

## Professione Infermieristica e Professioni Sanitarie:

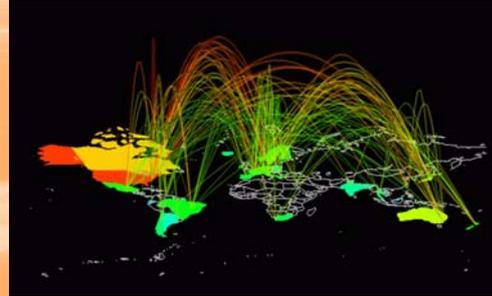
Consulenza, Ricerca, Formazione,  
Comunicazione Professionale, Utilizzo  
dell'informatica.

Gorizia – Monfalcone 8-9 Maggio 2007



Lucia Zanovello

## Internet e i suoi strumenti di comunicazione



Lucia Zanovello

**Non si può non comunicare.....**  
L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio  
sono messaggi



Lucia Zanovello

## Come comunichiamo

relazione d'aiuto



Lucia Zanovello

## Come comunichiamo

relazione tra colleghi



Lucia Zanovello

## Come comunichiamo

relazione col personale di supporto



Lucia Zanovello

## Come comunichiamo

comunicazione complementare



Lucia Zanovello

## Come comunichiamo

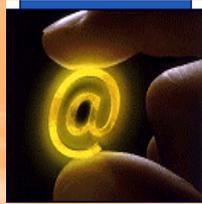
al telefono, al citofono....



Lucia Zanovello

## Comunicare per:

- confrontarci coi colleghi
- scambiare informazioni
- approfondire studi e/o esperienze assistenziali



Diviene oggi una  
necessità irrinunciabile

Lucia Zanovello

**Nel mondo sociale la comunicazione trasuda da ogni  
persona e da ogni oggetto  
è un bisogno primario sia per l'uomo che per gli animali**



Lucia Zanovello

## Comunicare per sopravvivere



Lucia Zanovello

## Comunicare per il cibo



Lucia Zanovello

## Comunicare per riprodursi



Lucia Zanovello

**L'uso della rete utilizza parola, scrittura, suono, immagine**  
**Tutto ciò che l'uomo ha prodotto nel corso dei millenni per comunicare**



Lucia Zanovello

**Tutto diviene velocemente trasformabile, in modo potente, radicale, profondo**

chat	newsgroup
e-mail	newsletter
messenger	mailing list
forum	blog

Lucia Zanovello

## Comunicazione mediata da computer "CMC" usa:

- Linguaggio scritto "text based only" TBO
- Stile informale di conversazione
- "quoting" citare
- Uso stravolto di maiuscole e minuscole "ciaoouoooo!!!!!!!"
- Emoticon ;-) :-)

Lucia Zanovello

## + Positivo e negativo -

<i>Elimina la distanza fisica</i>	<i>Mancanza del linguaggio del corpo</i>
<i>Elimina i tempi d'attesa</i>	<i>Una chat non può essere esaustiva</i>
<i>Posso approfondire gli argomenti che voglio</i>	<i>Un blog non può darmi immediatezza</i>
<i>Mi mette in contatto con gli altri</i>	<i>Esige velocità di scrittura</i>
<i>Risponde ai problemi</i>	<i>poca cultura di CMC</i>

Lucia Zanovello

## Tipi di comunicazione

Diretta	Indiretta
Chat	E-mail
Webchat	Forum
IRC	Blog
ICQ	Mailing list
Istant Messenger	Newsletter
Mud - Moo	

Lucia Zanovello

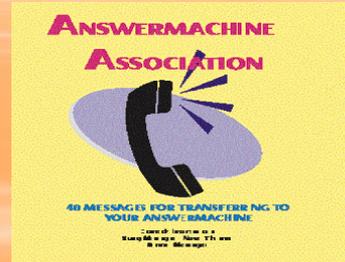
## Comunicazione diretta

come una telefonata



Lucia Zanovello

## Comunicazione indiretta



Lucia Zanovello

## Blog - Weblog



Lucia Zanovello

## La storia

- Il termine weblog è stato creato da Jorn Barger nel dicembre 1997
- La versione tronca, blog, è stata creata da Peter Merholz
- Nasce negli U.S.A a metà degli anni '90 in Italia arrivano nel 1997
- Nel 2002 arrivano le piattaforme gratuite

Lucia Zanovello

## Studio sui blog

- "Perseus Development Corp" una società americana ha quantificato il fenomeno:
- On line ci sono 31,6 milioni di blog
- Nel primo trimestre del 2005 ne sono nati 10 milioni
- La tendenza è quella di raddoppiarsi ogni cinque mesi.

