

ziale, perché inconsciamente su quel letto non vede la persona per quella che è, bensì suo marito o qualcosa che glielo richiama alla mente.

Lo sviluppo personale rappresenta la "chiave di volta" per relazionarsi con gli altri. L'operatore responsabile dell'assistenza generale ha un compito che, come è ovvio, richiede maturità, disponibilità umana, un'effettiva padronanza di abilità relazionali molto precise e in ultimo, ma di importanza basilare, una discreta consapevolezza di sé.

"Conoscere se stessi" è la caratteristica meno considerata, ma indubbiamente fondamentale per una professione di aiuto. L'infermiere spesso è concorde sull'importanza dell'autoconsapevolezza ma tende a sopravvalutarsi, credendo di conoscersi a fondo, mentre in realtà è rigido e poco espressivo con i pazienti, stressato, intrattabile, litigioso continuamente con i colleghi e arriva rapidamente a quella sindrome molto diffusa e ormai "accettata" come ineluttabile della professione: il burnout. Conoscere se stessi equivale a essere capaci di "rimanere aperti a conoscere nuove parti di se stessi". Si tratta di una modalità, di un processo, non di una meta. Non si tratta di capire quando e quanto riusciremo a conoscere noi stessi, ma di *essere disposti a conoscerci*.

Se Peplau² aveva affermato che «il tipo di persona che ogni infermiere diventa crea una sostanziale differenza per ciò che ciascun paziente imparerà, man mano che egli verrà assistito durante tutta la sua esperienza con la malattia», nel modello COREM la figura professionale assume valore in base a quanto ognuno sia riuscito a "crescere" per quello che potrà sviluppare nella relazione.

La scarsa conoscenza di sé porta a una percezione distorta della realtà emotiva altrui e orienta l'operatore verso meccanismi di negazione per lo più tendenti a svalutare la portata emozionale in gioco, a deresponsabilizzarlo o a fargli trasferire sull'altro le responsabilità della colpa³. Il vantaggio dell'autoconsapevolezza consiste nella conseguente capacità di discernere fra sé e la persona sofferente, pur mantenendo con lei un contatto empatico, ma evitando all'operatore il profondo disagio ed esaurimento emotivo e psichico, che sfociano nella sindrome di burnout.

Adesso vediamo in modo dettagliato gli aspetti del modello COREM partendo proprio da ciò che determina la coesione e l'armonia degli altri: la consapevolezza.

2.1. La consapevolezza di sé

Con il termine "consapevolezza" intendiamo la capacità di mantenere l'attenzione centrata su ciò che accade dentro e fuori di noi nell'istante in cui siamo, valutando la situazione con obiettività e distacco, il più possibile liberi da pregiudizi, schemi, automatismi, proiezione. Si tratta di una capacità importante per chi si propone come professionista dell'aiuto, ruolo alla portata di tutti e allo stesso tempo difficile da realizzare se non tramite un lungo esercizio. Purtroppo, proprio perché data per facile e scontata, tale capacità è alquanto carente in ognuno di noi.

L'infermiere durante il giro letti posiziona correttamente il signor P. che lamenta un dolore costante sul fianco sinistro. Circa quindici minuti dopo averlo posizionato sul destro, il signor P. lo chiama nuovamente, lamentandosi del solito dolore, ma sul fianco destro. L'infermiere risistema nuovamente il paziente dicendo che non è possibile, perché è posizionato benissimo, inoltre è su un materasso antidecubito. Quel pomeriggio l'infermiere fu chiamato più volte dal signor P. che, lamentando sempre quel solito dolore, ora a destra ora a sinistra, ora un po' più in su o un po' più giù, chiedeva di essere riposizionato. Il turno seguente scoprirà che il signor P. aveva nel letto un cappuccio di ago che premava sui fianchi...

La presunzione di vedere le cose come realmente sono, senza metterle in dubbio, inconsapevoli delle possibili distorsioni indotte dai nostri schemi mentali e culturali, dalle nostre aspettative, speranze e paure, induce l'infermiere a non ascoltare l'utente, a lasciarsi inconsciamente condizionare dai propri stati emotivi e mentali, agendo per assolvere il proprio bisogno, spostando, sempre inconsapevolmente, la relazione verso di sé (comunicazione egocentrica⁴).

