

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

ASPETTI RELAZIONALI NELL'APPROCCIO AL PAZIENTE

Obiettivo
Come lavoreremo

ROBERTA BANI



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

LA RELAZIONE

Cosa intendiamo con relazione, perché sono così importanti le relazioni

Uomo come animale sociale

Siamo costantemente all'interno di relazioni: amici; colleghi; familiari...

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

LA RELAZIONE DI AIUTO

Ci sono delle relazioni che invece ci mettono nella condizione di aiutare un'altra persona

Queste situazioni le chiamiamo relazioni di aiuto

Molti lavori e attività sono basati su relazioni di aiuto

Medici , infermieri, psicologi, operatori sanitari in genere , assistenti sociali ecc.....

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Quando svolgiamo una attività, per lavoro o per volontariato, che ci mette nella condizione di prestare aiuto, la relazione e l'approccio all'altra persona cambia.

La relazione non è più un fatto sociale, ma è un impegno professionale pertanto devo avere consapevolezza di quello che significa e come si realizza

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

IN UNA RELAZIONE DI AIUTO

Sono sempre presenti almeno

un aiutante
(helper)

aiutato
(helpee)

L'AIUTANTE E' COLUI CHE HA IL COMPITO DI FAR FUNZIONARE
POSITIVAMENTE LA RELAZIONE ,

L'AIUTATO IN QUEL MOMENTO E' L'ELEMENTO FRAGILE DELLA
RELAZIONE

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

LA RESPONSABILITA' DEL FUNZIONAMENTO DELLA RELAZIONE STA NELL'AIUTANTE

Non è un messaggio per intimorire, ma per prendere consapevolezza del nostro compito,
perché solo noi abbiamo la possibilità di modificare la situazione in quel momento, e di renderla una relazione efficace

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Tra le disposizioni personali dell'operatore di aiuto (C. Rogers) ne individua tre

1. Genuinità , spontaneità

“...tutti noi conosciamo individui di cui ci fidiamo perché sentiamo che essi sono realmente come appaiono, aperti e trasparenti ; in questo caso sentiamo di avere a che fare con la persona stessa, non con una facciata cortese o professionale. Questa è la genuinità” “l'operatore genuino non nega la propria personalità, ma la esprime” Questo non significa dare allora sfogo a se stessi. Essere se stessi in senso costruttivo

Questo elemento è per Rogers la condizione base dell'aiuto sulla quale vanno a poggiare le altre.



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Tra le disposizioni personali dell'operatore di aiuto (C. Rogers) individua

2. Accettazione incondizionata o considerazione positiva incondizionata

Significa non porre condizioni al fatto di accettare o mantenere positiva la disposizione verso la persona a cui si rivolge il nostro aiuto. Una accettazione non deve essere contaminata da un giudizio sulle idee, sui sentimenti, o sul comportamento.

3. Comprensione empatica

La capacità dell'aiutante di cogliere la situazione personale di colui che gli sta di fronte

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Quali sono i due aspetti che favoriscono le relazioni di aiuto:

- 1) le disposizioni personali dell'operatore di aiuto
- 2) Apparato tecnico – metodologico per una relazione di aiuto efficace

Il primo punto risponde alla domanda: quali sono gli atteggiamenti personali e più in generale le dimensioni del Sé che rendono efficace colui che aiuta

Il secondo quali sono le abilità, le competenze che si traducono poi in comportamenti

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Elementi fondanti nella relazione di aiuto

Aiuto che riusciamo a fornire

Sostegno

Comprensione

Fiducia

Sospensione del giudizio

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Questi sono gli strumenti che abbiamo a disposizione

Comunicazione

ascolto

empatia

feedback



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

LA COMUNICAZIONE

la comunicazione è l'elemento attraverso il quale si stabiliscono le relazioni
e se ne determina la loro riuscita

La comunicazione è un processo

In quanto tale ha delle modalità di funzionamento

Attraverso la conoscenza del funzionamento del processo comunicativo, è possibile migliorare le relazioni con l'altro, è possibile comprendere cosa non ha funzionato in una relazione

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

La comunicazione rappresenta le fondamenta delle relazioni

Noi comunichiamo costantemente, ma non sempre ci poniamo la domanda se ciò che vogliamo comunicare è stato compreso e se non è stato compreso spesso attribuiamo la responsabilità all'altro



