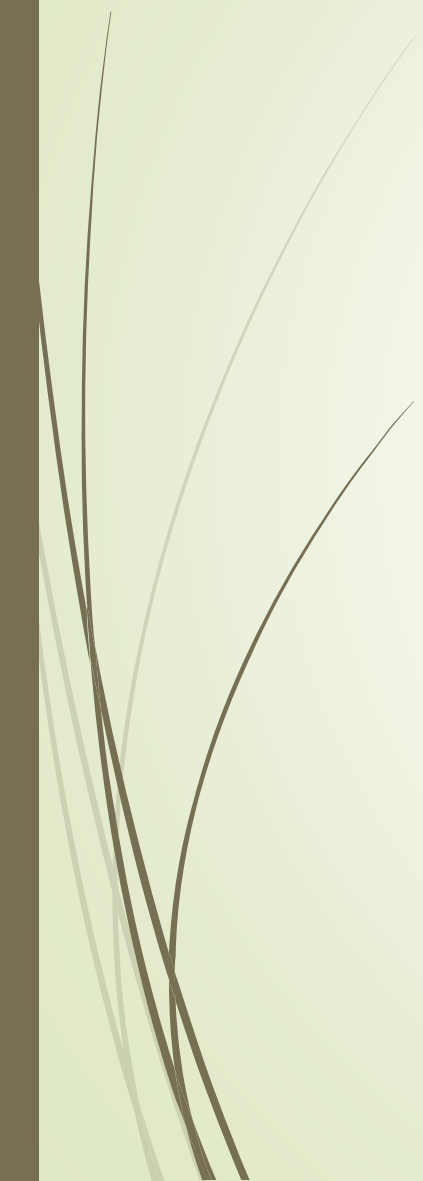




Metodologia della relazione assistenziale

1 CFU Ore 12

Docente : Daniela Samassa



So ascoltare ?



Per iniziare ad essere consapevoli delle proprie abitudini di ascolto provate a rispondere , riflettendo bene e con sincerità alle domande del questionario

Esercizio

- Ti è mai capitato di essere realmente ascoltato ?
- Con chi eri?
- Quando o quanto hai dovuto tenere dentro perché bloccato dal tuo interlocutore?
- Se sì da cosa lo hai capito ?

Imparare ad ascoltare

- Ascoltare è un processo mentale più sofisticato che sentire
- Ascoltare può essere un modo per esprimere considerazione verso qualcuno significa dire “sei importante e io non sono qui per giudicarti”
- Ascoltare può essere un modo per ridurre la tensione , favorire il lavoro di equipe ed il senso di appartenenza ad un gruppo



I 3 livelli della capacità di ascolto

- 1 livello: ascolto empatico

astenersi dal giudizio, comprensione, disponibilità, empatia



- 2 livello di ascolto : sentire le parole ma senza ascoltare veramente

ascolto superficiale-scarsa concentrazione

- 3 livello di ascolto : ascoltare a tratti

Livello 1 : ascolto empatico

Astenersi dal giudizio, comprensione , disponibilità, empatia

Comportamenti :

- *Essere attenti e presenti*
- *Riconoscere e rispondere*
- *Non lasciarsi distrarre*
- *Fare attenzione all'intera comunicazione di chi parla , anche del non-verbale*
- *Dimostrare in modo verbale e non verbale che si sta ascoltando*



Livello 2 : sentire le parole, ma senza ascoltare veramente

ascolto superficiale-scarsa concentrazione

- *Le persone tendono ad ascoltare logicamente, interessandosi più al contenuto che ai sentimenti, rimanendo emotivamente staccati dalla conversazione facendo pochi sforzi per capire ciò che intende veramente*

Livello 3 : ascoltare a tratti

*Distrarsi, prestare attenzione principalmente a se stessi ,
passività, giudizio*

Comportamenti:

- *silenzioso, passivo, senza reazione*
- *Simula l'attenzione mentre pensa ad altro,
da giudizio, formula mentalmente obiezioni
e consigli*



Ascoltare significa:

- Dimostrare attenzione ed interesse
- Trasmettere empatia, calore, rispetto, sincerità, apertura
- Astenersi dal giudicare e criticare
- Incoraggiare, riformulare (*la prego continui, capisco, certo, vada avanti, faccia con calma so che è difficile iniziare ecc..*)

Le posizioni nell'ascolto attivo

- Sedersi di fronte al paziente
- Assumere una postura aperta
- Piegarsi leggermente in avanti
- Mantenere un buon contatto visivo
- Cercare di comunicare un approccio rilassato





SOLER

- **S (Sit or stand)**: sedere o stare in piedi di fronte alla persona per esprimere interesse per ciò che sta dicendo)
- **O (Open posture)**: mantenere una postura aperta , non incrociare le braccia
- **L (lean forward)**: protendersi in avanti , verso la persona
- **E (eye contact)**: stabilire e mantenere il contatto visivo
- **R (relax)**: rilassarsi per esprimere alla persona un senso di vicinanza, di prossimità'



