



INFORMARE IL PARENTE: LA GESTIONE DI UNA RELAZIONE COMPLESSA

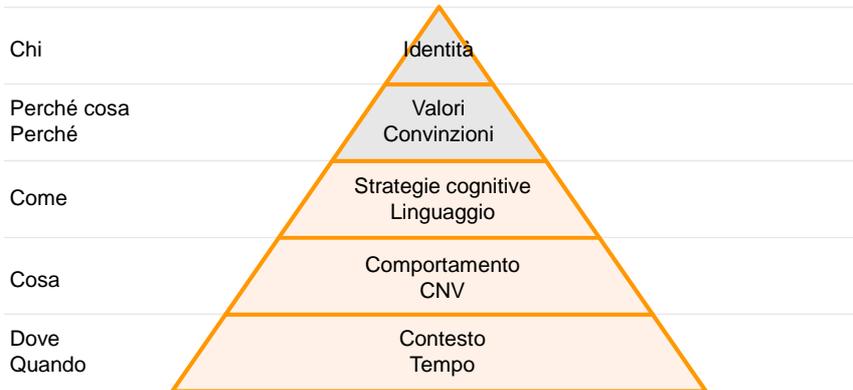
Ivano Boscardini

Castellanza, 4 maggio 2017

**Il cibo non è soltanto una collezione di prodotti, bisognosi di studi statistici dietetici.
È anche e nello stesso tempo un sistema di comunicazione, un corpo di immagini, un protocollo di usi, di situazioni e di comportamenti.**

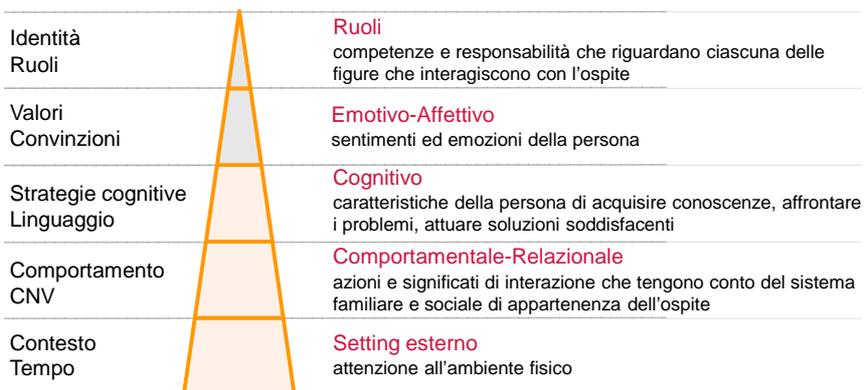
(Roland Barthes, "Alimentazione contemporanea" 1961, trad. it. 2012).

LIVELLI DI COMUNICAZIONE



Gregory Bateson – Steps to an Ecology of Mind - 1973

PIANI DI INTERAZIONE



PIANI DI INTERAZIONE

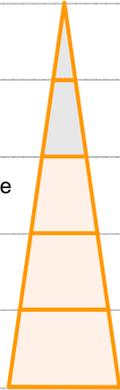
Identità
Ruoli

Valori
Convinzioni

Strategie cognitive
Linguaggio

Comportamento
CNV

Contesto
Tempo



Setting esterno

- attenzione all'ambiente fisico per garantire agio e privacy
- coinvolgimento dell'équipe e delle diverse figure professionali impegnate nella gestione dell'intero processo
- considerazione di norme e regolamenti
- personalizzazione del tempo del servizio

PIANI DI INTERAZIONE

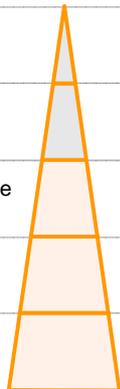
Identità
Ruoli

Valori
Convinzioni

Strategie cognitive
Linguaggio

Comportamento
CNV

Contesto
Tempo



Comportamento

sintonizzare il proprio comportamento con quello dell'ospite

Comunicazione non verbale

movimento (cinesia) - posizione del corpo (prossemica) - gesti - l'espressione del viso - segni di comunicazione presenti nel contesto

Comunicazione paraverbale

inflessione della voce - tono - timbro - ritmo - cadenza delle parole - silenzio

PIANI DI INTERAZIONE

Identità
Ruoli

Valori
Convinzioni

Strategie cognitive
Linguaggio

Comportamento
CNV

Contesto
Tempo



Comunicazione verbale

i contenuti - le parole – i termini tecnici e specialistici

- verificare se c'è coerenza tra le parole, i gesti, la mimica
- fornire informazioni corrette, complete, calibrate in base a ciò che l'ospite è in grado di poter effettivamente ascoltare e capire

PIANI DI INTERAZIONE

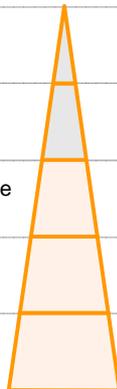
Identità
Ruoli

Valori
Convinzioni

Strategie cognitive
Linguaggio

Comportamento
CNV

Contesto
Tempo



Valori e convinzioni

capire quali sono le conoscenze, le preoccupazioni, i bisogni e le convinzioni dell'ospite.

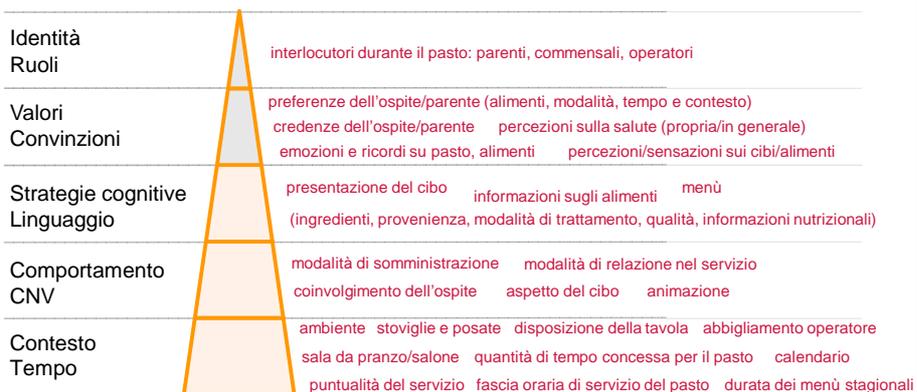
Ascolto attivo

- favorire uno stile comunicativo comprensivo
- comprendere l'ospite emotivamente astenendosi dal fornire soluzioni precostituite
- comprendere il problema come viene vissuto dall'ospite

PIANI DI INTERAZIONE



ELEMENTI DI INTERAZIONE





GRAZIE PER L'ATTENZIONE