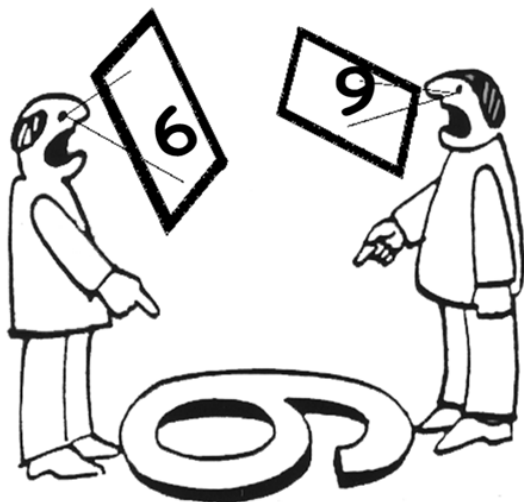




ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Il ruolo della comunicazione nella gestione in team del trauma maggiore



Francesco Muzzarelli

Scuola di Psicologia e Scienze della
Formazione

Università di Bologna

www.francescomuzzarelli.it



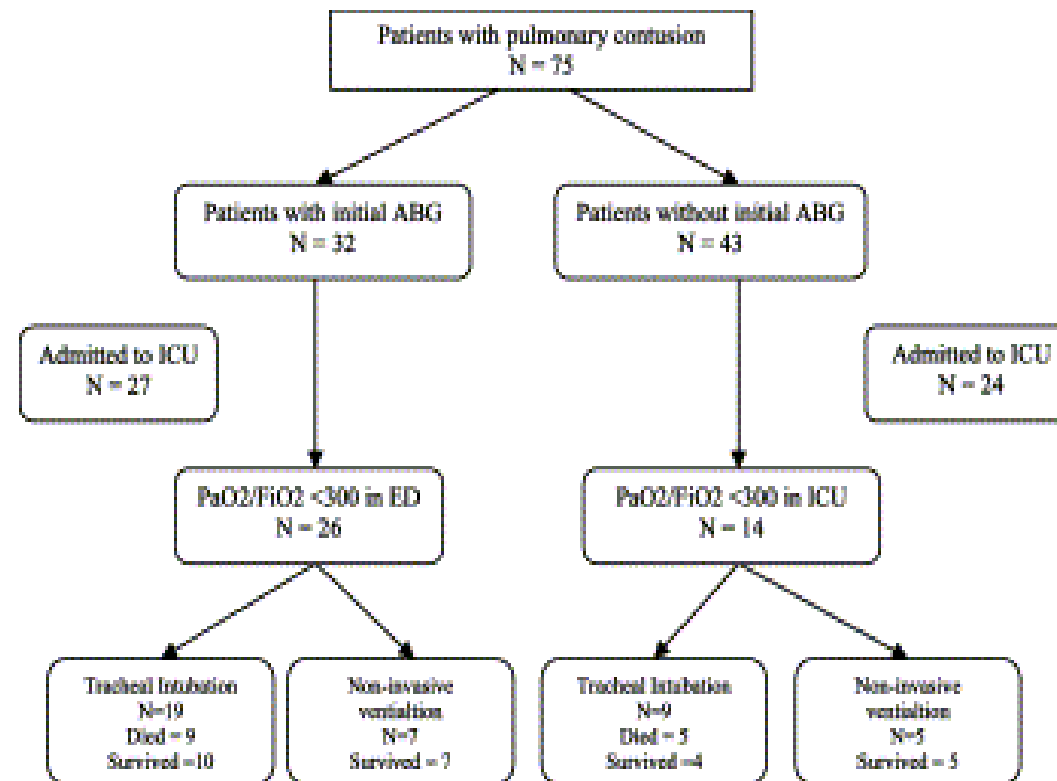
GOLDEN HOUR

Mortalità

Morbilità



ATLS



Flusso di azioni (+ relazioni)