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

COMUNICARE

Ognuno di noi ha molti mezzi per comunicare

Parole

Gesti

Movimenti

Vestiti

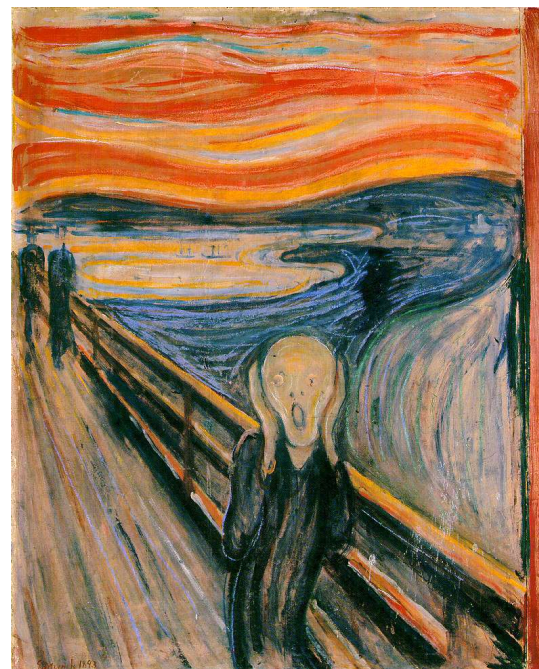
Colori

Suoni



FRATELLANZA
POPOLARE VALLE
DEL MUGNONE

Comunicare con le
immagini



FRATELLANZA
POPOLARE VALLE
DEL MUGNONE

Comunicare con le
parole



FRATELLANZA
POPOLARE VALLE
DEL MUGNONE

Comunicare con lo
sguardo



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Iniziamo dalle PAROLE la forma di comunicazione detta
COMUNICAZIONE VERBALE

- Questa parte della comunicazione riguarda strettamente il linguaggio, la parola, la articolazione delle frasi.
- L'importanza della comunicazione verbale non è da sottovalutare in particolari situazioni.
- Soprattutto nelle situazioni di emergenza dove prevale la comunicazione così detta ad UNA VIA

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Comunicazione a una via

Adatta a situazioni di emergenza

Può essere poco chiara

Il responsabile è unico

Richiede poco tempo

Codice e competenze degli interlocutori
debbono essere comuni

Ritarda eventuali conflitti

Alta efficienza

Bassa efficacia

Comunicazione a due vie

Più adatta a situazioni di normalità

Certamente più chiara

I responsabili sono due

Richiede più tempo

Codici e competenze dei due interlocutori
possono essere anche diverse

Fa emergere subito eventuali conflitti

Alta efficacia

Bassa efficienza

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Le parole hanno un loro valore,

in una relazione professionale non possiamo dire tutto quello che ci viene in mente in quel momento

Devo sempre tenere conto della persona che ho di fronte

Le mie parole possono avere funzioni diverse

Funzioni tecniche

Funzioni emotive, affettive, di rassicurazione


Funzione collaborativa



Distenda le
braccia



Stia
tranquillo



Se può darmi
una mano



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Adesso facciamo una esercitazione sulla comunicazione attraverso l'uso esclusivo delle

PAROLE

Quattro di voi al centro con le siede girate in modo da darsi la schiena
Uno di voi è un paziente una ragazza di 18 anni anoressica che ha una crisi di ansia con ripetuti svenimenti

Un altro di voi è il genitore che si trova con la ragazza ed ha chiamato il 118
Gli altri due sono gli operatori intervenuti sul servizio

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

- E' la prima forma di comunicazione
- Classifica i significati verbali e definisce la relazione
- Aumenta l'efficacia dei messaggi verbali: rinforza il messaggio



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

L'altra componente delle comunicazione è quella
NON VERBALE

Questa è la parte che conosciamo meno razionalmente ma molto di più emotivamente.

La comprendiamo poco e troppe volte non le diamo sufficiente importanza.

Il buon funzionamento di una relazione dipende moltissimo da questa forma di comunicazione.



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

La comunicazione non dipende mai da uno dei componenti della “relazione comunicativa” il suo funzionamento è dato da una responsabilità reciproca.

Se un processo comunicativo funziona male non dipende solo da una persona delle persone coinvolte in quel processo, ma dipende da tutti i componenti.

Ma in una relazione di aiuto è compito dell'operatore, dell'aiutante saper leggere, e comprende la relazione, cosa è successo in termini comunicativi e se qualcosa non ha funzionato, cosa poteva essere fatto diversamente e se poteva essere fatto diversamente.



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Quali sono le componenti principali della comunicazione non verbale:

- insieme dei movimenti di tutte le parti del corpo (postura, gesti, movimenti tronco arti e capo, espressioni, sguardo)
- uso dello spazio, distanze e orientamento con gli altri
- qualità delle voce (tono, ritmo) le vocalizzazioni (sospiri, sospensioni, pianti , sbadigli....)

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Proviamo adesso a fare una esercitazione nella quale includiamo anche l'aspetto della comunicazione non verbale. Prendiamo la stessa situazione precedente e adesso siete liberi oltre che di parlare anche di guardarvi, toccarvi, muovervi



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

L'ascolto

PARLARE E' UN BISOGNO ASCOLTARE E' UN'ARTE

Tutti siamo in grado di ascoltare, ma esiste una forma di ascolto che è più efficace di altre.....