Lucia Zanovello

## Un abito alla moda

Il Blog di Beppe Grillo



Lucia Zanovello

## Tipi di blog

Blog personale: il più diffuso	Photoblog: foto anziché testo scritto
Blog politico: giornalisti e opinioni	Blog vetrina: per artisti, scrittori, ecc...
Blog tematico: si parla di passioni e hobby	Watch blog: critica ad errori in rete e media
Blog directory: raccolte di link a tema	M-blog: raccolte di mp3, file audio ecc

Lucia Zanovello

## Alcuni link di blog di infermieri

- <http://web.tiscali.it/mlcbrown/index.htm>  
Florence: Diario acido di un'infermiera di Marialuisa Cannà
- <http://www.gatblog.net/info-sul-blog/> Il blog personale di gat
- [http://it.wikipedia.org/wiki/Utente:Davide gat](http://it.wikipedia.org/wiki/Utente:Davide_gat) Da wikipedia
- <http://aiol.splinder.com/>



Lucia Zanovello

## Blog e mass media

- Con il blog l'informazione si cerca, non è manipolata, non la subiamo, il nostro atteggiamento è attivo e critico.
- Con i mezzi di comunicazione di massa l'informazione risulta manipolata, la subiamo, non c'è tempo per pensare e verificare la notizia.

Lucia Zanovello

## Mass media e legami

- La comunicazione di massa è legata ad altri sistemi con cui interagisce.
- Sistema economico
- Sistema politico
- Sistema culturale

Lucia Zanovello

## Mass media e realtà



Lucia Zanovello

## Mass media e realtà

Quanto noi tutti sappiamo dell'ambiente circostante e del mondo in cui crediamo di vivere è composto in piccola parte da ciò che abbiamo visto o sentito personalmente ed è invece per la quasi totalità composto da ciò che conosciamo in maniera mediata.

Lucia Zanovello

## Falsi informativi, storia vecchia

Famosa foto scattata da Rober Capa, mentre il miliziano viene colpito. Guerra civile spagnola



Lucia Zanovello

## Falsi informativi, storia vecchia

Il cormorano coperto di petrolio, che aveva emozionato tutti, diventando un simbolo ecologico dopo la guerra del golfo, era un falso.



Lucia Zanovello

## Media e Rete

- L'informazione, specie quella televisiva dispone di tempi piccoli, in tre minuti vanno condensati gli avvenimenti
- In rete non ci sono problemi di legami economici, culturali, politici, ed i tempi non sono limitati

Lucia Zanovello

## Ecco perché un blog di infermieri

Raccolta di articoli giornalistici - fatti di cronaca - notizie su nuove normative - curiosità - abitudini di vita - salute

<http://aiol.splinder.com/>



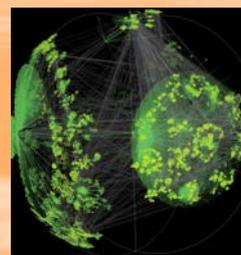
Lucia Zanovello

## Ecco perché un blog di infermieri

- Cerchiamo da soli la notizia
- Confrontiamoci
- Formiamoci
- Parliamone
- Analizziamo la situazione
- Diventiamo protagonisti

Lucia Zanovello

## Siamo noi i protagonisti



Il blog è una via d'accesso per portare la nostra immagine fuori dagli ambienti chiusi in cui viviamo. E' un'opportunità per parlare di noi in modo costruttivo e reale. Non deleghiamo più a nessuno il compito di raccontarci