ETC



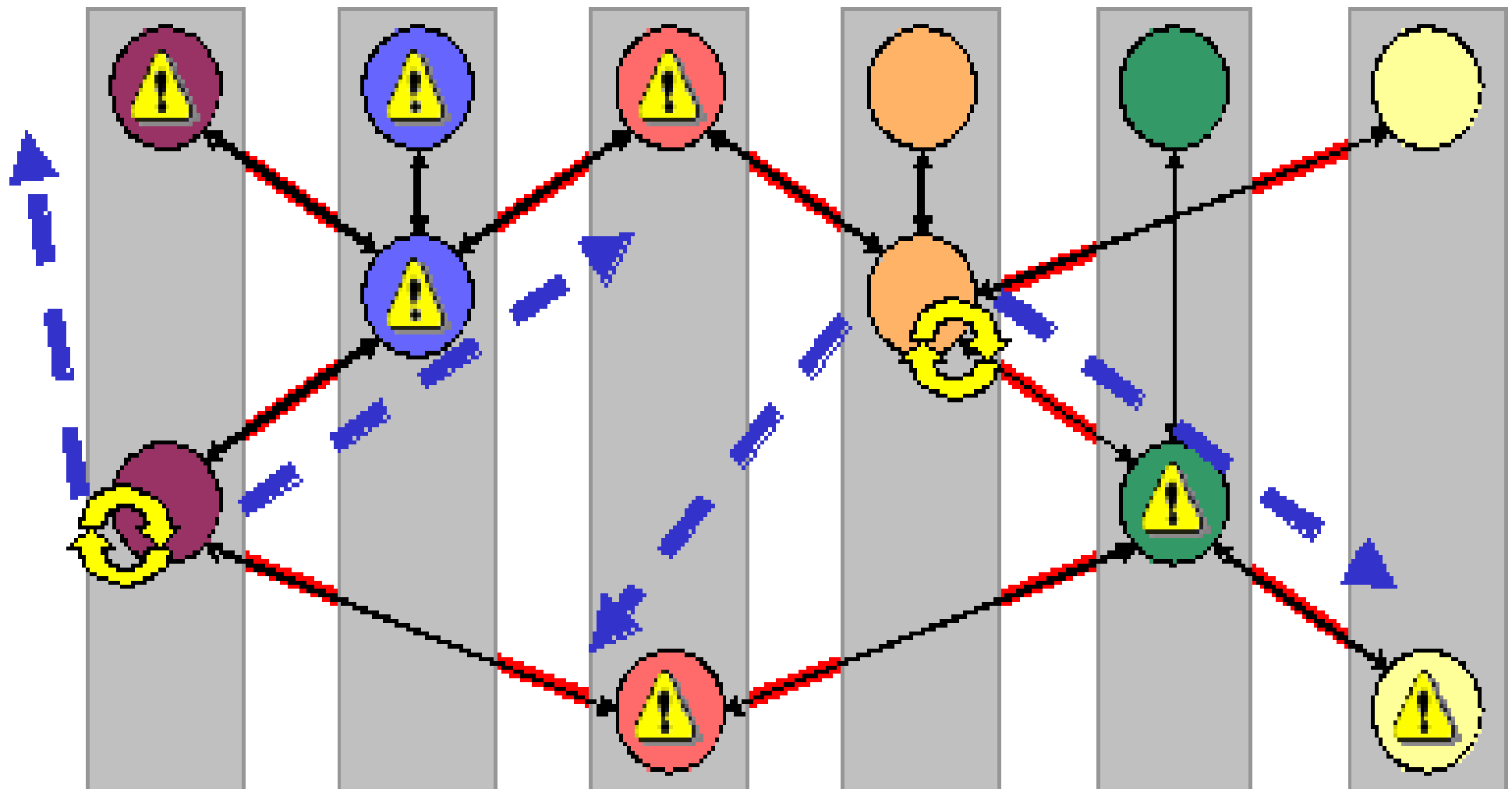
Flusso di relazioni (+ azioni)

CRITICITA' PECULIARI DEL TRAUMA MAGGIORE

- Lesioni contemporanee
- Lesioni pluri organo – sistema – apparato
- Quadro clinico dinamico
- Competenze polispecialistiche
- Pressione del tempo
- Alto stress situazionale



