Uso appropriato dei farmaci negli anziani.
Sviluppo delle terapie non farmacologiche e approccio socio-animativo all'interno delle CRA"

Comunicazione con l'ospite e con le famiglie

Stefano Benini

RIFLETTO

La competenza tecnica è essenziale, ma non basta per abitare con sensatezza la propria professione di cura

La cura

- Pratiche di occupazione
- Pratiche di preoccupazione
- Pratiche di riparazione
- Pratiche di promozione

Lavoro di cura
Dimensione fisica/materiale
Organizzativa
emotiva

CURA COME:

OCCASIONE DI UN INCONTRO

“Ogni vita vera è incontro”
Noi siamo dialogo
Siamo Io e tu,
reciprocità

Martin Buber

Per una pedagogia dell’incontro:
sviluppo competenze comunicative, educative e relazionali.

L’operatore della cura l’incontro con l’Altro: una premessa

PER UN ABITARE ETICO: APPROSSIMARSI

INCONTRO:
SCAMBIO RECIPROCO DI SGAURDO E DI LINGUAGGIO

NECESSITA DELLA DISPONIBILITA’ DI METTERSI IN ASCOLTO (dell’Altro) e di DARE (darsi) LA PAROLA RECIPROCAMENTE

IL FARSI PROSSIMO RICHIEDE:

FIDUCIA NELL’ALTRO E DONARGLI FIDUCIA

ASSUMERSI LA RESPONSABILITA’ DEL DIALOGO, DELL’ACCOGLIENZA

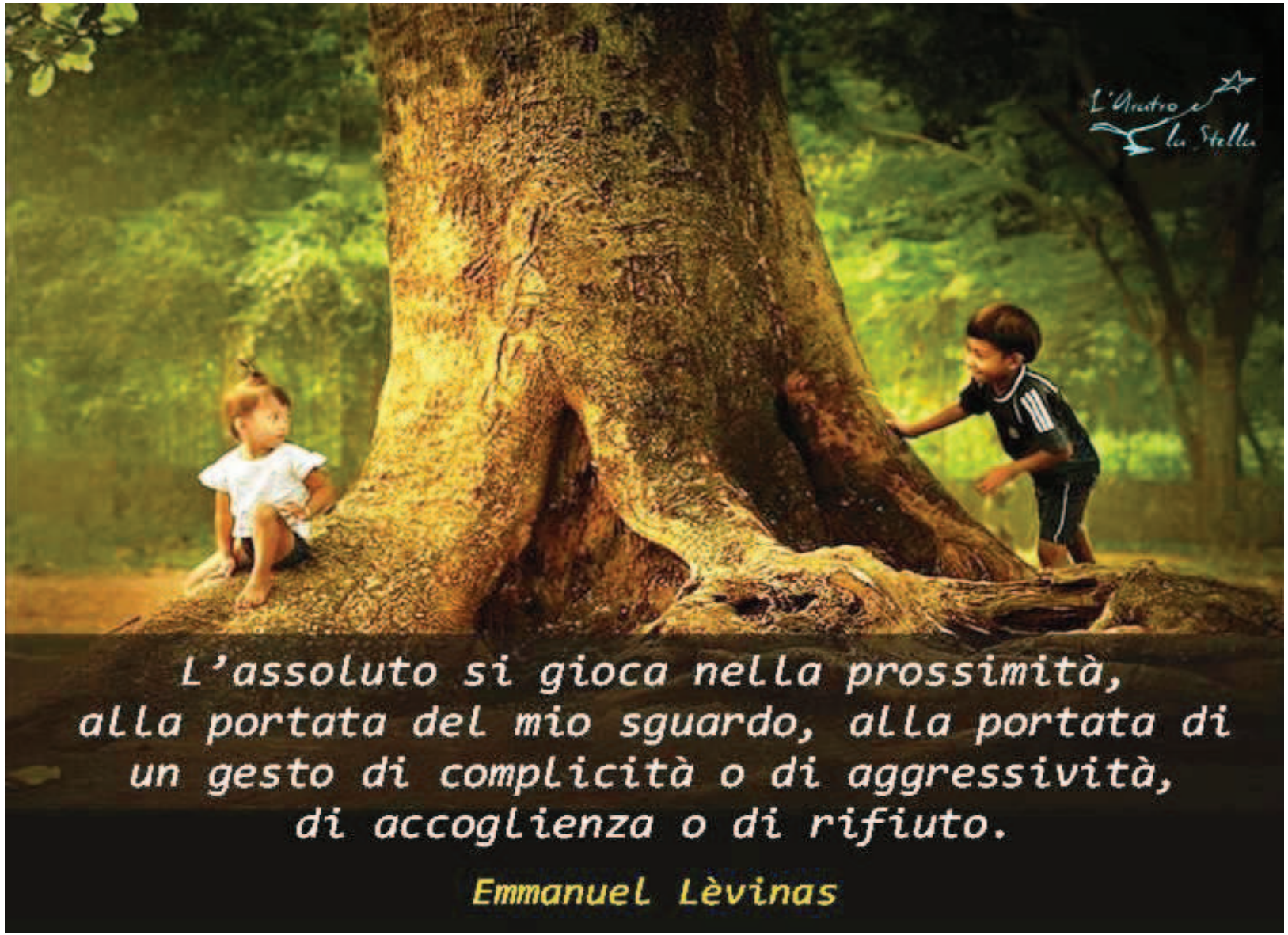
DECENTRAMENTO DI SE’

