

Comunicazione terapeutica: un'analisi della letteratura e l'impatto sulla pratica infermieristica basata sull'EBN

**Valentina Fedele¹, Roberto Buonincontro², Benedetta Pierantonelli³, Patrizia Ambrosio⁴,
Serenella Bulganti⁵**

¹Infermiera Area dei Professionisti della Salute – Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi di Firenze, Italia

²Infermiere Area dei Professionisti della Salute – AUSL Toscana Centro di Firenze, Italia

³Infermiera, Ordine delle Professioni Infermieristiche di Napoli, Italia

⁴Infermiera, Ordine delle Professioni Infermieristiche di Napoli, Italia

⁵Infermiera, Area dei Professionisti della Salute – Università degli Studi "La Sapienza" di Roma, Italia

Corrispondenza: valentinafedele1995@gmail.com

INQUADRAMENTO GENERALE

L'integrazione efficace della comunicazione terapeutica nella pratica infermieristica rappresenta un aspetto cruciale per garantire un approccio olistico e centrato sulla persona nell'assistenza sanitaria. Questa prospettiva riveste particolare rilevanza nel contesto dell'Evidence-Based Nursing (EBN), in quanto la comunicazione terapeutica emerge come elemento chiave per tradurre le evidenze scientifiche in un'assistenza infermieristica concreta ed efficace. Questo inquadramento si propone di esplorare la vasta letteratura disponibile, analizzando criticamente il ruolo della comunicazione terapeutica e il suo impatto sulla pratica infermieristica basata sulle evidenze.

La letteratura scientifica offre un ricco panorama di studi che attestano l'importanza della comunicazione terapeutica nella gestione dei pazienti. Autori quali McCabe et al. (2017) e Street et al. (2019) evidenziano come una comunicazione empatica e centrata sul paziente contribuisca non solo a migliorare l'esperienza del paziente, ma anche a ottimizzare gli esiti clinici. Inoltre, gli studi di Epstein e Street (2011) offrono una prospettiva chiave sulla necessità di integrare la comunicazione terapeutica con l'EBN per promuovere una pratica infermieristica basata su prove scientifiche. La comunicazione terapeutica non è solo una componente fondamentale dell'assistenza sanitaria, ma anche un elemento che può influenzare direttamente la traduzione delle evidenze scientifiche nella pratica infermieristica quotidiana. La consapevolezza delle competenze comunicative, come sottolineato da Maguire e Pitceathly (2002), è essenziale per garantire che le informazioni cliniche e le decisioni terapeutiche siano comunicate in modo chiaro ed efficace, contribuendo così alla realizzazione di una pratica infermieristica basata sull'EBN.

Attraverso una revisione critica della letteratura esistente, questo lavoro mira a fornire un approfondimento nella comprensione dell'importanza della comunicazione terapeutica nella pratica infermieristica e a esplorare come tale comunicazione possa essere ottimamente integrata con l'EBN. L'obiettivo finale è contribuire a una pratica infermieristica più efficace, informata e centrata sulla persona, riflettendo le attuali evidenze scientifiche e promuovendo l'integrazione pratica dell'EBN nell'assistenza infermieristica quotidiana.

Il Codice Deontologico dell'Infermiere (edizione 2019) costituisce una guida etica fondamentale per gli infermieri, definendo i loro doveri nell'erogare assistenza infermieristica di elevata qualità. In questo contesto, la comunicazione emerge come elemento cruciale, spesso sottovalutato ma di incommensurabile valore.

L'assistenza infermieristica non si limita a procedure cliniche; abbraccia una visione olistica della salute, coinvolgendo aspetti fisici, psicologici, sociali ed emotivi. Gli infermieri, oltre a somministrare trattamenti, devono agire come confidenti, sostenitori e comunicatori efficaci.

La comunicazione diventa il ponte tra la medicina e l'esperienza umana dei pazienti. Attraverso una comunicazione empatica e precisa, gli infermieri stabiliscono connessioni significative. L'empatia guida questa comunicazione terapeutica, trasformando l'infermiere in un confidente empatico, dove l'arte dell'ascolto diventa cruciale.

Questo lavoro esplora il ruolo cruciale della comunicazione nell'assistenza infermieristica, evidenziando come essa migliori il benessere e la qualità della cura. Vengono analizzati gli aspetti chiave della comunicazione infermieristica, esaminando elementi che contribuiscono a una pratica empatica e sensibile.

Attraverso un'analisi critica degli studi pubblicati, la presente revisione si pone di identificare punti di forza e aree di miglioramento nella comunicazione infermiere-paziente, fornendo spunti per il perfezionamento delle pratiche infermieristiche. La comunicazione non è solo uno strumento di lavoro, ma un catalizzatore di benessere e guarigione, fondamentale per un'assistenza sanitaria centrata sul paziente, al fine di trasformare la cura in un'esperienza umana significativa, illuminando il cammino verso la guarigione e il benessere.

CONTESTUALIZZAZIONE DEL PROGETTO

La comunicazione, con la sua intricata tessitura di sfumature e complessità, emerge come un pilastro inestimabile in ogni contesto della vita umana. Le modalità comunicative, sebbene variabili, manifestano la loro importanza in modo universale, influenzando profondamente le dinamiche relazionali, la struttura culturale e l'organizzazione sociale stessa.

L'ascolto attivo, la chiarezza espressiva e l'empatia costituiscono le fondamenta su cui si erige la comprensione reciproca, favorendo la formazione di legami autentici e duraturi. In questo contesto, il Codice Deontologico degli Infermieri (FNOPI, 2019) sottolinea l'importanza dell'empatia e dell'ascolto attivo come elementi essenziali nell'assistenza infermieristica.