L'importanza del silenzio nell'ascolto

- Il silenzio è qualche volta tacere ...ma è sempre ascoltare
- Può essere glaciale da farvi rabbrivire o caloroso da incoraggiare a proseguire e sostenere o neutrale per invitare a parlare
- Silenzio di attesa, legato a momenti di riflessione
- Silenzio di pienezza, partecipazione emotiva talmente profonda da non richiedere parole
- Silenzio di tensione, aggressività e rifiuto del legame



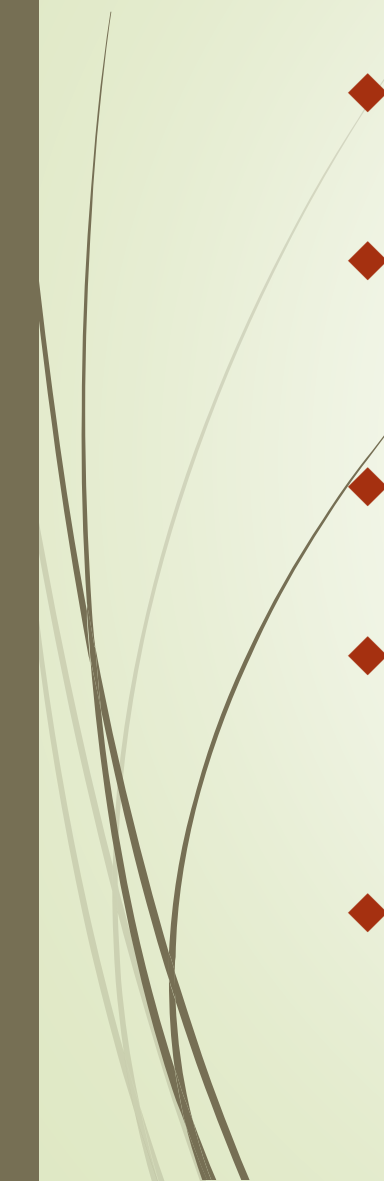
Molte volte da parte del paziente l'atto di ascoltare è il solo
aiuto richiesto

Il primo passo verso la guarigione infatti per il malato di
qualunque età deriva dal sentirsi
considerato,
capito
ascoltato

- 
- Non ascoltiamo solo con le orecchiela maggior parte dei messaggi passa per il **non verbale**
(tono della voce, atteggiamento , postura, espressione del volto)
 - Quando ascoltiamo “attivamente” le persone riusciamo a vedere chiaramente il loro punto di vista . Questa è la base dell'**empatia**



Alto livello di empatia

- ◆ Una buona **accoglienza** crea un clima di fiducia
 - ◆ La raccolta della storia del paziente sarà più ricca se si utilizza l'**ascolto attivo**
 - ◆ Il paziente si sente capito e compreso nei suoi bisogni
 - ◆ Favorisce nel paziente l'aderenza alla terapia; la spiegazione chiara ed esaustiva delle motivazioni e dello svolgimento di esami diagnostici o pratiche faciliterà la **collaborazione**
 - ◆ Riduce l'ansia
- 

Continua....

- Facilita l'effettiva conoscenza dell'altro e dei suoi bisogni
- Permette di anticipare i bisogni, desideri ed aspettative
- Allena alle diversità in quanto ci permette di conoscere emotivamente anche persone di cultura diversa dalla nostra
- Facilita un clima di maggiore disponibilità umana all'interno di un gruppo



L'arte di ascoltare : i messaggi positivi

- Accoglienza , cortesia, mettere a proprio agio
- Sorridere ,mostrare interesse ed altre espressioni positive hanno un effetto motivante su chi vi ascolta
- Prestare attenzione
- Incoraggiare verbalmente (ho capito ..., e poi...., sii) e non verbalmente (guardare negli occhi)
- Non dare nulla per scontato, nulla è banale (lei sa cosa voglio direNo non lo so!)
- Rispettare i silenzi e le pause

Continua.....

- Ascoltare (fino alla fine della frase)
- Riflettere (contenuto, tono)
- Controllare e chiarire se si è capito veramente
- Fare domande comprensive di ciò che si è ascoltato (no domande chiuse, indagatorie)
- Riassumere, chiedere esempi

Modalità verbali per dimostrare che stiamo ascoltando

- Sembra che tu sia.....
- Vorresti...
- Mi sembri ...
- Ciò che riesco a percepire....
- La mia impressione è.....
- Sento che
- Quello che ho sentito dire.....
- Quello che vedo succedere
- Se ho ben capito , tu ti senti...
- Incoraggiare, riformulare
- Chiamare per nome