PRENDERSI CURA NELLA COMUNE FINITEZZA

FARSI DONO (DELLA PROPRIA PRESENZA)

IL FARSI PROSSIMO CONSAPEVOLEZZA DI CONDIVIDERE LA «COMUNE UMANITA’»

COMUNE APPARTENENZA - Responsabilità:
(verso sé)
Verso l’Altro
Verso il mondo


L'Altro e la Stella
L'assoluto si gioca nella prossimità,
alla portata del mio sguardo, alla portata di
un gesto di complicità o di aggressività,
di accoglienza o di rifiuto.
Emmanuel Lèvinas

L'iopratore della cura e l'incontro con l'Altro: una proposta

APPROSSIMARSI ALL'ALTRO

IL NOSTRO PROSSIMO: altri che condividono con noi una comune specie umana, il nostro stesso sistema simbolico-culturale, ideale e valoriale e i nostri progetti di vita.

VICINANZA ALL'ALTRO

«realizza te stesso realizzando l'altro» G.M. Bertin

Incontrare il volto dell'altro

Imparare ad approssimarsi
Per accogliere un punto di vista differente

CREA OPPORTUNITA'

CREA CONNESSIONI

FAVORISCE PUNTI DI VISTA DIFFERENTI, UN PENSIERO PLURALE E CREATIVO

BEN-ESSERE; STARE BENE

L'operatore della cura e l'incontro con l'Altro: una proposta

La COMPETENZA ALLA PROSSEMICITA'

ASCOLTO ATTIVO

ASCOLTO EMOTIVO

INTELLIGENZA SOCIALE: empatia, sintonia, attenzione empatica; interagire con gli altri in modo sincronico

GENTILEZZA

CORTESIA

INTELLIGENZA EMOTIVA: consapevolezza di sè (proprio stato emotivo); gestione del sé; empatia-orientamento al cliente; gestione dei rapporti interpersonali (sviluppare potenzialità altrui)

Sviluppo competenza comunicativa per:

- ✓Umanizzare le cure
- ✓Generare ben-essere
- ✓Creare "luogo" dell'incontro
- ✓Dare espressione all'assistenza infermieristica

DA QUALITA' SOGGETTIVA

COMPETENZA PROFESSIONALE

Per uno sviluppo delle competenze comunicative

- RIFERIMENTI TEORICI E PRATICI
- METACOMUNICAZIONE

..... per comprendere il senso degli scambi comunicativi che oltrepassano le parole dette e i gesti compiuti... ...

N.B. Lo sviluppo delle competenze comunicative non passa attraverso la sola applicazione di tecniche.