È facile intuire che in una situazione del genere l'infermiere non fa il bene dell'utente ma il proprio. Non si tratta di fare a meno dei nostri schemi mentali ed emotivi, bensì di acquistare consapevolezza della loro esistenza e delle loro caratteristiche, per poi renderci disponibili a revisionarli e all'occorrenza ad abbandonarli. Giorno dopo giorno tale esercizio trasforma gli schemi, rendendoli più ampi e flessibili.

Rimane indispensabile, per raggiungere la consapevolezza, liberarci da pregiudizi e condizionamenti, da vecchie e rigide abitudini, da schemi ideologici e culturali rigidi che alterano la nostra percezione dell'altro e la nostra capacità di giudizio. Metterci in discussione giorno dopo

giorno, iniziare a dubitare delle nostre percezioni allarga i nostri schemi e ci permette di amplificare lentamente il nostro grado di consapevolezza, di prendere coscienza di schemi nascosti e conseguentemente migliorare la nostra capacità di relazione.

Purtroppo lo sviluppo della consapevolezza di sé è spesso trascurato nella formazione infermieristica. Conoscere se stessi diventa uno strumento per comunicare con consapevolezza.

Prestare attenzione a se stessi e agli altri, al di là degli schemi consueti, saper ampliare la propria "visuale", in modo da vedere (e magari prevenire) nodi e blocchi della comunicazione o almeno, se non prevederli, sapersi render conto di ciò che sta realmente accadendo mentre interagiamo, e non ciò che dovrebbe accadere in base agli schemi consueti?

Conoscere se stessi è un ampliamento indispensabile per abbandonare l'ottica medica e adottare un approccio totalmente infermieristico, interpersonale e olistico.

Ore 19,55: il mio turno sta per finire, in mediche c'è già il mio cambio, e vedo il paziente del letto 7 che improvvisamente si piega su se stesso e inizia a rimettersi; oltre a un'espressione di disgusto sento la rabbia che sale "Accidenti proprio ora! Poteva aspettare due minuti... accidenti non ci voleva". Afferro un telo e corro da lui. Con la rabbia verso la situazione gentilmente lo aiuto... sono consapevole di essere arrabbiato, ma non con il paziente; in un caso come questo nessuno ha colpa, la rabbia è mia perché avrei voluto sedermi un attimo prima di smontare. Pochi minuti dopo il collega viene a sostituirmi al letto del paziente. Saluto collega e paziente, la mia rabbia si scioglie e scompare. Avrei potuto avvertire il collega appena arrivato, ma la mia rabbia sarebbe rimasta lì, anzi sarebbe stata amplificata dal fatto di non aver aiutato, l'avrei indubbiamente portata e scaricata a casa.

Riteniamo impossibile comprendere problemi e stati d'animo di un paziente se non riusciamo a comprendere le emozioni che ci muovono in quella data situazione e ciò che il corpo vuole comunicare.

Restare in contatto con il proprio corpo e capire rapidamente che cosa questo comunica permettono all'infermiere di non accumulare tensioni e sentimenti autodistruttivi, anzi di scaricarli con la modalità più adeguata. Restare in contatto con il corpo ci permette di capire, nel momento in cui avviene l'azione, se ciò che stiamo agendo, o stiamo per agire, ha lo scopo di risolvere il nostro problema emozionale (situazione scomoda) o di dare un vero aiuto all'utente.

G. è un infermiere grosso e piuttosto altero, si arrabbia con facilità ma sembra non essere consapevole del suo atteggiamento. M. è una ragazza giovane ricoverata per una serie di esami. All'ingresso i medici avevano stabilito con lei che entro massimo quattro giorni l'avrebbero rimandata a casa. Quando G. la informa che purtroppo dovrà essere ripetuto la clearance della creatinina a causa della rottura della provetta, la ragazza va su tutte le furie, arrabbiandosi con G., i medici (che non sono presenti) e tutta la struttura. L'infermiere entra in uno stato di disagio, diventa sempre più nervoso fino a che non scoppia e si arrabbia con la ragazza invece di capire che a casa ha due figli... che ha dovuto chiudere il negozio... G. non è riuscito individuare il sentimento e a contenerlo. Inconsapevolmente è "scoppiato".

