



La comunicazione è per definizione sfaccettata e mutevole. Da un lato si connota come comunicazione interna, incentrata e viva nel cuore dell'organizzazione, poco percepibile per chi sta all'esterno; dall'altro lato evolve come comunicazione interpersonale. Infine la grande sfida, la comunicazione istituzionale in senso più ampio, in cui l'istituzione diviene voce a sé, in grado di orientare l'immagine percepita e influire sul livello di soddisfazione del cittadino.

Per far luce su una realtà tanto complessa, il presente volume propone un contributo sulle differenti tipologie di comunicazione declinate nel contesto sanitario. Viene approfondito nello specifico il ruolo dell'infermiere, e il significato della comunicazione interpersonale quale strumento di gestione delle relazioni e potenziamento del livello assistenziale e della soddisfazione del cittadino. Il tutto passando attraverso un'analisi della relazione d'aiuto, nonché degli strumenti a disposizione dei professionisti della salute. La relazione diviene così componente essenziale della terapia e acquisisce una dimensione di assistenza globale attraverso il counselling, per guidare, orientare ma soprattutto sostenere il paziente e portarlo a una partecipazione condivisa del processo assistenziale.

E' un'analisi sempre più dettagliata, dal generale al particolare, per dimostrare che, a partire dal singolo operatore per arrivare all'organizzazione, la comunicazione è determinante perché in grado di far percepire all'utente il sistema salute come vicino, sensibile, attento, trasparente.

Il libro è rivolto principalmente ai professionisti infermieri e agli addetti degli Uffici Relazione con il Pubblico dell'area sanitaria, nonché a docenti, formatori, studenti dei corsi di laurea in Scienze Infermieristiche.