RACCORDO-RICORDO

COMUNICARE

TUTTO IL COMPORTAMENTO HA VALORE DI COMUNICAZIONE

RELAZIONE E COMUNICAZIONE
INTIMAMENTE CONNESSI

LA COMUNICAZIONE: significati

ETIMO: *Communicare: vicinanza all'altare*

scomunica

Dare la comunione

Comunicare: mettere in comune

COMUNICAZIONE INTERPERSONALE

INCONTRO

SCAMBIO

USCIRE DALLA LOGICA DELL'INDIVIDUALITA'

AVVICINARSI ALL'ALTERITA' PER COLMARE UNA DISTANZA

Comunicare è una questione di….stile

Gli stili comunicativi

TIPOLOGIA DI COMUNICAZIONE ASSOCIATA CON STABILITA' ALLA PERSONA

Stile "dominante"/ "drammatico"/"polemico"/ "vivace"/ "attento"/ "amichevole"....

Lo stile comunicativo:

- osservabile;
- determina l'identità personale del soggetto e influenza gli altri
- é in relazione agli interlocutori e al contesto, anche se alcuni elementi rimangono invariati;

STILE AGGRESSIVO, PASSIVO e ASSERTIVO,

STILE COMUNICATIVO AGGRESSIVO

- ✓Riconoscimento esclusivamente dei propri sentimenti, pensieri, idee, come unici ed importanti.
- ✓
- ✓Si manifesta con minacce, attacchi, critiche, umiliazioni
- ✓
- ✓Avverbi: “sempre”, “mai”
- ✓
- ✓Non verbale: superiorità, sicurezza, mimica rigida, postura solida, distanza personale ridotta o aumentata in maniera distaccata

STILE COMUNICATIVO PASSIVO

- ✓Ridimensionamento della persona: non esplicita direttamente propri desideri, pensieri, stati d'animo
- ✓
- ✓Raramente espressione di richieste
- ✓
- ✓Tendenza ad acconsentire quando interpellate: scuse plausibili quando non è possibile soddisfare un desiderio altrui
- ✓Non verbale: voce bassa e flebile, postura ricurva. Sguardo sfuggente orientato verso il basso o altra direzione
- ✓Ricorso frequente al sorriso e tendenza ad ascolto prolungato

LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

ASSERTIVITA' come stile comportamentale che permette l'espressione dei sentimenti, idee e pensieri attraverso il riconoscimento e il rispetto di sé e degli altri

Essere se stessi essendo gli altri

Comunicazione assertiva:
1.Afferma e conferma verbalmente l'interlocutore;
2.Permette espressione del proprio punto di vista

Richiede:
Rispetto e riconoscimento di sé e degli altri;
Autonomia emotiva;
Autaffermazione; capacità di cambiare opinione
Immagine positiva di sé e degli altri

LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

FAVORISCE:

✓Collaborazione;

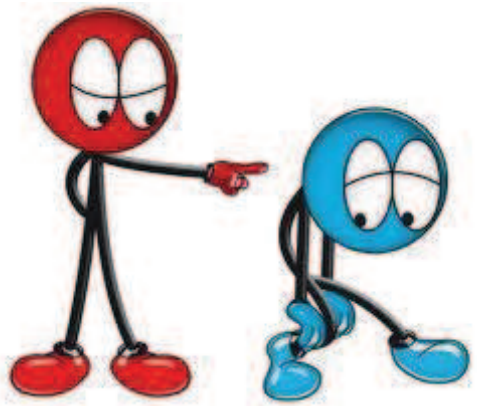
✓Comunicazione chiare e diretta (anche in caso di disaccordo) senza aggressività,
- prevenire conflitti interpersonali;
✓

✓Migliore efficacia comunicativa.

Messa in atto di comportamenti assertivi nell'interlocutore;

La comunicazione è una questione di…..parole

Una parola è una parola!



Parole che avvicinano

Parole che allontanano

Parole che fanno bene

Parole che fanno male

Una parola è una parola!

