONE AVVIENE**

**SOGGETTIVO:**

**È COSTITUITO DA ASPETTATIVE, SPERANZE,  
TIMORI, PREGIUDIZI, LUOGHI COMUNI  
DEI SOGGETTI COMUNICANTI**

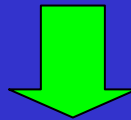
# MESSAGGI VERBALI E NON VERBALI

## LINGUAGGIO VERBALE

MESSAGGI VERBALI: PAROLE, FRASI, DISCORSI  
(quello che ci diciamo).

## LINGUAGGIO NON VERBALE

ESPRESSIONI DEL VISO, ATTEGGIAMENTI, POSTURE,  
ABBIGLIAMENTO  
PICCOLI GESTI RIPETITIVI, DIREZIONE DELLO  
SGUARDO, DISTANZA DALL'INTERLOCUTORE,  
AMBIENTE (es. spazi e arredamenti di sala d'attesa e  
ambulatorio).



**E' IMPOSSIBILE NON COMUNICARE**

# CONTENUTO

DATO PURO ("COSA CI DICIAMO")  
INFORMAZIONE CONTENUTA  
NEL MESSAGGIO  
ESPRESSO ATTRAVERSO  
IL LINGUAGGIO VERBALE



# RELAZIONE

**Modo in cui trasmettiamo il messaggio verbale (intonazione, mimica, gestualità).**

# ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE

- E' impossibile non comunicare
- Ogni comunicazione include il contenuto e la proposta relazionale.
- In ogni comunicazione sono presenti elementi verbali e non verbali.
- La natura di una relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze comunicative.
- Tutti gli scambi comunicativi sono simmetrici (basati sull'eguaglianza) o complementari (basati sulla differenza)

# ASCOLTO

Interazione tra due o più persone quando i messaggi che ciascuno invia vengono accolti e usati nella prosecuzione dell'interazione.

(non è il silenzio né l'accettazione di uno sfogo)

# ASCOLTO ATTIVO

- Modalità di conduzione del colloquio che amplifica l'accoglienza di ciò che il cliente porta. Prevede l'uso di tecniche che guidano il colloquio per mantenerlo su temi trattabili in quel momento e in quell'ambito professionale

# TIPI DI DOMANDE

## DOMANDE CHIUSE:

QUELLE A CUI È POSSIBILE  
RISPONDERE CON SÌ, NO,  
O CON UN NUMERO  
O CON UNA PAROLA

- Si sveglia?
- Gioca da solo?

# TIPI DI DOMANDE

## DOMANDE APERTE:

**CONSENTONO UNA RISPOSTA PIÙ AMPIA,  
UN RACCONTO, UNA DESCRIZIONE**

- che tipo di giochi fa abitualmente?
- come avviene l'addormentamento?
- come si comporta con i coetanei all'asilo?

# RIASSUNTO A SPECCHIO

E' il riassunto di ciò che viene detto,utilizzando le parole del paziente,senza aggiungere nulla,ma sottolineando e, in parte, riordinando, in modo strategico ciò che il paziente ha detto.

Viene annunciato in modo da creare attenzione e si chiede in anticipo al paziente di completarlo o correggerlo,se necessario (es.:"Provo a riassumere le cose che ha detto...").

Il riassunto rinforza l'alleanza.

1

**Mamma  
(famiglia)**

**quello che  
ha osservato  
sa o pensa  
di sapere**

*Spazio  
informativo*

**Pediatra**

2

**quello che il P. pensa  
che la famiglia  
dovrebbe sapere  
(su quel  
problema specifico)**

3

**quello che**

- **fa abitualmente**
- **vorrebbe fare**
- **pensa di poter fare**

*Spazio dei  
comportamenti*

**quello che il P.  
pensa**

4

**Che la  
famiglia  
dovrebbe  
fare**