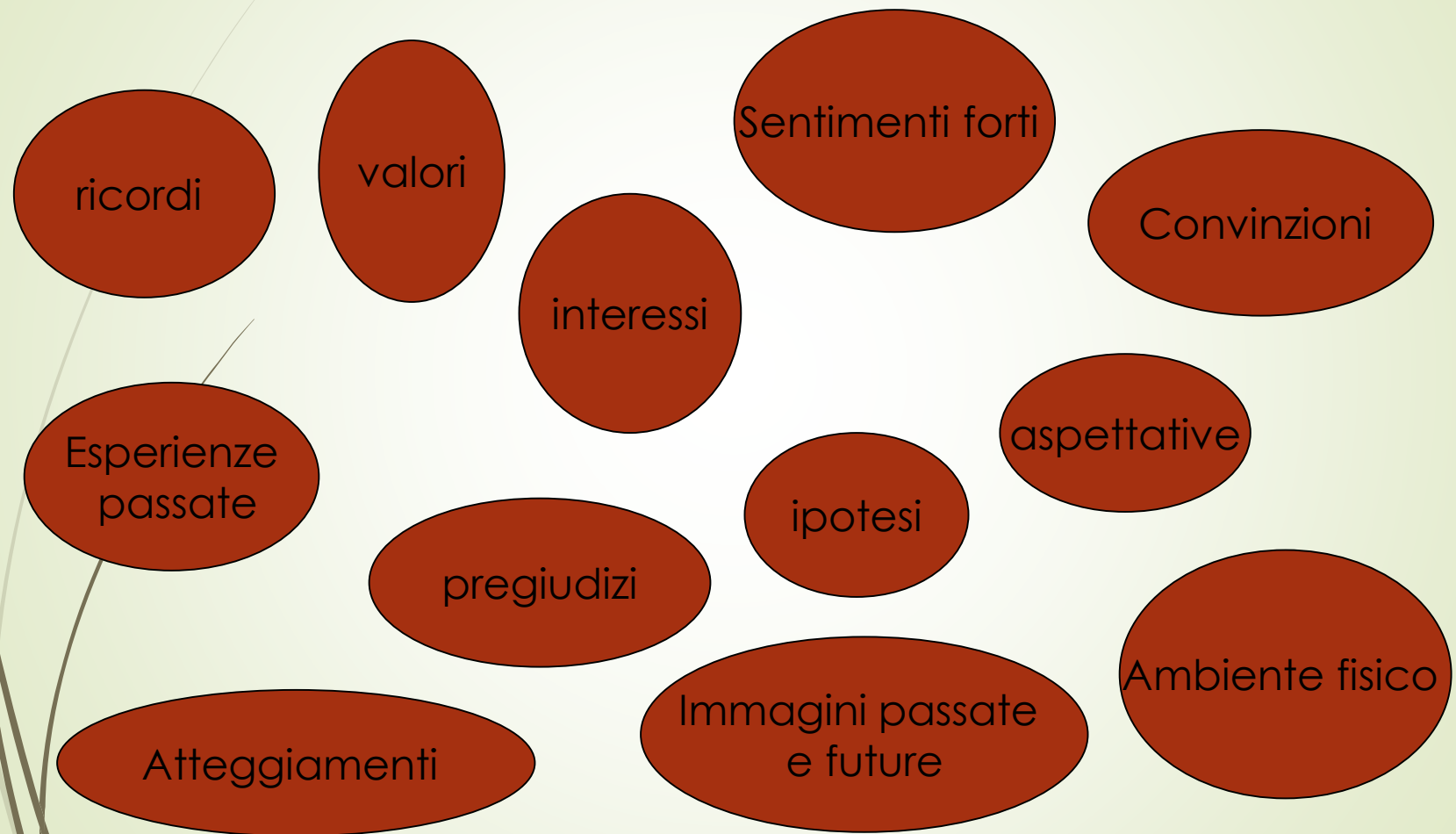
Alcuni esempi....

- **Messaggi di apertura** : sembra un po' giù oggi, ha qualche pensiero? Le va di parlarne?
- **Incoraggiamenti**: La prego continui pure, capisco, vada avanti, certo , se ho capito bene.., correggimi se sbaglio...,a tuo avviso.... Mi pare di capire che, Oh è così'', davvero? Mi dica di più..., praticamente lei mi sta dicendo che