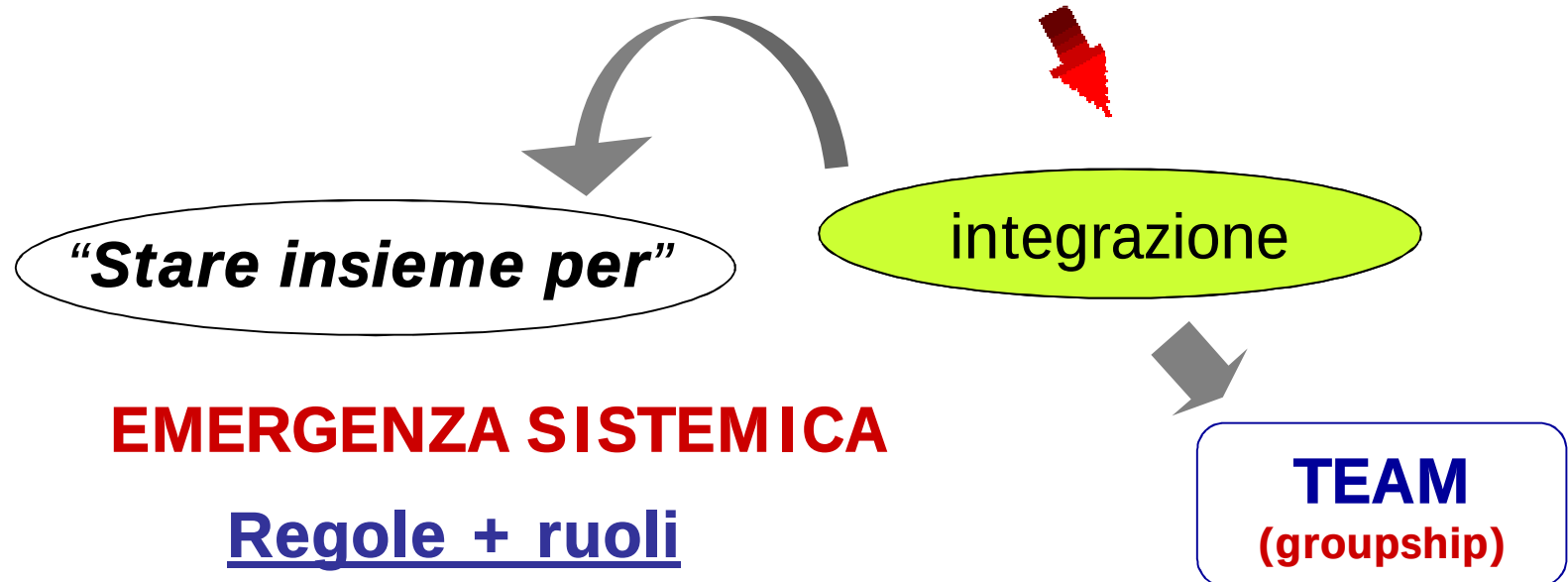
FISIOLOGIA DELL' AZIONE





MUST:
Co-operazione eccellente!

DALL'AGGREGATO AL TEAM



COMUNICARE EFFICACE?

Ho un buon livello culturale, ho esperienza,
sono molto preparato sull'argomento,
ergo non ho “problemi di comunicazione”!



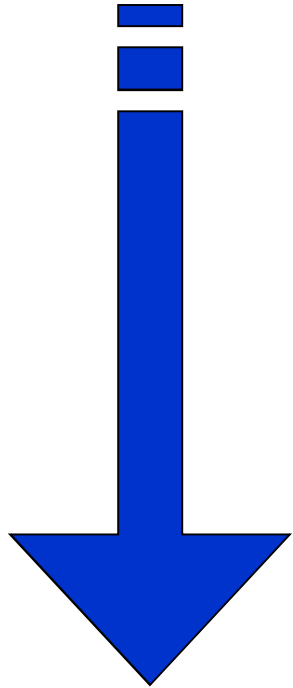
Il più comune equivoco razionalizzato

COMUNICARE CON EFFICACIA?

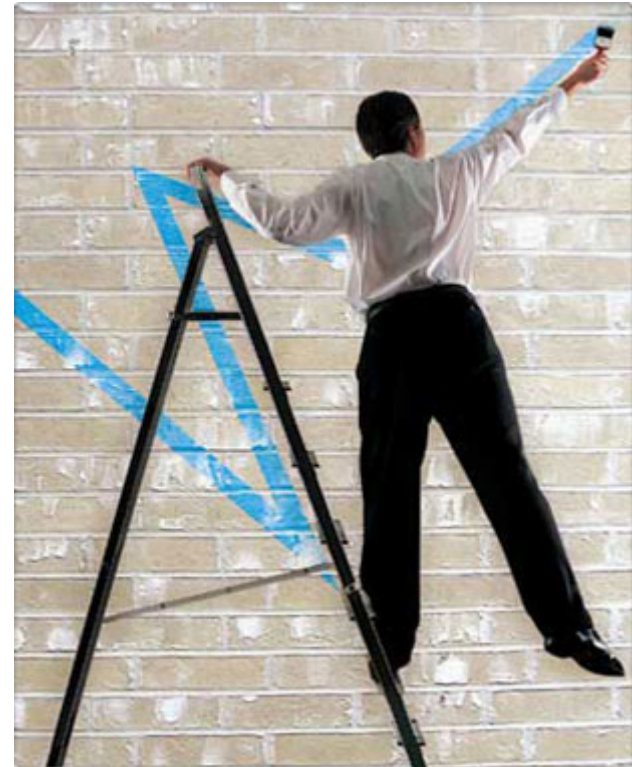


La **consuetudine** a comunicare
ce ne nasconde la **complessità**
e ci illude di **padroneggiarla**.