Quante volte ci siamo detti "Chi meglio di me sa chi sono io?". Ma è la verità o conosciamo soltanto quella parte di noi che valori, cultura e credenze ci concedono di riconoscere davanti agli altri senza vergogna?

Come rileva Cheliff già dalla fine dell'Ottocento Freud ipotizzò l'inconscio, la vasta area del nostro essere che è del tutto sconosciuta e che influenza largamente la nostra vita e teorizzò poi un subconscio, dimora oscura di traumi, paure e ombre. Jung scoprì la presenza di un inconscio collettivo, sede di archetipi che influenzano la collettività. Infine, psicologi quali Assagioli e Maslow individuarono un superconscio, luogo dei sentimenti più preziosi e delle nostre capacità più elevate, tanto elevate che non crediamo addirittura di averle. La coscienza si limita dunque a quella parte della persona che i valori, le emozioni e le credenze culturali consentono di accettare mentre tutto il resto è inconscio; finché non comprendiamo le pressioni che i nostri aspetti inconsci esercitano su di noi, non siamo realmente in grado di instaurare una *relazione terapeutica*, dato che l'aspetto rinnegato della nostra personalità verrà automaticamente proiettato sull'altra persona come su uno specchio, creando così dinamiche che ci stringeranno nel rapporto ed escludendo automaticamente la possibilità di agire sulla relazione in modo efficace.

La noncuranza verso la conoscenza di sé, verso i propri stati corporei ed emotivi può portare l'infermiere in una situazione paradossale in cui l'operatore responsabile dell'assistenza, della cura e del sostegno della persona malata (quindi con difficoltà di percezione di sé o dei suoi stati emotivi) ha lui stesso difficoltà analoghe. A scuola raramente ci hanno insegnato a sviluppare la consapevolezza di noi stessi. Dobbiamo quindi imparare a farlo da adulti, ad esempio attraverso libri, seminari, corsi di introspezione, meditazione o psicoterapia: per chi cerca di migliorare ogni occasione è buona!

Quando si inizia a prestare attenzione a sé, solitamente si rimane sorpresi di quanto sia difficile restare sintonizzati su ciò che sta accadendo nel momento corrente. La nostra postura potrà essere completamente immobile e perfettamente adeguata alla situazione, mentre la mente divaga in emozioni, progetti casuali, giudizi, reazioni ecc. del tutto fuori luogo rispetto al contesto. «Solo se ci capiterà di notare quanto la nostra mente stia spaziando, allora potremmo ricordarci di tornare di nuovo al presente»⁷.

L'esperienza di noi stessi ci rende consapevoli di non essere veramente presenti in ciò che stiamo facendo e ci fa capire che siamo distratti nelle attività della vita quotidiana e lavorativa; persino nei momenti ritenuti preziosi, la mente può spingere altrove.

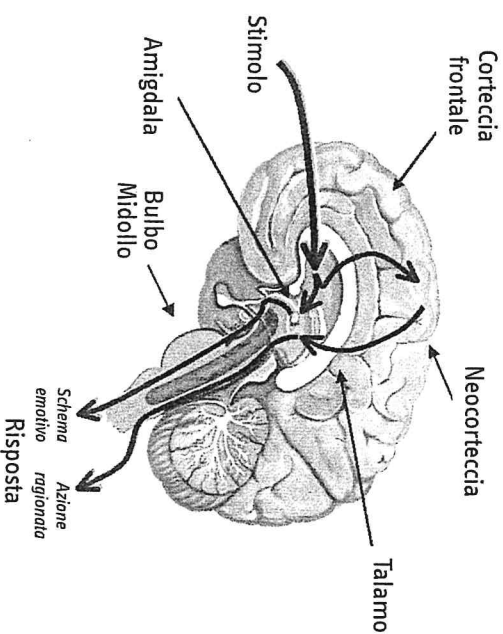
Durante una relazione di aiuto efficace lo stato di attenzione a tutte le variabili (l'altro, la relazione, io) permette di evidenziare i "nodi" attraverso i momenti di distrazione, probabilmente causati da situazioni emotive "difficili" da sostenere. A questo punto domandarsi "Che cosa mi impedisce di stare nel presente?" può essere di aiuto per individuare l'influenza nascosta di schemi emotivi, talvolta molto importanti poiché condivisi con la persona con cui siamo in relazione. Se proviamo una reazione spiacevole durante il contatto con un paziente, prendiamone consapevolezza; se proviamo qualcosa di piacevole, prendiamone coscienza; senza fuggire, senza fare resistenza. Guardare la realtà attraverso il filtro dei nostri preconcetti significa non accorgerci di quanto questo filtro distorca il momento presente.