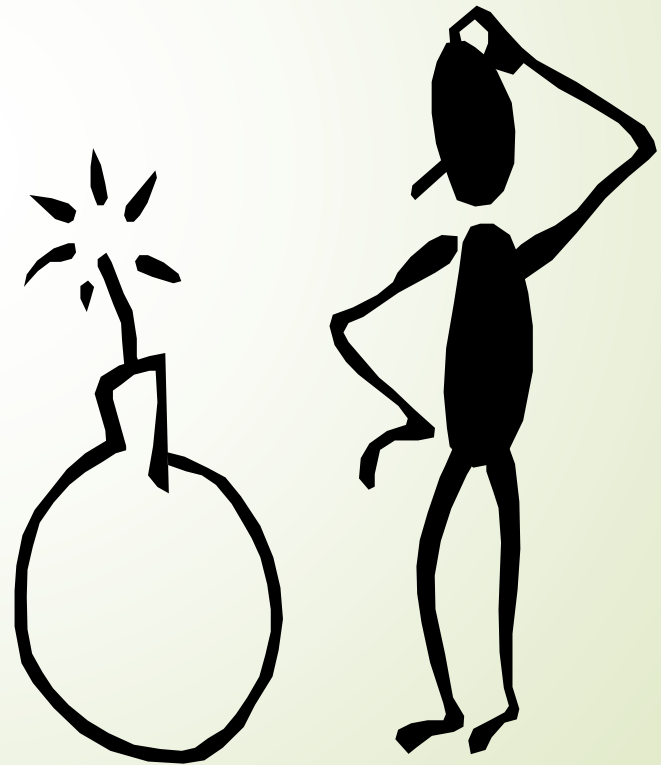
Come diventare consapevoli delle nostre abitudini e migliorare l'efficienza nell'ascolto

- Ascoltare materiale difficile o non familiare che metta alla prova le nostre capacità mentali
- Esercitarsi nell'ascoltare con uno scopo preciso :
 - Riunioni
 - Colleghi o utenti difficili
 - Formazione
 - Istruzioni precise
 - Ecc..

I fattori che influenzano l'ascolto



Gli ostacoli





Elementi che possono essere di ostacolo alla capacità empatica

- Il proprio punto di vista
- Completa identificazione o immedesimazione
- Il giudizio, pregiudizio, preconcetti
- Atteggiamenti di direttività
- rumori, interruzioni, scomodità, disattenzione ed emozioni (rabbia, tristezza, paura ..) ci distraggono dall'ascolto



Le conseguenze dell'atteggiamento giudicante

- E' una pietra
- Blocca il pensiero
- Rompe la relazione
- Inaridisce la pazienza
- Vanifica l'intervento educativo
- Nell'ambito sanitario non è necessario o obbligatorio aderire ad ogni credo o usanza di chi si assiste ma è importante essere in grado di accettare le diversità per erogare una assistenza dignitosa.

I pregiudizi che influenzano l'ascolto

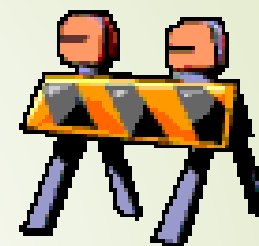
- **Etichettare** prima del tempo l'informazione come insignificante, noiosa, complessa o superflua al punto da pregiudicare l'ascolto efficace.
- Le forti **emozioni negative o positive**, sono una barriera che influenza un ascolto efficace
- Inconsciamente ignoriamo tutto quello che etichettiamo negativamente
- Fenomeno di lettura del pensiero che si verifica quando immaginiamo quello che pensa l'interlocutore secondo esperienze passate o interpretazioni sbagliate.

Percezione, ricezione, attenzione

- ▶ Sono fattori inconsci molto importanti che distolgono dall'ascolto empatico ;
- ▶ La nostra percezione d'una persona , d'una situazione o d'un argomento può influenzare la nostra ricezione e attenzione , se le nostre percezioni sono positive e libere da giudizi saremo più ricettivi ;
- ▶ Andragogicamente più l'argomento è importante più siamo coinvolti nell'ascolto , più il materiale è rilevante ai fini e obiettivi professionali e personali più ascoltiamo

Le barriere all'ascolto

- ✓ Dimostrare di avere fretta
- ✓ Guardare spesso l'orologio
- ✓ Parlare al telefono
- ✓ Fermare qualcuno che sta passando per chiedere qualcosa
- ✓ Giocherellare
- ✓ Interrompere
- ✓ Non prestare attenzione
- ✓ Ridicolizzare
- ✓ Cambiare argomento



Distrazioni esterne

- L'interlocutore non parla abbastanza forte
- L'aspetto e le maniere di chi parla
- Rumori forti come traffico o macchinari
- La temperatura della stanza (alta o bassa)
- Una cattiva acustica
- La vista di attività o scene esterne
- Guardare l'orologio
- Interruzioni, telefonate
- Modo di parlare (troppo lentamente o velocemente)
- Fretta, scadenze
- Essere sotto pressione, prendere più lavoro di quello che si possa fare, 2 o 3 cose assieme
- Evitare anche il sovraccarico di informazioni , quando ad un ascoltatore si danno troppe notizie si riduce la possibilità che esse vengano effettivamente utilizzate

Ed inoltre a livello verbale

- ✓ **Utilizzare frasi stereotipate, prive di significato nel tentativo di rassicurare il paziente :**

Es. Dai coraggio, sono in tanti che hanno il suo problema, non si preoccupi, dai che tutto passa.....etc.

- ✓ **Fornire consigli non richiesti**

Es. Se fossi in lei io farei, penso che lei dovrebbe.....