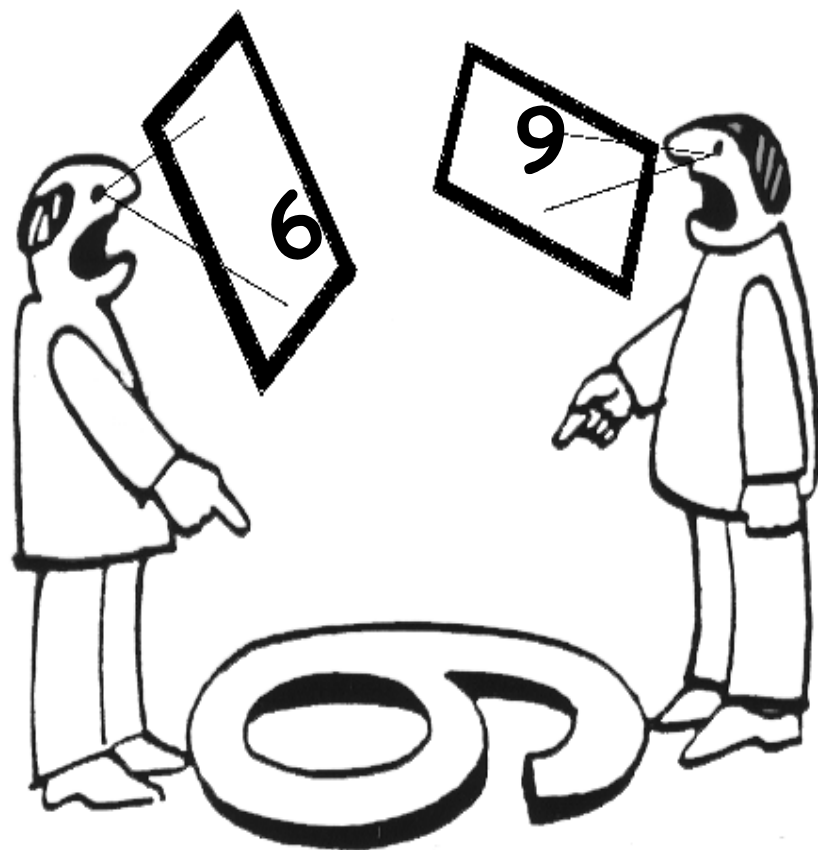
Tra il dire e il fare c'è di mezzo...



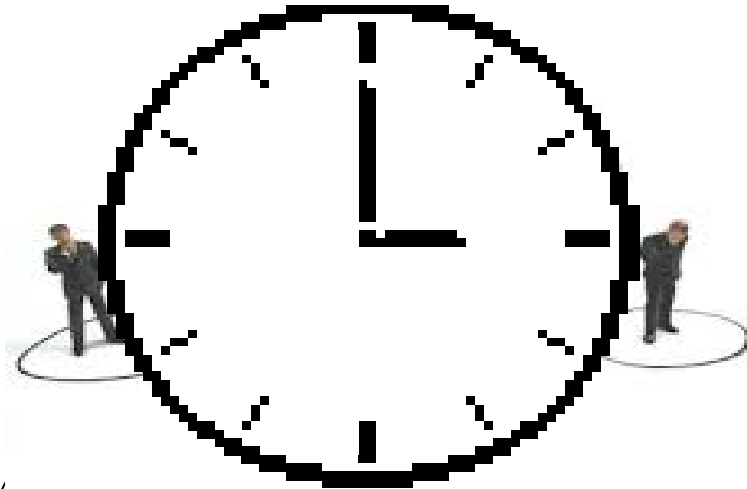
1. saperlo
2. saperlo dire
3. farlo **C.S.S.**



FOSSE FACILE INTENDERSI...



Problemi di comunicazione



- ✓ Fughe d'informazione
- ✓ Misunderstanding
- ✓ Misrepresentation

✓ Differenze di vedute su scopi, valori, atteggiamenti, priorità, soluzioni, bisogni, responsabilità

Cattiva comunicazione:

- **errori**
- spreco di **tempo e risorse**
- **conflitti**

- Eventi sentinella (60%)
- Cause medico – legali (90%)



Errori...



Spreco di tempo e risorse...



Conflitti...



OBIETTIVI OPERATIVI DELLA COMUNICAZIONE EFFICACE



Contenimento del **carico cognitivo**

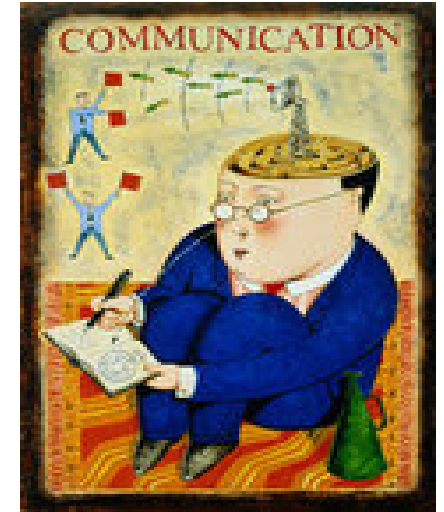


Risparmio di **tempo**



Riduzione dell'**arco di distorsione**

PER COMUNICARE MEGLIO OCCORRE ...