La trasmissione cristallina delle informazioni, la gestione costruttiva dei conflitti e la condivisione di visioni contribuiscono in modo tangibile alla creazione di un ambiente lavorativo che sia simultaneamente sano e produttivo, basato su un fondamento scientifico. Gli infermieri, ad esempio, giocano un ruolo cruciale nell'applicazione di pratiche comunicative efficaci per migliorare la qualità dell'assistenza e garantire una gestione collaborativa dei pazienti (Maguire et al., 2016).

Nel contesto educativo, la comunicazione assume il ruolo cruciale di catalizzatore dell'apprendimento e della crescita. Le opere di Benner e Wrubel (1982) evidenziano come gli infermieri, in particolare, siano coinvolti nell'educazione continua per migliorare le competenze e la pratica clinica, sottolineando il ruolo centrale della comunicazione in questo processo.

Un insegnante dotato di capacità comunicative efficaci non si limita a trasmettere conoscenze, bensì ispira gli studenti, li guida nella scoperta di nuove prospettive e li motiva a esplorare orizzonti inesplorati. Il ruolo dell'infermiere come educatore, sottolineato anche nelle linee guida dell'EBN (Melnik & Fineout-Overholt, 2019), dimostra come la comunicazione svolga un ruolo chiave nell'aprire porte verso la comprensione e nella facilitazione dell'acquisizione di competenze. Una comunicazione responsabile e etica, come sancito nel Codice Deontologico degli Infermieri (FNOPI, 2019), emerge come elemento costruttivo nel plasmare la società, contribuendo alla formazione di una collettività informata, consapevole e partecipativa.

In conclusione, la comunicazione si configura come il filo invisibile che unisce gli esseri umani in ogni aspetto della vita. La sua rilevanza risiede nella capacità intrinseca di trasformare, connettere e ispirare. Investire nella qualità della comunicazione non è soltanto un atto di miglioramento delle relazioni interpersonali, ma costituisce un investimento cruciale nella qualità delle relazioni umane, delle organizzazioni e della società nel suo complesso.

REVISIONE DELLA LETTERATURA

La comunicazione tra il paziente e l'infermiere in ambito ospedaliero rappresenta un elemento cruciale dell'assistenza sanitaria ed è un tema ampiamente trattato nella letteratura scientifica. L'efficacia della comunicazione in questo contesto può avere un impatto significativo sulla qualità delle cure e sull'esperienza del paziente durante il percorso di cura (Street et al., 2009). Uno degli aspetti fondamentali della comunicazione in ambito sanitario riguarda lo stato emotivo, sia del paziente che dell'infermiere. Le emozioni svolgono un ruolo chiave nella percezione e nella trasmissione delle informazioni, influenzando notevolmente la qualità della comunicazione

(Epstein & Street, 2011). Gli infermieri, oltre a fornire assistenza fisica, assumono spesso il ruolo di confidenti, partecipanti e complici nelle vicende emotive dei pazienti (Boyd, 2014).

Questo ruolo multifunzionale richiede una comunicazione empatica e sensibile alle emozioni del paziente. L'instaurazione di una relazione terapeutica è un obiettivo fondamentale dell'assistenza infermieristica (McCabe & Timmins, 2006). Questa relazione va oltre il mero scambio di informazioni mediche ed è caratterizzata dalla fiducia reciproca, dal conforto, dal senso di rispetto e dal coinvolgimento attivo del paziente nel processo decisionale riguardo alle cure e alla gestione della malattia (Bombeke et al., 2019). La comunicazione efficace è un aspetto cruciale per la costruzione di questa relazione terapeutica. Gli infermieri utilizzano una varietà di tecniche di comunicazione, tra cui l'ascolto attivo, l'empatia, l'uso del linguaggio non verbale e la chiarezza nell'esposizione delle informazioni (McCabe & Timmins, 2006). L'utilizzo di questi livelli comunicativi consente agli infermieri di offrire un supporto tangibile ai pazienti durante il loro percorso di cura. La comunicazione in ambito infermieristico non riguarda solo la trasmissione di informazioni, ma anche la creazione di un ambiente empatico e di sostegno per i pazienti (Street et al., 2009). Attraverso una comunicazione efficace, gli infermieri possono contribuire a migliorare la qualità della vita dei pazienti affrontando le sfide legate alla malattia e alle cure in modo più sereno e consapevole (Boyd, 2014).

In sintesi, la comunicazione tra il paziente e l'infermiere è un elemento fondamentale dell'assistenza sanitaria in ambito ospedaliero. La relazione terapeutica che si instaura attraverso una comunicazione empatica e sensibile alle emozioni del paziente è cruciale per migliorare la qualità delle cure e l'esperienza complessiva del paziente. Gli infermieri, attraverso l'applicazione delle diverse tecniche comunicative, offrono un sostegno concreto ai pazienti nel percorso di cura e nella gestione della malattia, contribuendo al loro benessere emotivo e fisico.

OBIETTIVI

La comprensione e l'ottimizzazione della comunicazione terapeutica sono di fondamentale importanza per gli infermieri al fine di fornire cure di alta qualità e favorire il benessere emotivo dei pazienti. Questa ricerca mira a contribuire a una pratica infermieristica più efficace e centrata sul paziente attraverso una migliore comprensione dei principi e delle dinamiche della comunicazione terapeutica.