- ✓ **Dare giudizi, approvare o disapprovare i comportamenti del paziente**

Es. E' sbagliato rifiutare l'intervento chirurgico

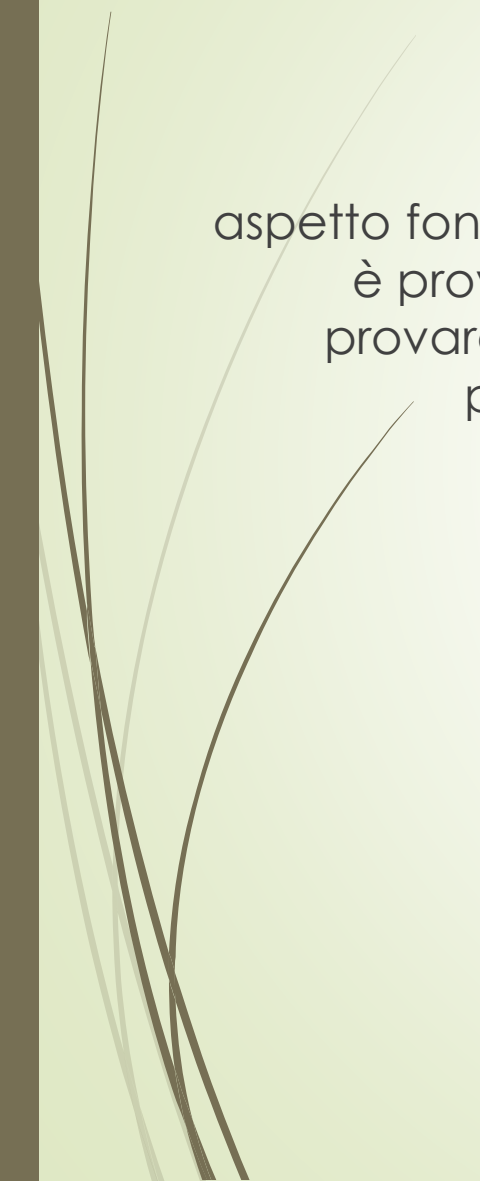
L'approccio centrato sulla persona





Empatia verso se stessi

aspetto fondamentale per provare empatia nei confronti dell'altro
è provare **empatia nei confronti di se stesso** ; nessuno può
provare comprensione, accettazione ed empatia se non ha
prima imparato a capire ed accettare se stesso.

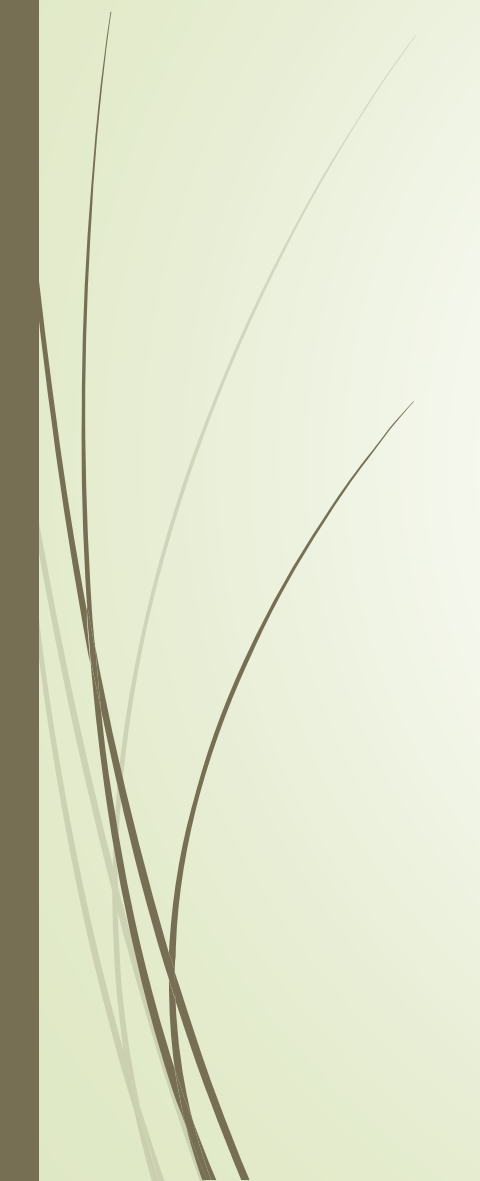


L'importanza dell'autenticità nella relazione

- **Autenticità**: esatta corrispondenza tra ciò che la persona dice e pensa interiormente e ciò che comunica all'altro (*rapporto con gli altri*). *Non vuol dire tutto ciò che si pensa in modo incontrollato perché ciò può pregiudicare la relazione*
- **Congruenza**: capacità di essere in reale, costante e profondo contatto con i propri pensieri, emozioni e vissuti e di averne una lucida consapevolezza (*rapporto con se stessi*).