Lucia Zanovello

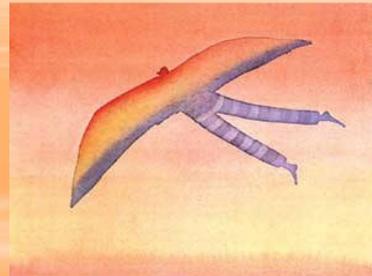
## Siamo noi i protagonisti



Gli stereotipi ci vanno stretti

Lucia Zanovello

## La Chat infermieristica



Lucia Zanovello

## La Chat

- Inventata nel 1988 da un ricercatore svedese Jarko Oikarinen (IRC)
- L'efficacia del sistema si traduce in utilizzo sempre più diffuso
- Si eliminano le distanze fisiche e diventa possibile comunicare a 360°

Lucia Zanovello

## La Chat infermieristica

Ci permette di confrontare le nostre diverse realtà aprendo i nostri spazi



Lucia Zanovello

## La Chat infermieristica

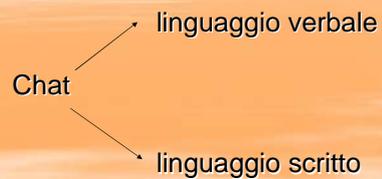
Discutere porta a chiarirsi il problema o ad approfondire gli argomenti, talvolta  
Le risposte arrivano in modo immediato

???????? ?!!!!!!!!!!



Lucia Zanovello

## Linguaggio della chat



Lucia Zanovello



**comunicazione verbale 7%**



**Comunicazione paraverbale 38 %**



**Linguaggio del corpo 55%**

Lucia Zanovello

### Gli smiles danno espressione emotiva a quello che diciamo



**Sorridente (ciao come va?)**

**Arrabbiato (non ne posso più)**

**Perplesso (non ti ho capito)**

Lucia Zanovello

### Linguaggio scritto

- 1 Presentare una lista per punti
- 2 Usare frasi brevi
- 3 Poche parole, chiare, dirette
- 4 Usare gli smiles quando servono
- 5 Usare punteggiatura e regole convenzionali

Lucia Zanovello



**aiol CHAT Multisala**

1) **Entra in CHAT** (principale)

2) CHAT due

3) CHAT ... CHAT tre

Ecco alcune piccole regole cui attenersi per la comunicazione in chat.

...	per indicare che il nostro discorso continua
/	per indicare che abbiamo finito di parlare
parola	per chiedere la parola

Lucia Zanovello

### La prima chat di InfermieriOnline

19/04/2001

Assistenza domiciliare in Spagna  
Ospite: Francisca Anaya



Lucia Zanovello

### Qualche dato per capire

Chat	Letture 2003	Letture Sett. 2004	Letture Marzo 2005	Letture Marzo 2006	letture Aprile 2007	
2001	20	13	55	325	1014	3041
2002	10	58	154	395	1099	1722
2003	28	44	187	450	1234	1825
2004	27	/	157	424	1273	1889
2005	25	/	/	190 (7 chat)	876	1495
2006	15	/	/	/	51 (4 chat)	480
Maggio 2007	4	/	/	/	/	94 (4 chat)

## Top ten

1	Assistenza al Paziente con SLA	2005	5643
2	Il catetere vescicale	2003	5306
3	La persona disfagica	2004	4647
4	Linee guida protocolli procedure	2003	4343
5	Assistenza al paziente Oncologico	2004	4079
6	OSS sostituto o Collaboratore?	2005	4064
7	Paziente Cardiologico: approccio in Emodinamica	2005	3733
8	Il Melanoma	2001	3610
9	L'Agopuntura	2004	3360
10	L'Ulisse fasciato: la contenzione	2004	3189

Lucia Zanovello

## Chat utile???

### Due chat significative

- In diretta dall'Afganistan:  
L'infermiere Massimo Spalluto
- Mobbing: come ti faccio scoppiare  
Psicologo Paolo Zanovello



Lucia Zanovello

## In diretta dall'Afganistan:

- **Giovedì 18 maggio 2006** ....
- **johnsonurse:** oggi mi trovo a Kabul , le notizie che voi avete dai TG riguardano province nel sud ovest, zone ancora sotto il controllo dei talebani, e soprattutto zone militarmente occupate dalle forze della coalizione
- nella provincia di Hellmann emergency ha aperto un ospedale due anni fa, Kabul è abbastanza tranquilla .....

