L’approccio relazionale alla persona

www.cri.it

Croce Rossa Italiana

OBIETTIVI

- Comprendere cosa si intende per “approccio relazionale” e perché è importante
- Conoscere alcuni strumenti e tecniche per impostare e costruire la relazione con la persona
- Comprendere come comunicare con la persona: l’importanza della comunicazione non verbale
- Comprendere come comunicare con la persona: la capacità d’ascolto
- Trasmettere alcuni suggerimenti su come impostare la relazione con la persona in alcuni casi particolari

L'APPROCCIO RELAZIONALE

Definizione

Relazione: *connessione tra due o più soggetti, individuali o collettivi, tale che dalla conoscenza del comportamento di uno di essi è possibile influenzare il comportamento corrispondente dell'altro o degli altri*

La "relazione" implica un rapporto **non unidirezionale**

la persona ha sentimenti, bisogni, problemi….il soccorritore deve considerare anche questi aspetti e deve essere in grado di gestire la relazione curando tutte le dimensioni

L'APPROCCIO RELAZIONALE

Definizione

Atteggiamento professionale e collaborativo del volontario: *insieme di comportamenti ed azioni che consentono alla squadra di trasmettere fiducia e sicurezza alla persona soccorsa*

Saper mettere a frutto competenze specifiche e conoscenze, usare buona educazione e gentilezza, essere puntuali, avere cura dell'aspetto esteriore…

dimostriamo che sappiamo cosa stiamo facendo!

MA NON BASTA…

L'APPROCCIO RELAZIONALE

L'**atteggiamento professionale e collaborativo del volontario** presuppone anche il possesso di competenze trasversali quali:

- le capacità relazionali,
- la capacità di comunicare e di ascoltare,
- essere flessibili,
- saper trovare soluzione ai problemi,
- saper lavorare in gruppo
- …

In sintesi: **tutto ciò che ci consente di costruire una relazione positiva con la persona soccorsa o trasportata**

L'APPROCCIO RELAZIONALE

Perché è importante curare la relazione con la persona soccorsa?

sarà più collaborativa,

possiamo ridurne la sofferenza e le ansie e tranquillizzarla,

possiamo entrare in empatia con essa e comprenderla meglio,

l'intervento sarà più efficace e facile…

….e non ci costa nulla!

L'APPROCCIO RELAZIONALE

Avere un **approccio relazionale** vuol dire affrontare la situazione di disagio della persona a 360 gradi: **il disagio è causato sia dal problema fisico ma anche da una condizione psicologica** e sono tanti gli aspetti che lo influenzano

….spesso lo dimentichiamo…

….e dimentichiamo anche il principio dell'Umanità:

"…la Croce Rossa, in campo internazionale e nazionale, si adopera per prevenire e lenire in ogni circostanza le sofferenze degli uomini, per far rispettare la persona umana e proteggerne la vita e la salute…"

L'APPROCCIO RELAZIONALE

Non dobbiamo concentrarci unicamente sul problema fisico e sulla sua soluzione (*es.: c'è un emorragia ed io devo arrestarla e basta.)*

ma anche sul tentativo di contenere l'ansia della persona e aiutarla ad affrontare le sue insicurezze

Aumentare il **benessere psicologico** della persona che si soccorre aiuta a realizzare un intervento migliore… se non altro perché la persona stessa sarà più ben disposta ad ascoltarci e a fidarsi di noi

La valutazione della situazione deve essere effettuata con **sensibilità** verso la situazione di difficoltà della persona

.