ASCOLTO ATTIVO ED EMPATICO



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Empatia

L'empatia è la capacità di...

Identificarsi con l'altro e vedere il mondo dal suo punto di vista, mantenendo la consapevolezza della propria identità.

Sviluppare questa capacità empatica è una condizione indispensabile per comprendere davvero le opinioni, i vissuti, le motivazioni, gli atteggiamenti dell'altro, senza sovrapporre il proprio punto di vista soggettivo.

Si parla di comprensione empatica: la capacità dell'aiutante di cogliere la situazione personale di colui che gli sta di fronte

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

L'empatia si attua attraverso quello che può essere definito

L'ASCOLTO ATTIVO

- Manifestazioni di interesse : guardare negli occhi, non interrompere, non distrarsi ;
- Richieste di informazioni : incoraggiare ad esprimersi , fare domande semplici...
- Espressioni di intesa: ripetere alla persona quello che ha detto con parole proprie ; annuire...

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Manifestazione di interesse:

- contatto visivo
- Linguaggio del corpo
- Non interrompere
- Non distrarsi

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Richieste di informazioni:

Invito ad iniziare

Incoraggiamenti a continuare

Domande aperte e non difficili

Invito ad approfondire



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Espressioni di intesa

Parafrasare il contenuto

Riflettere il sentimento/l'intenzione dell'interlocutore

Riassumere



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

ESERCITAZIONE:

Proviamo ad ascoltare in modo attivo ed empatico.

Mettetevi in coppia ognuno pensi ad una propria difficoltà, un problema piccolo o grande che sia, una situazione che lo disturba e ne vuole parlare con l'altro.

L'altro deve ascoltare empaticamente e attivare la sua capacità di ascolto e comprensione

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

In ogni relazione e quindi in ogni comunicazione esiste sempre un messaggio di ritorno

Il messaggio di ritorno può essere verbale o non verbale. Anche quando una persona non dice niente, non parla, manda un messaggio, un feedback, anche il suo silenzio comunica qualcosa

Feedback Messaggio di ritorno

Molto importante prestare attenzione al feedback

Un risposta è una forma di feedback



Quale feedback

Proviamo a pensare a quello che vorremmo sentire e percepire, se fossimo dalla parte della persona che dobbiamo aiutare

Il feedback è una indicazione che forniamo all'altra persona sulla nostra capacità e intensità di ascolto, sulla mia presenza in quel preciso momento, sul mio essere in quella relazione

Un feedback può essere verbale o non verbale importante arriva sempre, per questo è importante cercare di inviare il feedback più adatto a quella situazione

In analisi transazionale si parla di «carezze»

Ognuno di noi ha bisogno di sentire che l'altro che è in relazione con noi, ci senta, ci veda, ci comprenda

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Il feedback è una risposta, è una abilità complessa che può essere data a più livelli

un feedback sul contenuto

un feedback sui sentimenti emozioni

un feedback sul significato

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Un feedback sul contenuto: «hai detto questo?» «intendevi questa cosa?»
«il tuo dolore è particolarmente forte?»

Rispondere al sentimento: «mi rendo conto che siete arrabbiati...» «so che è molto preoccupato..»

Rispondere al significato: ricombinare contenuto con sentimento

«immagino che siete molto arrabbiate una con l'altra, cerchiamo di aiutare entrambe così...» «capisco che siete molto preoccupati per il suo comportamento, cerchiamo di fare quanto è possibile per ...»

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

La difficoltà di chi opera nelle emergenze nel gestire la relazione è dato anche dai tempi della attività.

Le relazioni spesso si costruiscono nel tempo, anche quelle di molti professionisti dell'aiuto (i medici con i propri pazienti, le assistenti sociali con i propri assistiti...) In queste professioni, abbiamo a disposizione tutto il tempo necessario per creare una buona relazione, e per poter recuperare se qualcosa una volta, non funziona come avremmo voluto.

Il volontario che opera nei servizi di emergenza, ha dei tempi limitati per creare e sviluppare una buona relazione

Questo aspetto impone la necessità di rendere la relazione il più efficace possibile in quell'arco temporale....



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Quando abbiamo il tempo a disposizione è più semplice poter pensare e valutare il nostro tipo di intervento sulla relazione

Avere poco tempo per riflettere , per confrontarsi, riporta a quella situazione di comunicazione ad una via che in un intervento sulle persone diventa importante e che favorisce l'efficienza oltre all'efficacia

Efficacia: quanto di meglio possiamo fare in quella specifica situazione

Efficienza/efficacia: quanto di meglio possiamo fare nel minor tempo possibile.