La mente è per molti aspetti paragonabile a una scatola con un doppio fondo dove i segreti possono essere tenuti al sicuro. Aprendo la scatola si ha l'impressione che quello sia tutto lo spazio disponibile, ma poi, ponendo più attenzione a questa, si scopre che lo spazio è assai maggiore. La consapevolezza può diventare la chiave per aprire il comparto segreto.

Il talamo (vedi fig. 2.2.) è l'area del cervello che per prima accoglie tutte le informazioni raccolte dai nostri sensi. La neocorteccia è la parte preposta all'elaborazione complessa tipica delle specie evolute e in particolare dell'uomo. L'amigdala è una catena neurale che contiene le abitudini emotive e collega il talamo alla neocorteccia abbreviando i tempi di trasmissione. In questa organizzazione c'è un difetto: solo una piccola parte (5%) delle informazioni raccolte nel talamo passa attraverso l'amigdala, il resto sale alla parte pensante, neocorteccia, in tempi molto lunghi. L'amigdala dunque arriva a innescare lo schema emotivo⁸ abituale solo con il 5% delle informazioni, molto prima che tutti i dati rag-

giungano la corteccia per esaminare la questione con un ragionamento approfondito e ragionato.

Figura 2.2. Il percorso dello stimolo all'interno del cervello



Durante un lavoro di gruppo G. racconta al gruppo: «Io e B. decidemmo di comune accordo di finire la nostra relazione e iniziammo a uscire con altre persone. Una mattina, tre settimane dopo la nostra rottura, vidi B. in macchina con un'altra donna. Ero ferita e furiosa, pensavo che solo dopo tre settimane lui aveva già un'altra relazione: mi sentivo tradita e arrabbiata, anche se uscivo con un altro. Rimasi arrabbiatissima per mezza giornata, prima di accorgermi di aver seguito l'emozione invece di usare il cervello». G. racconta poi di essere venuta a sapere che la signora che era con lui quella mattina era una collega che gentilmente dava a B. un passaggio al lavoro.

Questo "difetto" neurale del nostro cervello può portare a innescare comportamenti affrettati sulla base di un'emozione o di un pensiero improprio. Quando attraverso la consapevolezza di sé il cervello diventa vigile, diminuisce la possibilità di agire sulla base del nostro schema emotivo abituale.

Osservando con consapevolezza di sé è possibile vedere nitidamente le possibilità che una data situazione offre e agire in funzione del reale bisogno dell'utente.

Inoltre il cervello assorbe le diverse informazioni come separate. Durante un colloquio con un utente, ad esempio, vengono registrati separatamente il tono della voce, la gestualità, l'espressione del volto, il significato delle parole ecc.; in seguito, da queste informazioni viene estratta la nostra impressione riguardo alle sue parole. Se l'utente dice "sto bene" con una voce tremula e gli occhi lucidi, avremo un'impressione che in realtà sia disperato o che nasconda la verità. Le registrazioni di ciò che accade intorno a noi sono situate, per la maggior parte, in una zona della mente fuori della nostra consapevolezza conscia, e quindi può accadere di percepire la tristezza o la rabbia dell'utente senza esserne esplicitamente consapevoli. Di conseguenza, anche parte delle nostre reazioni ai messaggi registrati può rimanere fuori della consapevolezza, il corpo può riflettere le preoccupazioni dell'utente senza che ce ne rendiamo conto nel momento stesso in cui vi entra in contatto, creando comunicazioni ambigue dove il corpo non riflette il significato delle parole. Nonostante tutto abbiamo un'impressione di consapevolezza in tutto ciò che facciamo.