- 1.** Comprendere la **complessità** e il **significato pratico** della “comunicazione”
- 2.** Conoscere le **vulnerabilità** della comunicazione
- 3.** Adottare con sistematicità alcuni **accorgimenti pratici**

Processo comunicativo



COMUNICARE: SIGNIFICATO OPERATIVO?

- **A**scoltare/Farsi ascoltare
- **C**apire/Farsi capire
- **R**icordare/Farsi ricordare
- **A**pplicare/Far applicare



LE VULNERABILITA' DELLA COMUNICAZIONE



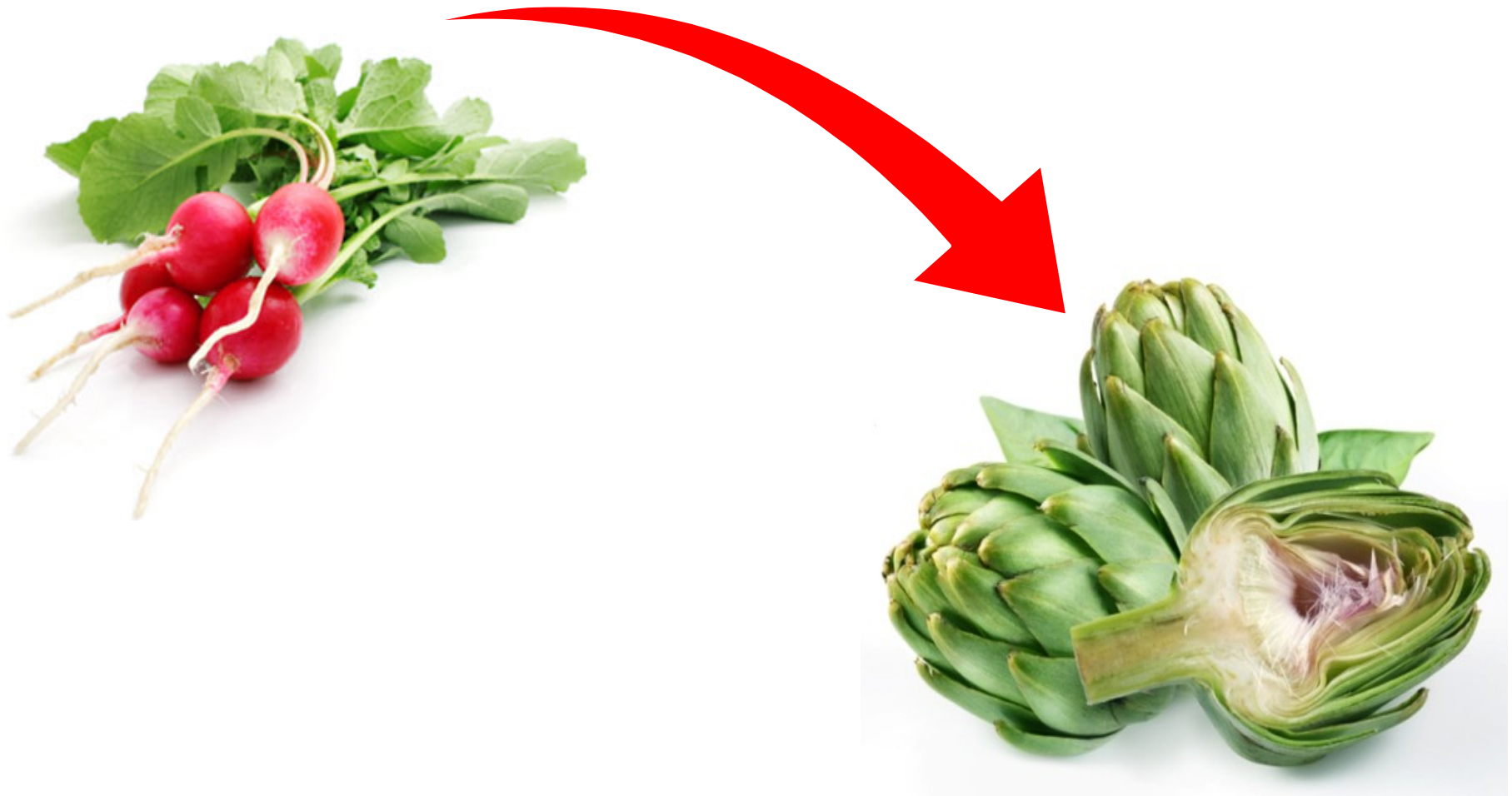


La comunicazione è... un colabrodo

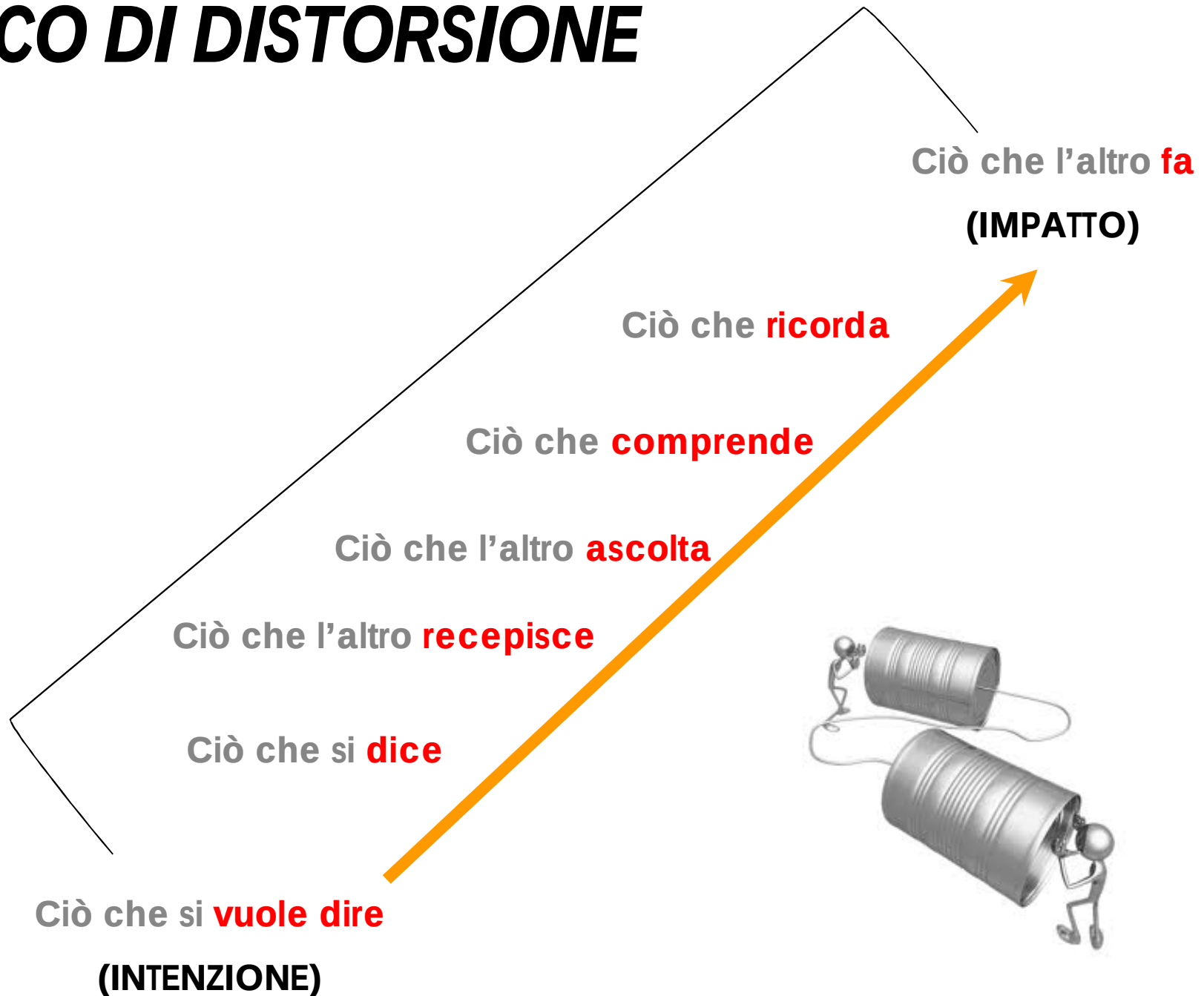


La comunicazione consiste in quello che
l'altro capisce, **non** in quello che io dico.