Cosa possiamo fareimparare ad osservare i contesti



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Osservare

Importante la capacità di cogliere da alcuni elementi delle informazioni, oltre a quelli del contesto e dei rischi di quel contesto

..un ragazzo giovane probabilmente sarà preoccupato per il motorino, per cosa diranno i genitori, si sentirà in colpa per quanto accaduto

..un anziano sarà preoccupato di non farcela, di morire , di non tornare a casa, di diventare un peso per altri

...un adulto sarà preoccupato per la famiglia, per la macchina, per quanto tempo non potrà lavorare

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Generalmente una persona che chiama il 118 è spaventata, preoccupata, intimorita, arrabbiata, incredula, disperata

In un arco di tempo limitato nel quale dovete anche svolgere il vostro compito, è necessario farsi minimamente carico dei sentimenti che ci sono intorno a quella situazione e rimandare, attraverso un feedback che abbiamo colto quello stato d'animo e lo abbiamo accolto.

Per fare questo basta un gesto, uno sguardo, un sorriso o una parola

Il feedback nel vostro kit



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

ESERCITAZIONE

Simulazione: ricevete una chiamata e vi trovate in una abitazione con due persone anziane in preda alla paura, alla disperazione di fronte al figlio che soffre da anni di disturbo bipolare (con frequenti attacchi psicotici deliranti alternati a momenti di depressione)

Nel momento in cui arrivate questo figlio di 43 anni in preda ad una forma delirante voleva i soldi dai genitori, per comprare una macchina nuova e di fronte alla negazione alterna il pianto alle urla ha scatti di ira e soprattutto dice di aver ingerito una dose abbondante dei suoi psicofarmaci, forse più come minaccia di suicidio. I due genitori anziani intimoriti, stremati e preoccupati chiamano il 118

La condizione fisica dell'uomo vi mette a dura prova, è in sovrappeso, l'aspetto igienico lascia molto a desiderare, sia lui che la sua stanza sono maleodoranti ed impregnate di fumo. I genitori sono disperati vedono in voi la salvezza.

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Tutte queste emozioni, sentimenti, oltre talvolta agli aspetti più crudi di alcune situazioni, talvolta rimangono dentro di voi e possono diventare pesanti.

Molto dipende da come siamo, dalla nostra esperienza, ma talvolta certe situazioni ci possono mettere in difficoltà

Per questo un valore fondamentale nel vostro operare è la presenza della squadra, dei colleghi

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Oltre alla relazione con l'assistito nella vostra attività di volontari un ruolo importante lo ha «la squadra»

La squadra rappresenta il gruppo con il quale si lavora

Per affrontare le situazioni di emergenza, e di assistenza, dovete poter contare sulla vostra squadra, sul vostro gruppo

Anche per affrontare le diverse situazioni e le diverse relazioni alle quali questa attività vi pone di fronte



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Questa attività pone in situazioni che sono di per sé eventi stressanti. In questo senso intendiamo stress qualsiasi situazione evento critico che mi predispone ad avere una reazione psicologica e fisica che non è di per se patologica

L'eccessiva esposizione ad eventi stressanti o l'esposizione anche ad un solo evento che è per la persona fortemente stressante, può provocare una reazione che crea uno stato di burn out

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Importante cercare di non raggiungere la situazione di burn out

Per fare questo è molto importante imparare ad ascoltarsi fare un'autoanalisi e attraverso il GRUPPO cercare di ascoltarsi a vicenda

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

ASCOLTARSI E ASCOLTARE

Non significa dare consigli e soluzioni, significa com-prendere la situazione che l'altro cerca di esprimerci

Non dobbiamo mai banalizzare quello che l'altro sente il suo vissuto



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Ognuno ha esperienze di vita, familiari, culturali diverse, pertanto anche i vissuti per le esperienze possono essere profondamente diversi. Mai banalizzare quello che sente l'altro

Se possiamo esprimere quello che sentiamo in quel momento può essere un importante supporto per affrontare le situazioni che ci si presentano



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Le situazioni di stress hanno bisogno di tempo e di ascolto per essere elaborate

Per questo è molto importante nella attività del volontario concedersi un momento per rielaborare le esperienze vissute

FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Anche quando non è possibile avere a disposizione un tecnico esperto nelle dinamiche di gruppo (debriefing), è comunque importante il confronto, fatto, oltre che su come è stato effettuato l'intervento, anche su che cosa ognuno ha sentito in quel momento (defusing)

Questo mantenendo sempre quella capacità di ascolto empatico, e di sospensione del giudizio



FRATELLANZA POPOLARE VALLE DEL MUGNONE

Grazie a tutti della attenzione e
partecipazione
e buon proseguimento

