

# COMUNICAZIONE PROFESSIONALE NEI CONTESTI CLINICI, SPORTIVI E TECNICI

Guida pratica per professionisti della salute, dello sport e  
dell'alta performance





# La comunicazione come competenza tecnica

## Perché non è una 'soft skill'

In molte professioni tecniche (medicina, riabilitazione, preparazione atletica, coaching, psicologia dello sport) la comunicazione viene ancora considerata una capacità innata o secondaria. In realtà, dal punto di vista professionale, la comunicazione è una competenza tecnica a tutti gli effetti.

È una competenza perché:

- è osservabile nei comportamenti concreti
- è valutabile negli effetti che produce
- è allenabile con metodo
- è ripetibile in modo intenzionale
- è dipendente dal contesto (non funziona allo stesso modo in tutti i setting)

La qualità della comunicazione influenza in modo diretto:

- l'adesione ai programmi terapeutici o di allenamento
- l'efficacia degli interventi
- la qualità della relazione professionale
- la gestione di errori, resistenze e momenti critici

L'obiettivo è fornire strumenti applicabili, non formule astratte.



# Empatia professionale: base della relazione efficace

## Le tre dimensioni dell'empatia

Empatia non significa 'sentire come l'altro', ma comprendere e rispondere in modo adeguato allo stato della persona, mantenendo il proprio ruolo professionale.

Empatia cognitiva:  
comprendere il punto di  
vista

Empatia emotiva regolata:  
riconoscere senza assorbire

Empatia comportamentale:  
rendere visibile la  
comprensione

Errori comuni nell'uso dell'empatia:

- Eccesso di coinvolgimento emotivo → perdita di chiarezza e direzione
- Distanza eccessiva → percezione di freddezza o disinteresse
- Frasi invasive ("ti capisco perfettamente") → possibile chiusura difensiva
- Minimizzazione della difficoltà → senso di non essere presi sul serio
- Consigli prematuri → interruzione del processo comunicativo

Empatia non significa rinunciare alla guida. Significa comprendere prima di intervenire, per rendere l'intervento più efficace.

# Ascolto attivo: la base operativa della comunicazione

## Abilità fondamentali

- Parafrasi: verificare la comprensione ("Se ho capito bene...")
- Riformulazione: chiarire il nucleo del messaggio
- Domande aperte: favorire l'espressione
- Domande di chiarimento: precisare termini o significati
- Silenzio funzionale: lasciare spazio alla riflessione
- Sospensione del giudizio: creare sicurezza comunicativa

## Indicatori di ascolto inefficace:

- Interrompere frequentemente
- Passare subito alle soluzioni
- Spostare il focus su di sé
- Minimizzare o rassicurare in modo automatico
- Anticipare conclusioni

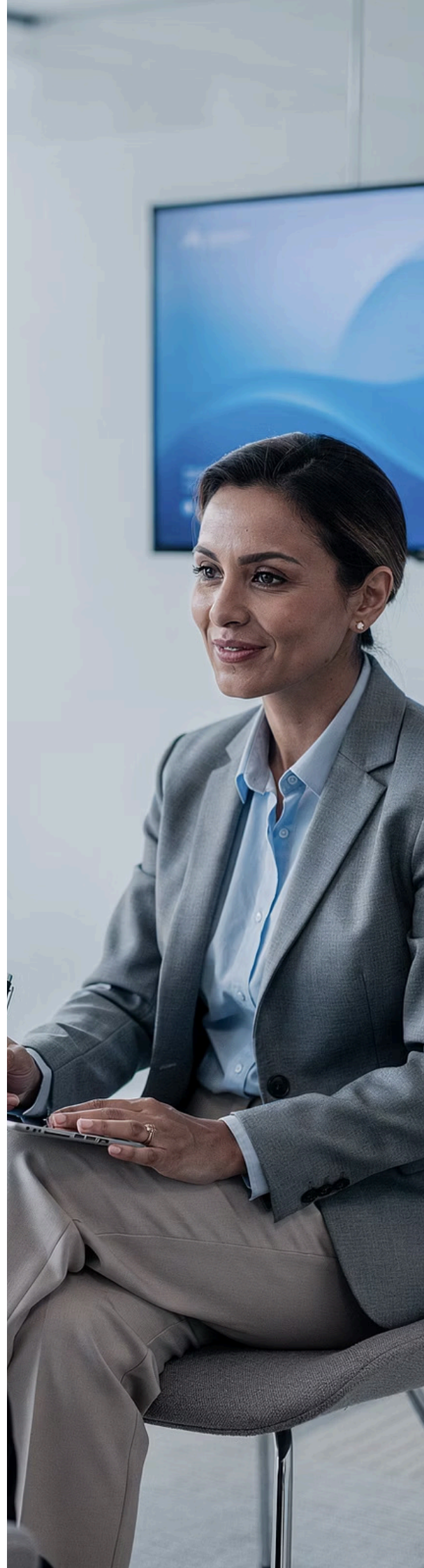
## Livelli di ascolto

Autoreferenziale: attenzione su di sé

Focalizzato: attenzione sull'altro

Contestuale: attenzione a parole, emozioni e non verbale

Integrato: cogliere anche ciò che non viene detto esplicitamente





# Comunicare con persone diverse: tecnica e adattamento

## Stili comunicativi ricorrenti

Analitico

Emotivo

Pragmatico

Indeciso

Competitivo

Riconoscere lo stile non serve a etichettare, ma ad adattare il messaggio.

## Strategie operative

- Semplificare senza banalizzare: messaggi brevi e strutturati
- Usare metafore funzionali: facilitano comprensione e memoria
- Verificare la comprensione: chiedere cosa è chiaro, non se è chiaro
- Offrire scelte guidate: sostiene l'autonomia senza perdere direzione

## Aderenza ai programmi

Le persone aderiscono meglio quando:

- comprendono cosa stanno facendo
- percepiscono competenza e progressi
- partecipano alle decisioni
- si sentono supportate



# Feedback: strumento di apprendimento

## Principi fondamentali

Un feedback efficace è:

- descrittivo, non giudicante
- specifico
- contestualizzato
- rilevante
- bilanciato
- tempestivo ma regolato
- orientato al passo successivo

## Modelli operativi

### **SBI (Situazione – Comportamento – Impatto)**

Chiarisce cosa è accaduto e quali effetti ha prodotto

### **Ask–Tell–Ask**

Favorisce consenso, chiarezza e dialogo

### **Feedforward**

Spazio al miglioramento futuro, riducendo la difensività

### **SBI + piano d'azione**

Chiarezza sul passato + indicazioni operative per il futuro



## Sintesi delle competenze sviluppate

Al termine della guida, il professionista avrà sviluppato:

**uso intenzionale dell'empatia**

**ascolto strutturato**

**comunicazione chiara e adattabile**

**feedback efficace**

**gestione di motivazione e resistenze**

**maggiore stabilità relazionale nei contesti complessi**

## Motivazione, adesione e compliance

Tre leve principali

**Autonomia: sentirsi parte attiva**

**Competenza: percepire miglioramento**

**Relazione: sentirsi sostenuti**

## Collaborazione interdisciplinare

Principi chiave: Sintesi efficace, Linguaggio condiviso, Chiarezza di ruoli, Rispetto reciproco, Obiettivi comuni.