I 4 livelli dell'autenticità

- ➡ Ciò che si sente
 - ➡ Ciò che si pensa
 - ➡ Ciò che si dice
 - ➡ Ciò che si fa
- 

La “giusta distanza”

- Eccessivo distacco
- Empatia :coinvolto nelle emozioni dell'altro
- Eccessivo coinvolgimento: travolto dalle emozioni dell'altro

Sympathy



Empathy



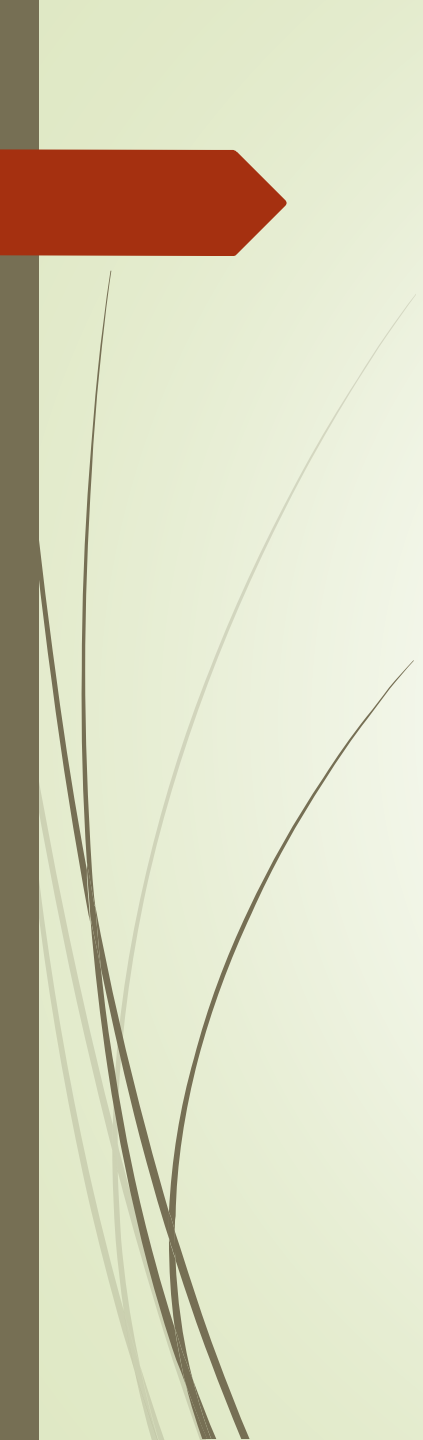
Il giusto equilibrio

- Una buona relazione nelle professioni di cura è dato da un equilibrio tra:
- Come fare: capacità' di ascolto e utilizzo delle tecniche comunicative
- Come stare con l'altro: capacità' di entrare in empatia con l'assistito senza perdere la propria prospettiva
- Capacità' di oscillare tra il qui ed ora nello scambio relazionale ed attivare processi mentali per intervenire in modo funzionale nella situazione .

I porcospini di Schopenhauer

In una fredda giornata di inverno un gruppo di porcospini si rifugia in una grotta e per proteggersi dal freddo si stringono vicini. Ben presto però sentono le spine reciproche ed il dolore li costringe ad allontanarsi l'uno dall'altro. Quando poi il bisogno di riscaldarsi li porta di nuovo ad avvicinarsi si pungono di nuovo. Ripetono più volte questi tentativi, sbalottati avanti e indietro tra due mali, finchè non trovano quella moderata distanza reciproca che rappresenta la migliore posizione, quella giusta distanza che consente loro di scaldarsi e nello stesso tempo di non farsi male reciprocamente.





Dal dire al fare

.....

Esprimere fatti e non ipotesi

- Le impressioni non sono la stessa cosa dei fatti e degli eventi che hanno avuto luogo in realtà . Le ipotesi basate sull'osservazione spesso somigliano ai fatti , abituarsi a descrivere esplicitamente quello che volete dire vi darà maggiore credibilità e renderà più facile per l'interlocutore ascoltare
- Il fatto che una persona abbia un certo comportamento non significa che tutti faranno la stessa cosa nelle stesse circostanze.
- Per accrescere la credibilità e ridurre la soggettività e le generalizzazioni conviene presentare le cose con una serie di domande :
- Quanto? Quanto spesso? Quando? Dove? Rispetto a che cosa?
- In sintesi: **descrivere un comportamento piuttosto che etichettarlo**

Distinguere i fatti dalle interpretazioni

- Fatti: affermazioni verificabili attraverso l'osservazione e l'indagine e di cui è possibile verificarne l'attendibilità
- Inferenze: conclusioni basate su informazioni relative ai fatti ma vanno al di là di esse per fare affermazioni riguardo a qualcosa che non è ancora noto.
- Giudizi: valutazioni delle informazioni che riflettono valori o altri criteri di valutazioni
- Opinioni: convinzioni o giudizi che possono rispecchiare i fatti o essere infondate



Esempio

La signora Alberti si presenta in ospedale, dove un infermiera la pesa. La bilancia indica 110 Kg.