METODI

Nel corso di questa ricerca, è stata eseguita una revisione esaustiva della letteratura scientifica, avvalendosi di banche dati biomediche come PubMed. Per individuare in modo mirato gli studi pertinenti, sono stati applicati filtri specifici e utilizzate parole chiave rilevanti. La metodologia PICO (Patient, Intervention, Comparison, Outcome) è stata adottata per formulare un chiaro quesito clinico, fornendo una base solida per l'analisi della letteratura scientifica.

Tabella 1 – PICO.

P	Personale di assistenza
I	Gestione delle implicazioni emozionali legate alla cura del paziente
C	Nessuna comparazione
O	Limitazione, incidenza e gravità delle ripercussioni

Dopo aver formulato il quesito di ricerca, è stata condotta una ricerca bibliografica utilizzando parole chiave specifiche, tra cui "Nurse", "Comunicazione", "Educazione terapeutica", "Empathy", "Relazione infermiere-paziente" e "Relazione terapeutica".

La selezione degli studi è stata successivamente effettuata in base a criteri di inclusione ed esclusione descritti nella Tabella 2.

Tabella 2 – Criteri di inclusione e di esclusione.

Criteri di inclusione	Criteri di esclusione	Filtri
Studi pertinenti all'argomento primario	Studi full text a pagamento	Studi effettuati negli ultimi dieci anni
Studi con l'abstract disponibile	Studi non ancora completati	Studi con abstract disponibile
	Non riferiti alla professione infermieristica	

RISULTATI

La ricerca ha portato al reperimento di 2357 articoli, che dopo l'applicazione dei criteri di esclusione ed inclusione, si sono ridotti a 187. Una volta applicati i filtri e considerati gli abstract, di 6 hanno portato a una selezione finale di, i quali sono stati analizzati per lo studio (Tabella 3). Di seguito, la flow chart di selezione degli articoli (Figura 1).

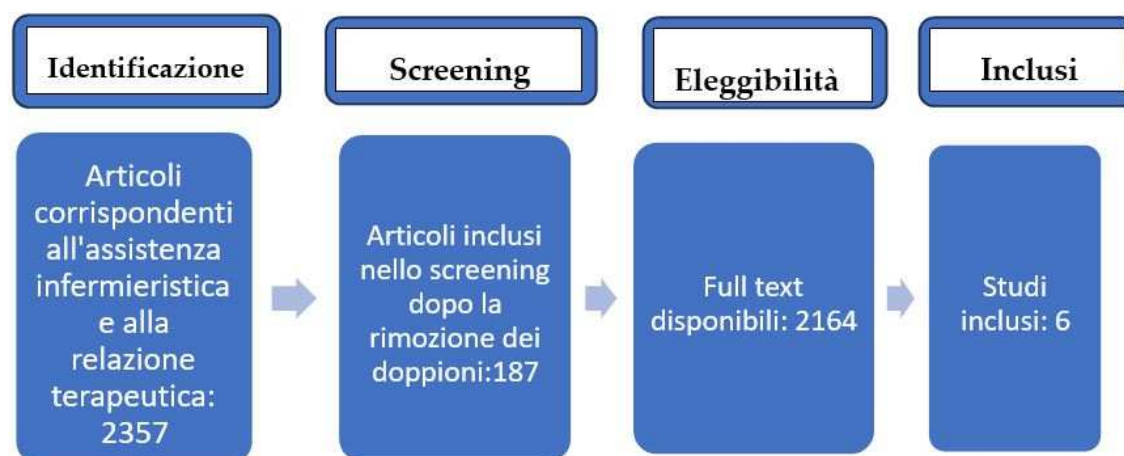


Figura 1 – Flow chart.

Tabella 3 – Gli studi selezionati.

Titolo ed autore	Obiettivo	Tipologia	Risultati
Language barriers between nurses and patient: A scoping review. Lauren Gerchow; Larissa R Burka; Sarah Miner; Allison Squires. Mar 2021.	Esplorare come la ricerca esamina la forza del lavoro infermieristico rispetto alle barriere linguistiche.	A scoping review.	Sono stati inclusi 48 studi in rappresentanza di 16 paesi. Sono state rappresentate diverse impostazioni sanitarie, con l'impostazione ospedaliera più comunemente studiata. La maggior parte degli studi erano qualitativi. Lo studio ha prodotto 4 temi: (1) Uso dell'interprete/uso improprio, (2) Ostacoli e facilitatori della cura di qualità, (3) Competenza culturale e (4) Interventi.
Impact of Nurse-Patient Relationship on Quality of Care and Patient Autonomy in Decision-Making. Molina-Mula J.; Gallo-Estrada J. Int J Environ Res Public Health 2020.	Lo scopo di questo studio è analizzare la relazione infermiere-paziente ed esplorare le loro implicazioni per la pratica clinica, l'impatto sulla qualità delle cure e la capacità decisionale dei pazienti.	Studio qualitativo.	La categoria elaborata dai registri infermieristici è stata definita secondo i seguenti codici: Buon paziente, Cattivo paziente e Problema sociale. L'analisi delle interviste ha portato a una categoria definita come Paziente come oggetto passivo.
The association between empathy and the nurse-patient therapeutic relationship in mental health units: a cross-sectional study. Antonio R Moreno Poyato; Óscar Rodríguez-Nogueira; MiRTIME.CAT working group. Aug 2020.	The association between empathy and the nurse-patient therapeutic relationship in mental health units: a cross-sectional study. Antonio R Moreno Poyato; Óscar Rodríguez-Nogueira; MiRTIME.CAT working group. Aug 2020.	Studio trasversale.	I risultati indicano che gli infermieri hanno stabilito una maggiore alleanza terapeutica con i pazienti quando sono stati in grado di adottare la prospettiva del loro paziente e la preoccupazione dell'esperienza.