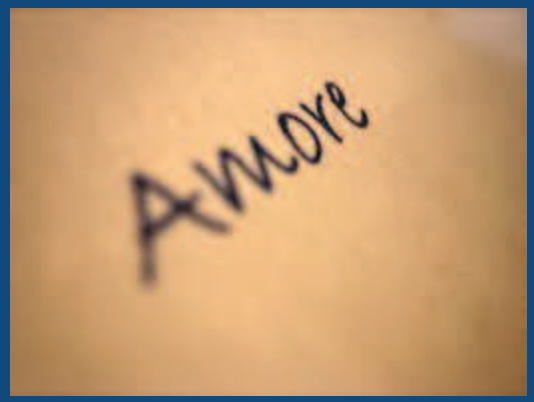
PAROLE CHE
LIBERANO

PAROLE CHE
VINCOLANO

PAROLE LOGORE
“DEL PIU’ E DEL MENO”

PAROLE LOGORE

Una parola è una parola!



CHIACCHIERA

Recuperare il valore delle parole e del loro significato

VIOLENZA SORDA

Le parole violente

Tutti noi....

1. aspiriamo alla superiorità per contrastare il complesso di inferiorità – "sforzo di valere"

2. necessitiamo di un grado di attività individuale per affrontare i problemi della vita

3. necessitiamo di coraggio/atteggiamento coraggioso come condotta diretta verso uno scopo

INCORAGGIARE

Incitare qualcuno infondendogli coraggio dandogli fiducia.

Promuovere, assecondare, favorire.

Composta da “in” - e "coraggio" dal latino *coraticu(m),

da cor "cuore" - Forza morale che mette in grado di affrontare

difficoltà, sacrifici e pericoli

rincuorare,
consolare,
confortare,
sollevare,
animare
favorire,
promuovere,
sostenere,
incentivare,
appoggiare,
aiutare,
assecondare,
caldeggiare
spingere,
incitare,
stimolare,
spronare,
pungolare

(rincuorare)

scoraggiare, deprimere, demoralizzare

(favorire)

ostacolare, intralciare, contrastare , osteggiare, avversare

(spingere)

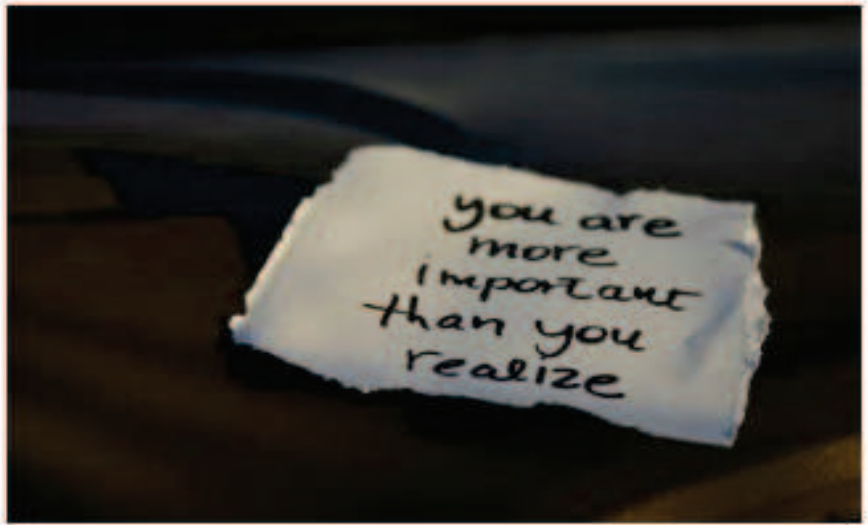
frenare, trattenere, dissuadere

PROCESSO DI INCORAGGIAMENTO

Favorisce autostima grazie alla sperimentazione della VOLONTA' DI POTENZA

Favorisce lo sviluppo della personalità

Stimola il cammino verso la gratificazione di bisogni "alti" attivando *processi progettuali*