- 1. Fatto: la signora Alberti pesa 110 Kg
- 2. Inferenza: la signora Alberti assume più calorie del necessario
- 3. Giudizio: la signora Alberti è golosa o ha scarso autocontrollo
- 4. Opinione: se una persona vuole veramente perdere peso, ci riesce



Cosa fare fare

- Parlare in prima persona, **io**
- “Criticare” comportamenti, quello che l’altro **fa**

cosa non

- Non usare “**tu**”
- Non “criticare” quello che l’altro **è**
- Quando si fa rilevare un comportamento negativo a qualcuno è importante salvaguardare la sua autostima e mantenere la comunicazione centrata sul problema piuttosto che sulla personalità

Esempi

- ▶ Aldo sei troppo irruente
- ▶ Aldo mi hai già detto 3 volte ormai quello che vuoi
- ▶ Anna stai cercando di screditare Barbara
- ▶ Anna hai espresso un punto di vista opposto su quasi tutti i cambiamenti che ha suggerito Barbara
- ▶ Riccardo ti stai impuntando
- ▶ Riccardo sembra che tu pensi che questo sia l'unico modo per affrontare la situazione
- ▶ Susanna sei una lumaca
- ▶ Susanna se fai il lavoro a questa velocità , non riuscirai a finirlo
- ▶ Carlo sei scortese
- ▶ Carlo mi hai interrotto 3 volte durante la nostra discussione

Alcune tecniche:

Riformulare o rispecchiare : è complesso si tratta di applicare la capacità di prestare ascolto ai sentimenti, ai contenuti, ai significati e riproporre tutto in modo chiaro ed accurato. Consiste nel ridire con altre parole ciò che il paziente ci ha appena detto.

Ripetere al paziente quello che l'infermiere ritiene sia l'idea o il pensiero principale è un modo per dire vi ascolto inoltre verifica con il paziente se l'interpretazione è corretta

Ha una funzione di incoraggiamento nella prosecuzione e nell'approfondimento della tematica.

Parafrasare : vengono riassunte una o più frasi dette dalla persona (senza fare il pappagallo) usando le proprie parole più le parole principali e importanti usate dalla persona : "Se ho capito bene.."

Riassumere : sono simili alle parafrasi tranne per il fatto che sono implicate più informazioni e un periodo maggiore di tempo



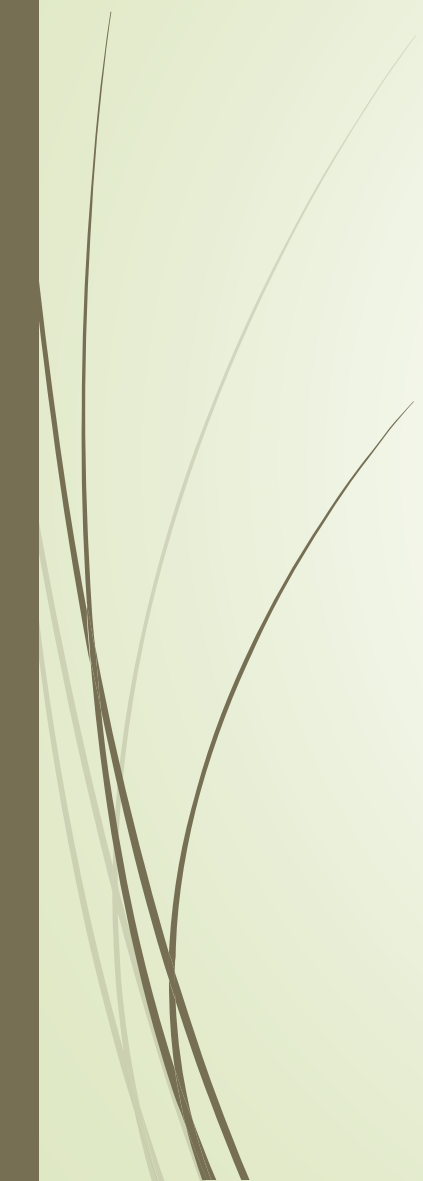
La tecnica riflettente (rispecchiamento)

Consiste nel riformulare il contenuto della comunicazione utilizzando parole proprie.

- Non viene introdotto nulla di estraneo nella relazione
- L'interlocutore se si riconosce nella riformulazione è portato ad approfondire
- Si ha la prova di avere ascoltato e compreso ciò che è stato comunicato



Tipologie di riformulazione

- INTERPRETATIVA
 - VALUTATIVA
 - COMPRENSIVA
 - INVESTIGATIVA
 - RISOLUTIVA
 - SUPPORTIVA
- 

Esempio

Frammento di un dialogo tra uno studente ed il responsabile del suo piano di studio

❖ *Avanti!.... Cosa posso fare per lei?*

Professore, vorrei che mi aiutasse per quanto riguarda il programma del prossimo trimestre invernale. Ho chiesto a diverse persone a proposito di quello che devo scegliere, ma mi dicono tutti una cosa diversa dall'altra, ed è difficile per me decidere cosa fare. Lei ritiene ! ... sono soltanto al primo anno e non so proprio cosa sia meglio.