Communication skills in nursing: A phenomenologicallybased communication training approach; Bullington J., Söderlund M., Bos Sparén E., Kneck Å., Omérov P., Cronqvist A Nurse Educ. Pract. Aug. 2019.	Lo scopo di questo articolo è presentare un curriculum di formazione sulle capacità comunicative per studenti infermieri, basato sulla fenomenologia.	Studio descrittivo.	La ricerca mostra che gli infermieri hanno difficoltà a dare la priorità al dialogo con i pazienti, a causa della mancanza di tempo, fattori organizzativi e culturali.
Tailored patient therapeutic educational interventions: A patient-centred communication model. Laetitia Ricci; Julie Villegente; Déborah Loyal; Carole Ayav; Joëlle Kivits; Anne-Christine Rat. Feb 2022.	L'obiettivo principale mira a capire meglio come individualizzare l'educazione terapeutica del paziente e a districare i diversi elementi per impostare studi per indagare i meccanismi e gli effetti dell'individualizzazione.	Studio qualitativo.	Lo studio evidenzia che la persona deve essere pensata come unica e che l'educazione terapeutica dovrebbe essere adattata alla personalità e alle capacità cognitive del paziente.
Effect of communication skills training for residents and nurse practioners on quality of communication with patients with serious illness: a randomized trial. J Randall Curtis; Anthony L Bac; Dee W Ford; Lois Downey; Sarah E Shannon; Ardith Z Doorenbos; Erin K Kross; Lynn F Reinke; Laura C Feemster; Barbara Edlun; Richard W Arnol; Kim O'Connor; Ruth A Engelberg. Dec 2013.	Lo scopo di quest'articolo è basato sulla valutazione degli effetti di un intervento di capacità comunicativa.	Studio randomizzato.	Tuttavia, in pratica, la formazione sulla comunicazione basata sulla simulazione rispetto all'istruzione abituale non ha migliorato la qualità della comunicazione sulla cura di fine vita ma è stato associato a un piccolo aumento dei sintomi depressivi dei pazienti.

DISCUSSIONE

Nel primo studio condotto da Gerchow L. et al., oltre a evidenziare le sfide legate alla comunicazione interculturale, viene sollevata anche l'importanza di promuovere una formazione culturale e linguistica tra gli infermieri. La migrazione globale e la diversità linguistica hanno raggiunto livelli record, rendendo più diffuse le barriere linguistiche nel settore sanitario. Gli infermieri possono migliorare i risultati, tra cui la sicurezza e la soddisfazione attraverso il modo in cui gestiscono le barriere linguistiche. Tale formazione può aiutare a superare le barriere linguistiche e culturali, migliorando così la qualità dell'assistenza infermieristica fornita a pazienti provenienti da diverse origini culturali. Inoltre, pone l'accento sull'urgenza di sviluppare politiche e linee guida organizzative che supportino una comunicazione interculturale efficace all'interno delle strutture sanitarie. Questo può contribuire a garantire che i pazienti di diverse culture ricevano cure appropriate e rispettose delle loro esigenze specifiche. Per cui, si sottolinea la complessità della comunicazione interculturale nell'ambito infermieristico e la necessità di affrontare queste sfide attraverso l'educazione, la formazione e l'implementazione di politiche organizzative appropriate.

Nel secondo studio condotto da Molina-Mula J. et al., è stato fatto emergere un quadro in cui i pazienti assumono un ruolo prevalentemente passivo, mentre gli infermieri adottano un approccio professionale spesso caratterizzato da una connotazione materna. Durante l'analisi delle cartelle cliniche, sono state individuate e definite alcune categorie, tra cui "paziente buono", "paziente cattivo" e "problemi sociali". Tuttavia, un'ulteriore categoria emersa dall'analisi delle interviste è stata quella del "paziente come oggetto passivo". Questo studio solleva importanti riflessioni sulla natura della relazione infermiere-paziente. In particolare, suggerisce che l'infermiere dovrebbe agire come un testimone attento dell'esperienza del paziente nei processi di salute e malattia, piuttosto che cercare di imporre cambiamenti nei valori e nelle abitudini del paziente stesso. Questo approccio mette in luce l'importanza dell'empatia e della comprensione da parte degli infermieri, che dovrebbero essere in grado di comprendere appieno le esperienze e le prospettive senza giudizio o pregiudizi. Inoltre, sottolinea l'importanza di coinvolgere attivamente il paziente nel processo decisionale, riguardo alle proprie cure, rispettando le loro preferenze e valori individuali (Epstein & Street, 2011). Si evidenzia la necessità di riconsiderare e raffinare l'approccio tradizionale alla relazione infermiere-paziente, mettendo al centro l'empatia, la comprensione e il rispetto delle scelte, come elementi chiave per fornire un'assistenza infermieristica centrata sul paziente.

Nel terzo studio condotto da Moreno-Poyato et al., viene posta l'attenzione sull'empatia, rappresentata come uno degli attributi principali per stabilire la relazione terapeutica infermiere-paziente. Esiste un'associazione

significativa tra le dimensioni dell'empatia e la costruzione e lo sviluppo dell'alleanza terapeutica durante le diverse fasi del rapporto terapeutico tra infermieri e pazienti in unità di salute mentale. Questo studio mostra che la prospettiva dell'infermiere sulla situazione del paziente migliora il legame, e quindi, questa abilità è particolarmente utile nella prima fase o nella fase di orientamento del rapporto terapeutico. È importante che gli infermieri della salute mentale siano consapevoli dell'importanza della consapevolezza personale e della gestione emotiva dell'empatia per la costruzione e lo sviluppo di relazioni terapeutiche di qualità con i pazienti. La conoscenza della relazione tra ciascuna delle dimensioni dell'empatia nelle diverse fasi della relazione terapeutica è utile per la progettazione di programmi educativi, includendo la formazione sulle strategie empatiche.