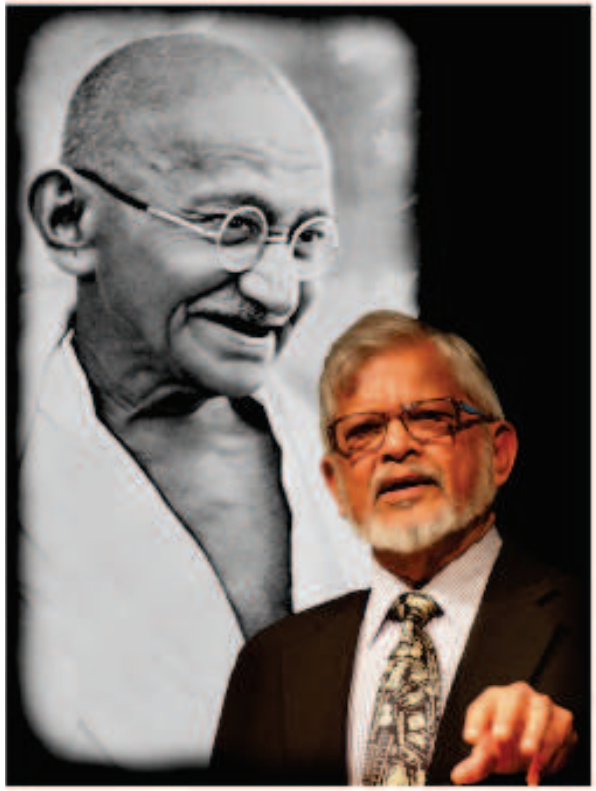
Quella volta che sono stato incoraggiata/o.

Non dimenticherò più…….
Le parole ricevute……
Titolo da dare all'episodio

Parole che curano….
da utilizzare nel mio lavoro

- Prova, sei capace, coraggio, grazie, abbraccio, sguardo, riguardati perché mi duri di più, mi fido di te, ce la puoi fare, sei brava, sei forte, “brisa fer l’esen”
- Fatti valere, non avere paura, esci dal guscio, tranquilla, andra tutto bene, forza, coraggio, ti capisco, ricordati come eri prima, stima, rispetto
- Siamo con te, non sei da solo, ti siamo vicino, comprendo, capisco, ti vedo, non sei tu che non vali, tu sei speciale, tu vali, credo inte ce la puoi fare, non mollare, siamo con te, ci siamo, coraggio, problemi grandi possono diventare piccoli….so che non ci credi ma un giorno tutto questo passerà
- Grazie che mi stai aiutando, mi stai insegnando tanto, mi servirebbe un tuo consiglio/parere, oggi mi puoi regalare un sorriso,buongiorno come stai…questa notte hai dormito bene, fidati di noi, accoglienza,
- Credo in te, ce la puoi fare, grazie, luogo di vita (e non solo di morte), ti voglio bene, sorriso, pacca sulla spalla, sono con te, fiducia, 0ggi ti ho scelto,
- Complimenti, non sei solo, credo in te, mi fido di te, provaci, ti do fiducia, ti supporto,
- Sostegno, isneime possiamo farcela, ti ascolto, raccontami, prenditi il tempo che ti serve, tranquilla ci sono io, come stai, sono qui per te, abbraccio carezza,

Comunicare è…..avere un cuore da giraffa



Una delle tante cose che ho imparato da mio nonno è apprezzare la
profondità della nonviolenza e a riconoscere che tutti siamo violenti e che abbiamo bisogno di portare un cambiamento qualitativo nelle nostre vite.

Spesso non riconosciamo che siamo violenti perché è un aspetto di noi che ignoriamo. Pensiamo di non essere violenti perché crediamo che la violenza consista solo di lotte, di uccisioni, aggressioni e guerre – tutte cose che la persona media di solito non fa.

Per farmi capire questo,mio nonno mi fece disegnare la genealogia della violenza (..). Ogni sera mi aiutava a ripercorrere gli eventi della giornata – tutto quello che leggevo, che vedevo o facevo – e a scriverlo nell'albero sotto "violenza fisica" (se rientrava in situazioni in cui veniva usata la forza fisica) o "violenza passiva" (se si trattava di un tipo di violenza che provocava soprattutto ferite emotive).