Se stiamo preparando un'iniezione, mentre parliamo con un paziente e l'attenzione è centrata sulla conversazione, smetteremo di parlare solo se accade qualcosa di insolito; magari se la fiala si rompe o se sono finite le siringhe. Dettagli come aspirare il liquido, preparare il cotone con il disinfettante o cambiare ago sono lasciati al comando invisibile della mente. È la mente che decide in maniera costante dove e su cosa spostare la nostra attenzione rispetto a una vasta gamma di informazioni registrate.

Quest'abitudine mentale è indispensabile ma fa sì che si perdano particolari di estrema importanza, la velocità è per così dire nemica dell'accuratezza. Attraverso l'attenzione e la scelta di consapevolezza è possibile esaminare con maggior chiarezza tante informazioni che solitamente la mente ignora, aumentando l'empatia verso l'altro e la comprensione delle difficoltà della nostra vita emotiva.

2.2. Il modello COREM: le Emozioni

L'importanza delle emozioni viene sottovalutata sia nel corso degli studi universitari, sia nel proprio aggiornamento professionale. Tutti quanti sono solitamente concordi nell'affermare che le emozioni sono il "colore

della vita", che sono fondamentali per lo sviluppo della persona, eppure spesso capita che effettivamente non ne conosciamo esattamente la fisiologia (da che parte del cervello originano, come si evolvono) o addirittura non sappiamo come classificarle o nominarle.

Goleman⁹, riprendendo gli studi di neurofisiologia di LeDoux, afferma che la sede principale delle emozioni è situata a livello del rino encefalo e del sistema limbico¹⁰, parti primordiali del cervello. In particolare risulta fondamentale la funzione dell'amigdala, una struttura piccolissima ma capace di controllare interamente le nostre reazioni sulla base della prevalenza della risposta emotiva su quella razionale. L'amigdala è collegata agli organi di senso in modo diretto (anche se impreciso), mentre le informazioni che arrivano alla corteccia devono essere filtrate dai centri specializzati. La reazione, in caso di percezione di pericolo, è data quindi dalla struttura con minor capacità di analisi e solo in un secondo momento interviene la possibilità di "risposta razionale": nel lasso di tempo compreso tra la prima e la seconda risposta è come se fossimo obbligati a rispondere agli stimoli del mondo attuale con il cervello di un uomo preistorico!

Come esposto nel capitolo dedicato alla consapevolezza (cfr. par. 2.1), il canale utilizzato nella reazione emotiva è anche quello che, se sviluppato attraverso l'esercizio e la consapevolezza delle proprie reazioni, ci può permettere di cogliere aspetti emotivi di particolare importanza rispetto alle interazioni che viviamo.

La *funzione delle emozioni* è quella di guidarci nell'affrontare situazioni e compiti troppo difficili e importanti perché possano essere affidati al solo intelletto: tutti abbiamo sperimentato che quando è il momento di tali decisioni i sentimenti contano quanto il pensiero razionale e spesso molto più.

Le principali tappe dell'evoluzione dell'"intelligenza emotiva" descritte da Goleman possono fornire un supporto alla propria formazione personale e a quella dei clienti.

Conoscenza delle proprie emozioni. Si tratta dell'autoconsapevolezza, cioè della capacità di riconoscere un sentimento o un'emozione nel momento in cui si presenta. La capacità di riconoscere i propri sentimenti è indispensabile per evitare che sia solo la parte emotiva a prendere le decisioni. Tale capacità è fondamentale nel decidere, in quanto è impossibile pensare di compiere una scelta senza pensare alle conseguenze emotive che da tale scelta seguiranno. Maggiore sarà la consapevolezza delle proprie emozioni e maggiore sarà la possibilità di scegliere l'opzione che rispetti ciò che ha maggiore significato per noi.