Nel quarto studio condotto da Bullington J. et al., si riflette sull'evoluzione della pratica infermieristica, che va oltre il mero aspetto tecnico e abbraccia la dimensione umana e relazionale dell'assistenza. La comunicazione basata sulla fenomenologia rappresenta un approccio che mette al centro l'esperienza del paziente e dei suoi familiari, consentendo agli studenti di infermieristica di sviluppare un'empatia profonda e una comprensione autentica delle esigenze e delle prospettive dei pazienti. In un contesto in cui l'assistenza sanitaria si sta evolvendo verso una maggiore centratura sul paziente e la partecipazione attiva del paziente stesso nelle decisioni relative alle cure, la formazione delle abilità comunicative riveste un'importanza cruciale. Gli infermieri devono essere preparati non solo a fornire cure di alta qualità da un punto di vista tecnico, ma anche a instaurare relazioni empatiche e significative con i pazienti al fine di promuovere il loro benessere complessivo. In conclusione, tutto lo studio enfatizza la necessità di integrare la formazione sulle abilità comunicative all'interno del curriculum di studi infermieristici, riconoscendo il ruolo centrale che la comunicazione gioca nell'assistenza infermieristica moderna. Questo approccio contribuisce a formare una nuova generazione di infermieri capaci di fornire cure che non solo curano il corpo, ma anche nutrono l'anima e il benessere emotivo dei pazienti.

Nel quinto studio condotto da Ricci L. et al., viene focalizzato principalmente il concetto di educazione terapeutica del paziente, proponendo un'analisi approfondita. L'educazione terapeutica rappresenta un termine ampiamente utilizzato all'interno della letteratura infermieristica e in ambito scientifico correlato; nonostante ciò, rimane un concetto che spesso risulta ambiguo e carente di una definizione chiara. Al fine di promuovere una comprensione condivisa tra i professionisti sanitari e di fornire una base solida per lo sviluppo di teorie e pratiche in questo campo, è stato essenziale formulare una definizione teorica accurata del concetto di educazione terapeutica. Lo studio ha evidenziato l'importanza dell'educazione nella pratica infermieristica. Una definizione chiara e teorica di questo concetto è essenziale per promuovere una comprensione condivisa tra i professionisti della salute e per guidare lo sviluppo di teorie e pratiche volte a migliorare l'assistenza infermieristica.

Nel sesto studio condotto da Curtis J.R. et al., si analizza principalmente la rilevanza della comunicazione centrata sul paziente all'interno dell'ambito dell'assistenza infermieristica. Tale tipo di comunicazione è stato identificato come un elemento fondamentale per agevolare lo sviluppo di una relazione positiva tra l'infermiere e il paziente. In aggiunta, associato ad altri fattori organizzativi, questa forma di comunicazione contribuisce in modo significativo all'erogazione di assistenza infermieristica di elevata qualità. È interessante notare che, nonostante l'importanza riconosciuta della comunicazione centrata sul paziente, sono stati condotti pochi studi che si sono concentrati sulle esperienze dei pazienti in relazione ai metodi di comunicazione adottati dagli infermieri. Tuttavia, nonostante la conferma che gli infermieri possono comunicare efficacemente con i pazienti attraverso un approccio centrato su di loro, sembra che le organizzazioni sanitarie non sempre valutino o riconoscano appieno l'importanza di promuovere l'utilizzo di tale approccio da parte degli infermieri nella loro comunicazione con gli assistiti. Ciò potrebbe costituire una lacuna nella fornitura di assistenza sanitaria di qualità.

CONCLUSIONI

La relazione terapeutica, fondamentale per potenziare le competenze del paziente nell'assistenza sanitaria, richiede un contesto organizzativo favorevole e una comunicazione efficiente. Questo studio esplora il ruolo cruciale della comunicazione infermiere-paziente, fornendo un quadro esaustivo per orientare lo sviluppo di una relazione ottimale. Nel contesto della crescente consapevolezza sull'importanza della comunicazione in ambito sanitario, si affrontano le sfide nella formazione specifica per professionisti della salute. Si sottolinea la complessità della comunicazione infermiere-paziente e la necessità di trasformare teorie astratte in azioni pratiche efficaci. La

formazione specifica in comunicazione è essenziale per migliorare la qualità delle cure. Gli operatori sanitari devono sviluppare competenze come gestione dei gruppi, risoluzione dei conflitti e programmazione neurolinguistica. Queste competenze diventano cruciali nella relazione empatica e centrata sul paziente. Importanti studi evidenziano l'associazione tra burnout degli operatori sanitari e qualità della comunicazione. L'equilibrio tra stress e calma è essenziale per una comunicazione efficace. Promuovere l'arte della comunicazione contribuisce all'esperienza del paziente, riduce il burnout e migliora la salute della società. In sintesi, la formazione specifica in comunicazione è cruciale per creare un ambiente sanitario empatico, centrato sul paziente e migliorare la salute complessiva. La continua evoluzione delle competenze comunicative degli infermieri è essenziale per garantire cure di alta qualità e favorire una comunicazione terapeutica generalizzata, migliorando così la qualità della vita dei pazienti e degli operatori sanitari.