Possibili risposte

- 1. Se ho ben compreso, lei ritiene che si tratti di un problema che richiede un aiuto esterno, ossia che si tratti di qualcosa che non è in grado di decidere autonomamente.
- 2. Desidera parlare dell'ambito di studio che vuole approfondire e di quali insegnamenti opzionali metterà nel suo piano di studi?
- 3. Andiamo! Se lei rimettesse maggiormente al suo giudizio, per decidere cosa deve fare e vuole fare, invece che stare ad ascoltare ciò che dicono gli altri, forse ne avrebbe un maggior vantaggio!
- 4. Ecco, io mi chiedo se la soluzione dei suoi problemi non dipenda maggiormente dall'avere più fiducia in se stesso piuttosto che nel fare una determinata scelta nell'ambito dei corsi.
- 5. Certo, adesso ci pensiamo, Talvolta è abbastanza difficile trovare la propria collocazione nella struttura universitaria.
- 6. Ha già fatto il calcolo delle ore richieste per frequentare i corsi da seguire e quello delle ore di lavoro di cui dispone?

Possibili risposte

- 1. Se ho ben compreso, lei ritiene che si tratti di un problema che richiede un aiuto esterno, ossia che si tratti di qualcosa che non è in grado di decidere autonomamente. (COMPRESIONE)
- 2. Desidera parlare dell'ambito di studio che vuole approfondire e di quali insegnamenti opzionali metterà nel suo piano di studi? (INTERPRETAZIONE)
- 3. Andiamo! Se lei rimettesse maggiormente al suo giudizio, per decidere cosa deve fare e vuole fare, invece che stare ad ascoltare ciò che dicono gli altri, forse ne avrebbe un maggior vantaggio! (VALUTAZIONE)
- 4. Ecco, io mi chiedo se la soluzione dei suoi problemi non dipenda maggiormente dall'avere più fiducia in se stesso piuttosto che nel fare una determinata scelta nell'ambito dei corsi. (SOLUZIONE)
- 5. Certo, adesso ci pensiamo, Talvolta è abbastanza difficile trovare la propria collocazione nella struttura universitaria. (SOSTEGNO)
- 6. Ha già fatto il calcolo delle ore richieste per frequentare i corsi da seguire e quello delle ore di lavoro di cui dispone? (INDAGINE)



Una mamma si rivolge all'infermiere: «sa, domani Paolo viene dimesso e mi hanno detto che devo essere io a medicarlo...e devo farlo in modo sterile. Io non so se sarò in grado di farlo e non voglio creargli danni, voglio che stia bene e che guarisca...»

L'infermiere: « capisco....ha paura di far brutta figura con suo figlio...»

L'assistito è messo in una condizione di «solitudine» di «distacco» ed è portato a incentrarsi sull'aspetto negativo.... non è condivisione questa

Il professionista dà un **giudizio**

Riformulazione interpretativa



Le hanno detto quando e come medicare suo figlio?

L'assistito è passivo e si pone sulle difensive [non partecipa perché è impegnato a difendersi – non è presente nel qui ed ora]

L'infermiere cerca di scoprire al più presto....non dà il tempo alla persona [relazione **gnostica** non **pathica**]

Riformulazione Investigativa



Ha ragione a sentirsi preoccupata ed incerta, in fin dei conti le cose nuove portano agitazione.
Ma stia tranquilla, lasci andare queste emozioni e cerchi di ragionare

La relazione è asimmetrica e la persona può essere ansiosa, arrabbiata, sfiduciata e percepire di **non** avere controllo della SUA situazione

L'infermiere esprime il proprio potere «su»

Riformulazione Valutativa



Venga ora le dò io le indicazioni su come si fa la medicazione. Lei provi poi mi dirà se e quali sono stati i problemi.

La persona assistita si sente privata della sua volontà di «esserci»

Il professionista, timoroso di perdere il controllo, si sostituisce all'assistito

Riformulazione Risolutiva



Stia tranquilla. Certamente ci riuscirà e anche bene. Non si faccia prendere dalla paura. Se fa così suo figlio sarà fiero di lei.

L'assistito sente negare le proprie emozioni come se il suo vissuto non avesse importanza

L'infermiere si stacca completamente dalle proprie emozioni

Riformulazione Supportiva



Ma certo, lei non si sente capace di eseguire la medicazione e vuole che suo figlio stia bene e guarisca

La persona si sente accettata ed accolta, per questo prova fiducia nell'operatore che assolve alla funzione di contenimento e valorizzazione. Aumenta l'autostima e si sente in grado di affrontare la situazione in modo consapevole

Il professionista riesce a disidentificarsi [tecnica che consiste nello «staccarsi» dalla nostra coscienza ordinaria attivando «l'osservatore» che c'è in noi per vedere ciò la realtà senza sovrastrutture

Riformulazione Comprensiva