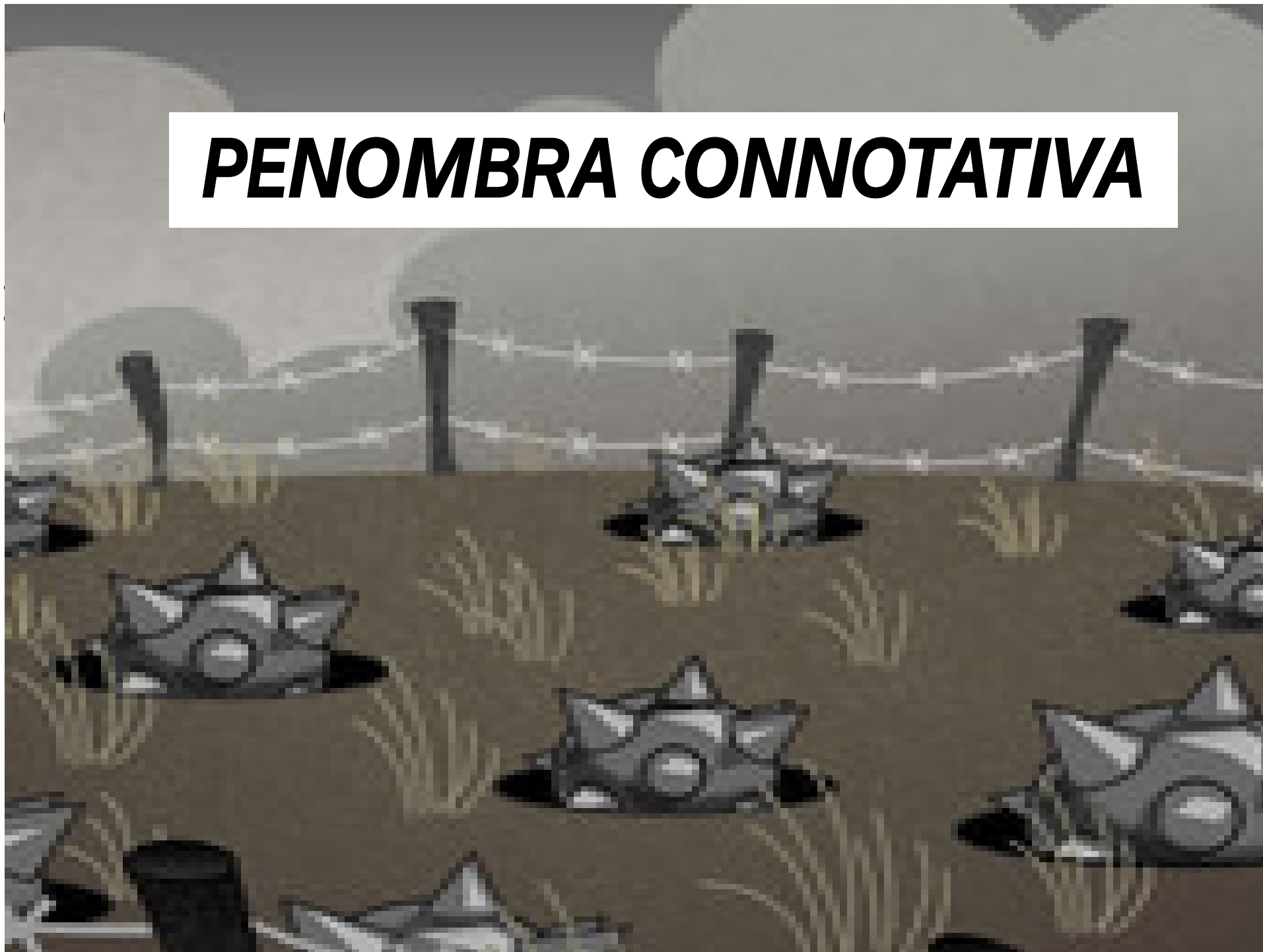
PARTONO RAVANELLI E ARRIVANO CARCIOFI



L'ARCO DI DISTORSIONE

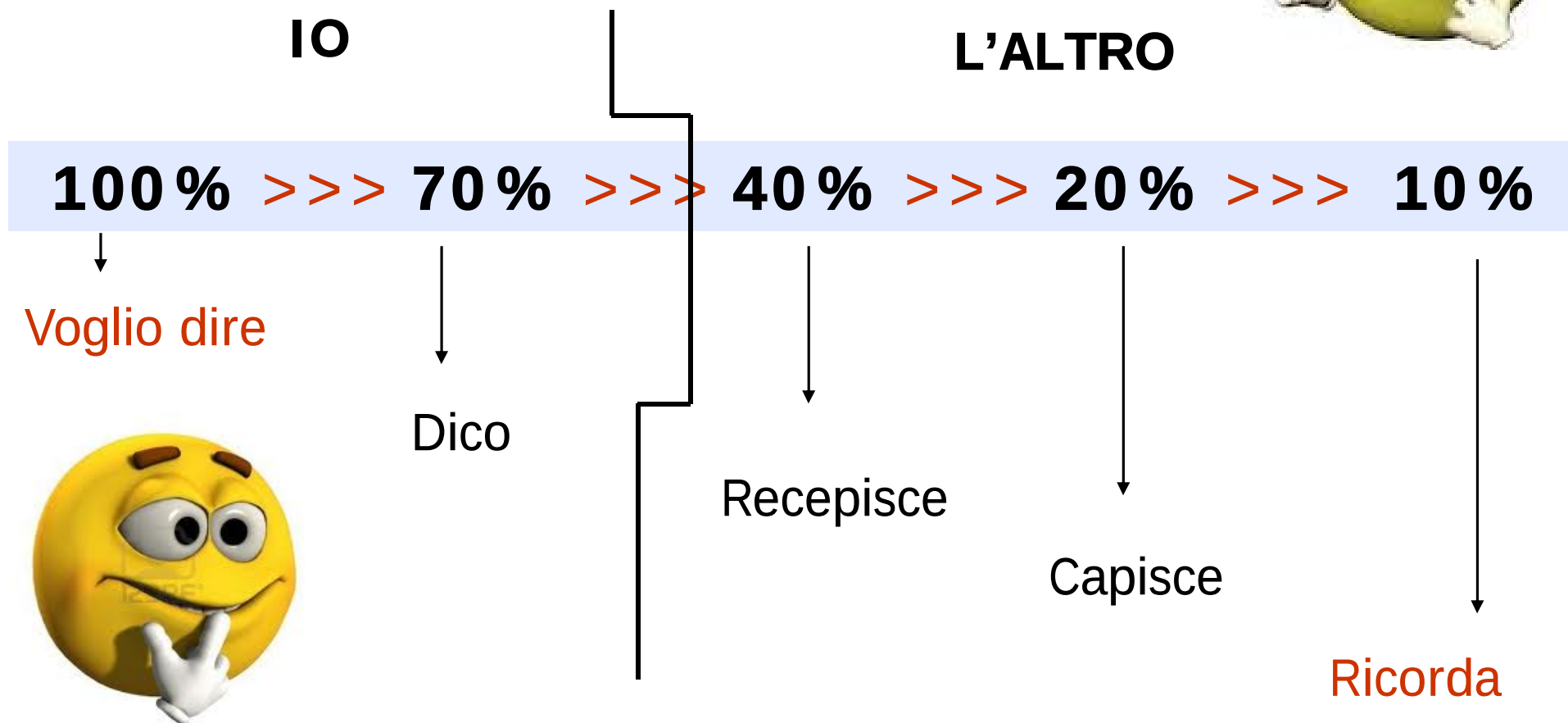


PENOMBRA CONNOTATIVA



EVIDENTEMENTE NON HA CAPITO!

NO, VERAMENTE SEI TU CHE NON TI SAI SPIEGARE!



LA PENOMBRA CONNOTATIVA

Criptotipi

- «Una vecchia porta la sbarra»
- «L'ho visto prima di te»
- «Facciamogli subito una TAC perché anche se aveva il casco s'è rotto!»



LA SOGGETTIVITA' DELL'INTERPRETAZIONE



Posizione
egocentrata



ALCUNI DATI

I NUMERI DELL 'ATTENZIONE

2' – 8' – 15''



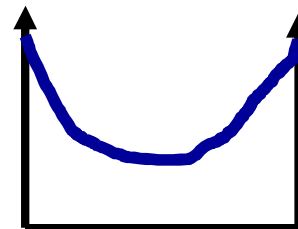
I NUMERI DELLA COMPRENSIONE

7 (+/- 2)

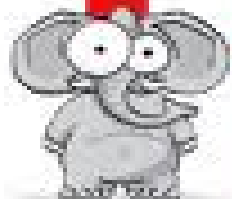


I MOMENTI DELLA MEMORIZZAZIONE

primacy - recency



TEST



FIORI ROSA

FIORI DI

DI PESCO

+ O +

LE SCORCIATOIE COGNITIVE



Generalizzazione



Deformazione



Cancellazione



Invenzione





ACCORGIMENTI PER COMUNICARE EFFICACEMENTE

COMUNICAZIONE EFFICACE

Uno sguardo tecnico



Fenotipi versus criptotipi

(enunciati sintatticamente e semanticamente espliciti e pragmaticamente pertinenti)

- **Centro deittico**
- **Costruzione paratattica**
- **Ridondanza**
- **Prosodia**
- **Feed back in situ e post azione**

Strumento fondamentale per l'efficacia e l'efficienza della comunicazione!



L'importanza del feed back



Degrado della **fiducia reciproca**:

- | | | |
|--|---|-------------------------|
| ☐ Orientamento al risultato | → | Ricerca del colpevole |
| ☐ Risoluzione del problema | → | Storia del problema |
| ☐ Valorizzazione reciproca | → | Esibizione di autorità |
| ☐ Efficienza decisionale | → | Ricerca delle eccezioni |



Quando aprite la bocca preoccupatevi di quello che
può venire fuori !
E quando la tenete chiusa... pure!

Tecnica del fogging

(la supercazzola)

So che pensi di avere capito quello che
pensi che io abbia detto, ma mi chiedo se ti
sei accorto che quello che ho detto non è
quello che intendevo.

E magari ti ricordi male.