Conflitto di interessi

Si dichiara l'assenza di conflitto di interessi.

Finanziamenti

Gli autori dichiarano di non aver ottenuto alcun finanziamento e che lo studio non ha alcuno sponsor economico.

Bibliografia

- Adam Evelyn, Essere Infermiera, ed. vita e pensiero, Milano, 1992. ISBN 8834382587.
- Adriaenssens, N., Coene, S., Versporten, A., Muller, A., Minalu, G., Faes, C., et al., and on Behalf of the ESAC Project Group (2011) European Surveillance of Antimicrobial Consumption (ESAC): Outpatient Macrolide, Lincosamide and Streptogramin (MLS) Use in Europe (1997-2009). *Journal of Antimicrobial Chemotherapy*, 66, vi47-vi56. <http://dx.doi.org/10.1093/jac/dkr457>.
- Agazzi E. (1992). Il ruolo dei valori nelle scienze umane. in Id., Il bene il male e la scienza. Le dimensioni etiche dell'impresa scientifico-tecnologica. Milano: Rusconi. ISBN 8818010859.
- Aluttis, C., Bishaw, T. and Frank, M.W. (2014) The Workforce for Health in a Globalized Context—Global Shortages and International Migration. *Global Health Action*, 7. <https://doi.org/10.3402/gha.v7.23611>.
- Amodio, N., et al. (2018) MALAT1: A Druggable Long Non-Coding RNA for Targeted Anti-Cancer Approaches. *Journal of Hematology & Oncology*, 11, Article No. 63. <https://doi.org/10.1186/s13045-018-0606-4>.
- Auger Lucien, Communication et épanouissement personnel. La relation d'aide, Les Éditions L'homme, Montréal, 1972. ISBN 9782761920698.
- Bandler R., Grinder J., La struttura della magia, Astrolabio, Roma, 1975. ISBN 883400700x.
- Bellingreri A. (2005). Per una pedagogia dell'empatia. Milano: Vita e Pensiero. ISBN 8834311507.
- Bellingreri A. (2010). La cura dell'anima. Profili di una pedagogia del sé. Milano: Vita e Pensiero. ISBN 9788834317594.
- Bischof-Köhler D. (1989). Spiegelbild und Empathie. Die Anfänge der sozialen Kognition. Bern-Stuttgart: Huber. ISBN 3456817959.
- Bonino S., Lo Coco, Tani F. (1999). Empatia. I processi di condivisione delle emozioni. Firenze: Giunti. ISBN 880921286X.
- Box, G.E.P., Jenkins, G.M. and Reinsel, G.C. (1994) Time Series Analysis; Forecasting and Control. 3rd Edition, Prentice Hall, Englewood Cliff, New Jersey. ISBN 0130607746.
- Brown, T. and Jones, L. (2001) Action Research and Postmodernism: Congruence and Critique. Open University Press, Philadelphia. <https://doi.org/10.4236/jss.2018.67006>.
- Carpenito-Moyet Lynda Juall, Diagnosi Infermieristiche, applicazione alla pratica clinica, editrice ambrosiana, Terza edizione, 2006. ISBN 9788808580030.
- Carter, M.J., et al. (2020) Peripheral Immunophenotypes in Children with Multisystem Inflammatory Syndrome Associated with SARS-CoV-2 Infection. *Nature Medicine*, 26, 1701-1707. <https://doi.org/10.1038/s41591-020-1054-6>.
- Casper B. (2009). Il pensiero dialogico. Franz Rosenzweig, Ferdinand Ebner e Martin Buber. Brescia: Morcelliana (Edizione originale 2002). ISBN 9788837222772.
- Chopra, S. and Sodhi, M.S. (2004) Managing risk to avoid supply-chain breakdown. *MIT Sloan Management Review*, 46 (1), 53-61. ISBN 1532-9194.
- Curtis JR, Back AL, Ford DW, Downey L, Shannon SE, Doorenbos AZ, Kross EK, Reinke LF, Feemster LC, Edlund B, Arnold RW, O'Connor K, Engelberg RA. Effect of communication skills training for residents and nurse practitioners on quality of communication with patients with serious illness: a randomized trial. *JAMA*. 2013 Dec 4;310(21):2271-81. doi: 10.1001/jama.2013.282081. Erratum in: *JAMA*. 2014 Apr 2;311(13):1360. PMID: 24302090; PMCID: PMC4310457.
- Davis, M. H., et al. (2019). Empathy development in medical education: A critical review. *Medical Education*, 53(8), 766-777. <https://doi.org/10.3109/01421590903544702>.
- Demetrio D. (2000). L'educazione interiore. Introduzione alla pedagogia introspettiva. Firenze: La Nuova Italia. ISBN 8822139348.
- Díez-González, J., Álvarez, R., González-Bárcena, D., et al. (2019) Genetic Algorithm Approach to the 3D Node Localization in TDOA Systems. *Sensors*, 19, 3880. <https://doi.org/10.3390/s19183880>.