Lucia Zanovello

## In diretta dall'Afganistan:

- quando dico tranquilla intendo tranquilla per noi internazionali, operatori umanitari, per i militari è un'altro discorso per gli afgani poi, la tranquillità è un concetto astratto;
- occupati ogni giorno a cercare di sbarcare il lunario, vivono vite incredibilmente instabili e soprattutto pericolose.
- l'afganistan a differenza di quello che ci fanno vedere in tv non è una regione desertica....solo una parte è deserto

Lucia Zanovello

## In diretta dall'Afganistan:

- d'altronde l'oppio non cresce nel deserto, qui sta incominciando la stagione della raccolta dell'oppio, ed i feriti che arrivano in ospedale sono in aumento...
- parlo sia di feriti da mina, ma anche da pallottole o arma bianca ...la raccolta dell'oppio è l'unico commercio redditizio per gli afgani .....continua

Lucia Zanovello

## Cos'ho imparato da questa chat?

- I Mass Media non danno sempre informazioni esaustive e corrette.
- Ci sono colleghi in zone di guerra che possono comunicare in tempo reale con noi
- Emergency collabora ed istruisce il popolo locale per gestire gli ospedali
- In Afganistan esistono equipe multidisciplinari all'avanguardia che collaborano come nei migliori ospedali Occidentali od Americani

Lucia Zanovello

## Mobbing: come ti faccio scoppiare

Chat del 2002

- PaoloZ: il mobbing è una forma di terrore psicologico che viene esercitato sul posto di lavoro
- lo scopo del mobbing è quello di eliminare una persona che è divenuta in qualche modo scomoda.
- è un mezzo con il quale si prende una persona di per se abile e competente e la si rende non più adatta al lavoro

Lucia Zanovello

## Mobbing: come ti faccio scoppiare

Chat del 2002

- PaoloZ: infatti quando l'opera di distruzione è compiuta la vittima è talmente logorata nello spirito da non costituire più un problema
- il soggetto molto spesso cade in una forma di depressione e di stress
- il mobbing è una azione che ha lo scopo di annientare un individuo e deve protrarsi per almeno sei mesi, non essere un fatto isolato
- la forza del mobbing sta nel non farsi prontamente riconoscere
- soffrono di mobbing oltre un milione e mezzo di lavoratori

Lucia Zanovello

## Cos'ho imparato da questa chat?

- Il mobbing non si può combattere da soli
- Chiedere aiuto ed uscire allo scoperto è l'unico sistema per non subire
- Documentare ogni atto lesivo con relazioni scritte dettagliate che riportino date, colloqui/discussioni, testimoni
- Denunciare queste situazioni permette di affrontare e sconfiggere il problema.

Lucia Zanovello

## Ecco a cosa serve la chat



“una porta aperta sul mondo”

Lucia Zanovello

## Confronto: English & American Nurses

- Moltissimi sono i forum, i blog, le chat, i siti infermieristici, moltissimi colleghi che scrivono parlano, si contattano.
- <http://allnurses.com/> uno dei più grandi forum americani, con l'opzione chat.
- <http://www.nurses-forum.com/> questo forum tratta principalmente di offerte o ricerche di lavoro.
- Molti sono i link reperibili in rete.



Lucia Zanovello

## Confronto: English, American, Italian Nurses

La nostra immagine passa attraverso questo nuovo modo di fare assistenza ed internet/intranet diviene il nostro tramite comunicativo.



Lucia Zanovello

Comunichiamo insieme ;-)



<http://www.infermierionline.net>

**Vi aspettiamo in chat  
Giovedì alle ore 21.30**

Lucia Zanovello

**La parola ha preceduto la luce:**

Fiat lux ..... E luce fu



Lucia Zanovello

