

Annamaria Venere

# **Strategie e abilità della comunicazione efficace nelle professioni sanitarie**

quaderniECM

Il presente quaderno è accreditato come autoapprendimento senza tutoraggio (FAD) con riconoscimento E.C.M. per tutte le professioni sanitarie solo attraverso apposita registrazione al sito: [ecm.av-eventieformazione.it](http://ecm.av-eventieformazione.it) quaderniECM per l'educazione continua in medicina è una collana esclusiva di [AV eventi e formazione](#)

Annamaria Venere

*Strategia e abilità della comunicazione efficace nelle professioni sanitarie*

Quaderni ECM

© AV eventi e formazione srl

Pubblicato: settembre 2020

© Immagine di copertina: con licenza Shutterstock n° 1568030440

Progetto grafico: [ADV Communication](#)

Visual designer: Luigi Ugolini

Carattere tipografico: *Times New Roman* (Stanley Morison 1931)

Annamaria Venere

# Strategia e abilità della comunicazione efficace nelle professioni sanitarie



quaderniECM

# Sommario

Introduzione .....	5
1. La struttura funzionale della comunicazione .....	6
1.1 <i>Gli elementi della comunicazione</i> .....	8
1.2 <i>Gli approcci allo studio della comunicazione</i> .....	10
2. La comunicazione in ambito sanitario .....	14
2.1 <i>Le tipologie di comunicazione sanitaria</i> .....	15
2.2 <i>Le componenti della comunicazione sanitaria</i> .....	16
2.3 <i>Il ruolo dei social media nella comunicazione sanitaria</i> .....	20
2.4 <i>Quali gli effetti della comunicazione sanitaria sull'utente?</i> .....	22
3. La comunicazione efficace nelle professioni sanitarie .....	24
3.1 <i>L'empatia</i> .....	26
3.2 <i>L'ascolto attivo</i> .....	29
3.3 <i>Sviluppo dell'intenzionalità di dialogo</i> .....	33
3.4 <i>Il potere del feedback</i> .....	35
4. Strategie neurolinguistiche per una comunicazione efficace .....	37
4.1 <i>La tecnica del ricalco</i> .....	39
4.2 <i>La guida</i> .....	40
5. La comunicazione persuasiva nella salute: strategie per il personale sanitario ..	41
5.2 <i>Il messaggio framing</i> .....	43
5.3 <i>L'appello alla paura (e il modello esteso dei processi paralleli)</i> .....	44
6. Considerazioni conclusive .....	47
Bibliografia .....	48

# Introduzione

Uno degli assiomi di Watzlawick (1967) afferma che non si può non comunicare: qualsiasi interazione tra individui, infatti, ha un intento comunicativo, da quello quotidiano a quello sanitario. Per comprendere come le professioni sanitarie possano mettere in atto strategie e abilità comunicative efficaci nel proprio setting lavorativo, è importante partire dalle componenti base di cui l'atto comunicativo stesso è costituito.

Nel presente testo, in particolare, analizzeremo:

- la struttura funzionale della comunicazione e le sue componenti;
- le caratteristiche della comunicazione sanitaria, nonché le modalità con cui si può declinare;
- gli elementi che rendono una comunicazione efficace;
- le strategie e abilità richieste al personale sanitario per rendere efficace un atto comunicativo;
- la comunicazione sanitaria nell'ambito della prevenzione e promozione della salute.



**Dott.ssa Annamaria Venere**

Laurea Magistrale in Sociologia, Politiche Sociali e Sanitarie presso l'Università "Alma Mater Studiorum, Polo di Forlì "R. Ruffilli". Laurea Specialistica in Scienze delle Professioni Sanitarie presso l'Università degli Studi di Bari "Aldo Moro", Master di II° Livello "Criminologia Forense" presso la facoltà di Giurisprudenza presso L'università di Messina. Imprenditrice nell'ambito della formazione sanitaria, è Direttore Editoriale di Medicalive Magazine. Vive e lavora a Catania.