- Ehrenberg, H.M., et al. (2004) The Influence of Obesity and Diabetes on the Risk of Cesarean Delivery. *American Journal of Obstetrics and Gynecology*, 191, 969-974. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15467574>.
- Evans, W., Pocock, K., Hare, A., Weekes, C., Hales, B., Jackson, J. et al. (2019). Marine CO2 Patterns in the Northern Salish Sea. *Frontiers in Marine Science*, 5, 536. <https://doi.org/10.3389/fmars.2018.00536>.
- Fortin, M.F. and Gagnon, J. (2016) *Fondement et étapes processus de recherche: Methode quantitatives et qualitatives (3e ed.)*. Chenelière Education, Quebec. <https://doi.org/10.7202/1042088ar>.
- Franta H (1988). *Atteggiamenti dell'educatore. Teoria e training per la prassi educativa*. Roma: Las. ISBN 9788821301759.
- Franta H. (1982). *Psicologia della personalità. Individualità e formazione integrale*. Roma: Las. ISBN 882130048X.
- Freudenberger, H. J. (1975). The Staff Burn-Out Syndrome in Alternative Institutions. *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*, 12, 73-82. <https://doi.org/10.1037/h0086411>.
- Galimberti U. (2005). *La casa di psiche. Dalla psicoanalisi alla pratica filosofica*. Milano: Feltrinelli. ISBN 9788807103919.
- Gerchow L, Burka LR, Miner S, Squires A. Language barriers between nurses and patients: A scoping review. *Patient Educ Couns*. 2021 Mar;104(3):534-553. doi: 10.1016/j.pec.2020.09.017. Epub 2020 Sep 18. PMID: 32994104; PMCID: PMC8011998.
- Hadot P. (20052). *Esercizi spirituali e filosofia antica*. Torino: Einaudi. (Edizione originale 1988). ISBN 9788806168797.
- Halpern, J. (2018). What is clinical empathy? *Journal of General Internal Medicine*, 33(12), 2038-2039. <https://doi.org/10.1046/j.1525-1497.2003.21017.x>.
- Hojat, M., et al. (2017). The Jefferson Scale of Empathy: A nationwide study of measurement properties, underlying components, latent variable structure, and national norms in medical students. *Advances in Health Sciences Education*, 22(3), 789-809. <https://doi.org/10.1007/s10459-018-9839-9>.
- Hojat, M., Mangione, S., Nasca, T.J., et al. (2004) An Empirical Study of Decline in Empathy in Medical School. *Medical Education*, 38, 934-941. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2929.2004.01911.x>.
- Johnson, D., & Johnson, R. (2020). What Is Cooperative Learning?—Cooperative Learning Institute. <http://www.cooperation.org/what-is-cooperative-learning>.
- Johnson, R. C., & Walker II, E. (2018). A Probabilistic Shortage of Private Land Opened to Hunters in Northwest Minnesota. *Modern Economy*, 9, 213-240. <https://doi.org/10.4236/me.2018.91014>.
- Kohut H. (1980). *La guarigione del sé*. Torino: Boringhieri. (Edizione originale 1977). ISBN 8833952398.
- Kourkouta, L., & Papatheanasiou, I. V. (2014). Communication in nursing practice. *Materia Socio Medica*, 26(1), 65-67. <https://doi.org/10.5455/msm.2014.26.65-67>.
- Lee, C. F., Chuang, S. C., Chiu, C. K. et al. (2016). The Influence of Task Difficulty on Context Effect-Compromise and Attraction Effects. *Current Psychology*, 36, 118. <https://doi.org/10.1007/s12144-016-9428-0>.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout. In P. Perrewé, & D. C. Ganster (Eds.), *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies* (Vol. 3, pp. 91-134). Oxford: Elsevier. [https://doi.org/10.1016/S1479-3555\(03\)03003-8](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(03)03003-8).
- Lévinas É. (1980). *Totalità e infinito. Saggio sull'esteriorità*. Milano: Jaca Book. (Edizione originale 1971). ISBN 8816400927.
- Macdonald, D. (1990). The Relationship between the Sex Composition of Physical Education Classes and Teacher-Pupil Verbal Interaction. *Journal of Teaching in Physical Education*, 9, 152-163. <https://doi.org/10.1123/jtpe.9.2.152>.
- Màdera R. ,– Tarca L.V. (2003). *La filosofia come stile di vita. Introduzione alle pratiche filosofiche*. Milano: Bruno Mondadori. ISBN 9788842491446.
- Martín-Rojas, R. et al. (2017). Encouraging Organizational Performance through the Influence of Technological Distinctive Competencies on Components of Corporate Entrepreneurship. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 13, 397426. <https://doi.org/10.1007/s11365-016-0406-7>.
- Maslach C., Leiter M.P., (1997) *Burnout e organizzazione: Modificare i fattori strutturali della motivazione al lavoro*, Erickson, Trento, 2000. ISBN 9788879463348.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>.
- McCabe, C. (2004) Nurse-Patient Communication: An Exploration of Patients' Experiences. *Journal of Clinical Nursing*, 13, 41-49. <http://dx.doi.org/10.1111/j.13652702.2004.00817.x>.
- Merleau-Ponty M. (20042). *Fenomenologia della percezione*. Milano: Bompiani (Edizione originale 1945). ISBN 9788845253560.
- Miller, E., & McCaw, B. (2019). Intimate Partner Violence. *New England Journal of Medicine*, 380, 850-857. <https://doi.org/10.1056/NEJMra1807166>.
- Moreno-Poyato AR, Rodríguez-Nogueira Ó; MiRTCIME.CAT working group. The association between empathy and the nurse-patient therapeutic relationship in mental health units: a cross-sectional study. *J Psychiatr Ment Health Nurs*. 2021 Jun;28(3):335-343. doi: 10.1111/jpm.12675. Epub 2020 Aug 3. PMID: 32657511.
- Murray, V., Hall, D.S. and Dahn, J.R. (2019) A Guide to Full Coin Cell Making for Academic Researcher. *Journal of the Electrochemical Society*, 166, A329-A333. <https://doi.org/10.1149/2.1171902jes>.
- O'Connor, R. C. et al. (2020). Mental Health and Well-Being during the COVID-19 Pandemic: Longitudinal Analyses of Adults in the UK COVID-19 Mental Health & Wellbeing Study. *The British Journal of Psychiatry*, 218, 326-333. <https://doi.org/10.1192/bjp.2020.212>.
- Papatheanasiou, I., Kleisiaris, C., Fradelos, E., Kakou, K. and Kourkouta, L. (2014) Critical Thinking: The Development of an Essential Skill for Nursing Students. *Acta Informatica Medica*, 22, 283-286. <https://doi.org/10.5455/aim.2014.22.283-286>.