...mio nonno mi diceva che la violenza passiva era più insidiosa di quella fisica....finisce per generare rabbia nella vittima che, individualmente o come membro di un gruppo, ricorre poi alla violenza. E' la violenza passiva che spesso alimenta la violenza fisica.

Arun Gandhi

Le parole: sono importanti

La comunicazione non violenta

Partendo dall'assunto che "dietro ad ogni conflitto c'è un bisogno insoddisfatto"
la CNV è per l'appunto un processo di comunicazione che facilita l'instaurarsi di relazioni interpersonali
non conflittuali perché **rispettose dei bisogni dell'altro**; nello stesso tempo la CNV **facilita l'acquisizione di una maggiore consapevolezza personale** basandosi sull'ascolto delle proprie emozioni e dei bisogni ad esse collegati.
La CNV è dunque prima di tutto un processo di cura di sé che produce attenzione al proprio mondo interiore
(connessione con sé stessi = AUTOEMPATIA).
E' questa , secondo Rosemberg l'unica strada per un'attenzione consapevole e costruttiva agli altri
(connessione verso gli altri = EMPATIA).

La comunicazione non violenta

Obiettivo: comunicazione consapevole vs comunicazione non consapevole

Marshall B. Rosenberg spiega tale distinzione utilizzando due marionette raffiguranti una giraffa uno sciacallo.

La giraffa è il mammifero con il cuore più grande e ha il dono ,
con il suo lungo collo , di guardare …oltre.
Ma Il suo lungo collo ricorda anche la sua vulnerabilità , quella vulnerabilità che , nella CNV , significa avere la possibilità di trasformare i sentimenti e i bisogni in forza ed energia per il cambiamento.
Se la giraffa rappresenta la comunicazione empatica, lo sciacallo rappresenta quella parte di noi che, esprimendosi attraverso la comunicazione, indugia nella critica e nel giudizio. Ma proprio a questa parte dobbiamo dire grazie e fare riferimento per scoprire ciò che è “vivo in noi”.

Lo sciacallo è dunque una giraffa che ancora non ha imparato a parlare

La comunicazione non violenta

Il linguaggio ordinario che ci hanno insegnato - e non si pensa qui a nessuna lingua particolare, ma al linguaggio universale - è un linguaggio che giudica, interpreta, stabilisce delle diagnosi, classifica le persone, incolla etichette, spiega ciò che non rientra nella logica e come "dovrebbero" agire le persone per far bene

è linguaggio sciacallo

Il linguaggio giraffa parla un linguaggio che non giudica, che cerca di comprendere, che esprime ciò che si sente, ciò che percepiamo, le reazioni, o l'espressione dei bisogni più profondi.

È un linguaggio che accoglie e libera

La comunicazione non violenta

La **Comunicazione Non Violenta** valorizza l'espressione chiara, in un modo rispettoso di sé e degli altri, di ciò che sentiamo e che desideriamo ottenere (i nostri bisogni).

Propone il **linguaggio dell' io** ed un modo di mettersi in relazione con noi stessi e gli altri libero da valutazioni critiche, etichette.

Per mettere in campo la CNV :

- consapevolezza di sé ,
- consapevolezza dei propri bisogni
- consapevolezza e riconoscimento dei bisogni dell'altro

ESSERE SE STESSI ESSENDO L'ALTRO: ricerca della miglior strategia di nutrimento dei propri bisogni, nella piena considerazione di sé e dell'altro.

Le parole sono…..finestre oppure muri

La comunicazione non violenta – 4 TAPPE

1. **L'osservazione - dire ciò che osservo**
2. **Esprimere i miei sentimenti - dire ciò che sento**
3. **I desideri che sono all'origine dei sentimenti - esprimo i bisogni, i desideri insoddisfatti**
4. **Domandare ciò che desidererei che l'altro mi facesse per rendere la mia vita più bella**

Comunicare è una questione di…. buon contatto

Aptonomia

Comunicare bene è dunque una questione di empatia

Il potere dell’empatia

- https://www.youtube.com/watch?v=-LFGpBeH7Y0