- Pareyson L. (19822), Verità e interpretazione. Milano: Mursia. ISBN 9788842534716.
- Ricci L, Villegente J, Loyal D, Ayav C, Kivits J, Rat AC. Tailored patient therapeutic educational interventions: A patient-centred communication model. *Health Expect.* 2022 Feb;25(1):276-289. doi: 10.1111/hex.13377. Epub 2021 Nov 24. PMID: 34816546; PMCID: PMC8849242.
- Ricoeur P. (1989). La funzione ermeneutica della distanziamento. in Id. Dal testo all'azione. Saggi di ermeneutica [II]. Milano: Jaca Book. (Edizione originale 1986). ISBN 9788816402447.
- Ricoeur P. (1993). Sé come un altro. Milano: Jaca Book (Edizione originale 1990). ISBN 9788816371347.
- Ricoeur P. (2004). A l'école de la phénoménologie. Paris: Vrin. ISBN 2711616746.
- Riess, A.G., et al. (2019) Large Magellanic Cloud Cepheid Standards Provide a 1% Foundation for the Determination of the Hubble Constant and Stronger Evidence for Physics beyond Λ CDM. *Astrophysical Journal*, 876, 85. <https://doi.org/10.3847/15384357/ab1422>.
- Riess, H. (2019). The science of empathy. *Journal of Patient Experience*, 6(1), 74-77. <https://doi.org/10.1177/2374373517699267>.
- Riva M.G. (2007²). Il lavoro pedagogico come ricerca dei significati e ascolto delle emozioni. Milano: Guerini. ISBN 9788881072071.
- Rogers Carl R., On Becoming a Person, Copyright © 1961 Carl R. Rogers. ISBN 039575531X.
- Ruesch J., Bateson G., Communication: the social matrix of psychiatry, W. W. Norton & Co., Inc, New York, 1951. <https://doi.org/10.4324/9781315080932>.
- Salyers, M., Bonfils, K., Luther, L., Firmin, R., et al. (2017) The Relationship between Professional Burnout and Quality and Safety in Healthcare: A Meta-Analysis. *Journal of General Internal Medicine*, 32, 475-482. <https://doi.org/10.1007/s11606-016-3886-9>.
- Satir V., Conjoint Family Therapy, rev. ed., Palo Alto, Calif.: Sience and Behavior Books, 1967. ISBN 9780831400132.
- Savagnone G. (1999). Il banchetto e la danza. La vita spirituale nella società post-moderna. Milano: Paoline. ISBN 9788831517003.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 Years of Research and Practice. *Career Development International*, 14, 204-220. <http://dx.doi.org/10.1108/13620430910966406>.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. and Van Rhenen, W. (2009) How Changes in Job Demands and Resources Predict Burnout, Work Engagement, and Sickness Absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893-917. <https://doi.org/10.1002/job.595>.
- Sinclair, S., et al. (2020). Challenges in end-of-life communication in acute care: An ethnographic study. *American Journal of Critical Care*, 29(1), 13-21. <http://dx.doi.org/10.1097/SPC.0b013e328356ab73>.
- Smith, M. (2019). Research Methods in Accounting (5th ed.). SAGE Publications Limited. ISBN 1526490676.
- Spämann R. (2007). Persone. Sulla differenza tra "qualcosa" e "qualcuno". Roma-Bari: Laterza (Edizione originale 19982). <http://dx.doi.org/10.1007/s10900-013-96812>.
- Stewart D., The psychology of communication, Funk & Wagnalls, New York, 1968. ISBN B0007HT6JC.
- Syed, S.T., et al. (2013) Traveling towards Disease: Transportation Barriers to Health Care Access. *Journal of Community Health*, 38, 976-993. <http://dx.doi.org/10.1007/s10900-013-9681-1>.
- T. He, et al., "SPEED: A Stateless Protocol for Real-Time Communication in Sensor Networks," Proceedings of International Conference on Distributed Computing Systems, Providence, RI, 19-22 May 2003, pp.44-45. <http://dx.doi.org/10.1109/ICDCS.2003.1203451>.
- Telfener U., Casadio L., Sistemica, Bollati Boringhieri, Torino 2003. ISBN 883395658X.
- Vahey, D.C., Aiken, L.H., Sloane, D.M., et al. (2004) Nurse Burnout and Patient Satisfaction. *Medical Care*, 42. <https://doi.org/10.1097/01.mlr.0000109126.50398.5a>. Watson, J. (2005) Caring Science as Sacred Science. F. A. Davis, Philadelphia. <https://doi.org/10.1111/j.1466-769X.2005.00216.x>.
- Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D., Pragmatica della comunicazione umana, Astrolabio, Roma, 1967. ISBN 9788834001424.
- Watzlawick, P., Bavelas, J.B. and Jackson, D.D. (1967) Pragmatics of Human Communication, A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes. WW Norton & Company, New York. ISBN 0393010090.