Come costruire la relazione con la persona soccorsa

Qualità, conoscenze e abilità del soccorritore

- **Consapevolezza di sé**
- **Sensibilità interpersonale**
- **Flessibilità**
- **Autenticità**
- **Empatia**
- **Saper comunicare**
- **Capacità d'ascolto**

Qualità, conoscenze e abilità del soccorritore

Consapevolezza dei propri limiti, del proprio ruolo e del proprio comportamento

Cerchiamo di **non dare l'impressione di poter risolvere ogni problema** e non cerchiamo di fare più di quello che dobbiamo e possiamo: il "super volontario di Croce Rossa" non esiste…

…ma allo stesso tempo ricordiamoci che:

Non siamo né medici, né infermieri e per le persone siamo comunque degli sconosciuti ma **per loro rappresentiamo sempre un punto di riferimento**

Qualità, conoscenze e abilità del soccorritore

Sensibilità interpersonale

E' la capacità di **ascoltare e capire l'altro** rispondendo a desideri, sentimenti e preoccupazioni

Interagiamo con **esseri umani**, non con manichini e affrontiamo situazioni reale, non casi clinici

La **persona ha un valore** di per sé a prescindere dalle sue condizioni fisiche, psichiche, sociali, dalle caratteristiche etniche, di genere, di religione.

Dobbiamo dimostrare di essere in grado di **prenderci cura di essa** con sensibilità, tatto, discrezione, rispetto della privacy: i suoi bisogni, le sue debolezze, le preoccupazioni, le sue ansie…**ci devono interessare!**

Non conosciamo la "storia" della persona: cerchiamo di **non banalizzare** mai i problemi e le difficoltà che questa dovesse raccontarci o evidenziare

Qualità, conoscenze e abilità del soccorritore

Flessibilità

Rappresenta la capacità di adattarci a situazioni non previste modificando il nostro comportamento senza fornire risposte standardizzate.

Il problema di salute presuppone il rispetto di protocolli operative e sequenze d'azione precise, **la relazione con la persona no**

OBIETTIVO: "Personalizzare l'intervento sulla persona"

Qualità, conoscenze e abilità del soccorritore

Autenticità

E’ la chiave per «avvicinarci» alla persona

Essere autentici, spontanei, aperti, sinceri, non eccessivamente formali è indispensabile per **conquistare la fiducia della persona**

Ricordiamoci che è impossibile ottenere collaborazione e fiducia se per primi non ci mostriamo sinceri ed aperti

Non drammatizziamo ma non rassicuriamo mai se non vi sono i presupposti

…a volte il soccorritore si “dimentica” di avere a che fare con persone adulte…

Qualità, conoscenze e abilità del soccorritore

Empatia

Consiste nel cercare di **vedere le cose dal punto di vista della persona** soccorsa o trasportata, sforzandosi di comprendere ciò che questa vive, prova, soffre

E' importante saper riconoscere la situazione di disagio **senza esserne eccessivamente coinvolti**

Ci aiuta a comprendere i bisogni, la rabbia, le ansie, la confusione…

Qualità, conoscenze e abilità del soccorritore

Comunicazione e capacità d'ascolto

Comunicare: trasmettere e ricevere messaggi che siano comprensibili dalle parti, divenendo così il mezzo del loro processo di relazione - *Dario Truini*

Una buona comunicazione consente di raggiungere un elevato **grado di benessere** della persona e **raccogliere più informazioni** possibili

Le persone hanno voglia e **bisogno di comunicare**: ascoltiamole

La **chiusura al dialogo**, pur mostrando gentilezza e disponibilità, può essere vissuta come un **atteggiamento ostile**

LA COMUNICAZIONE

Non si può non comunicare: anche il silenzio è comunicazione - *Paul Watzlavick*

Ogni comunicazione ha un aspetto di **contenuto** ed uno di **relazione** fra loro strettamente connessi, ed è influenzata da diversi fattori.

MESSAGGIO COMUNICATO

LA COMUNICAZIONE

Gli elementi

Emittente: chi invia il messaggio

Ricevente: chi lo riceve, decodifica e risponde (*inversione dei ruoli*)

Messaggio: ciò che viene comunicato, volontariamente o meno

Codice: insieme organizzato di simboli attraverso cui il messaggio viene espresso

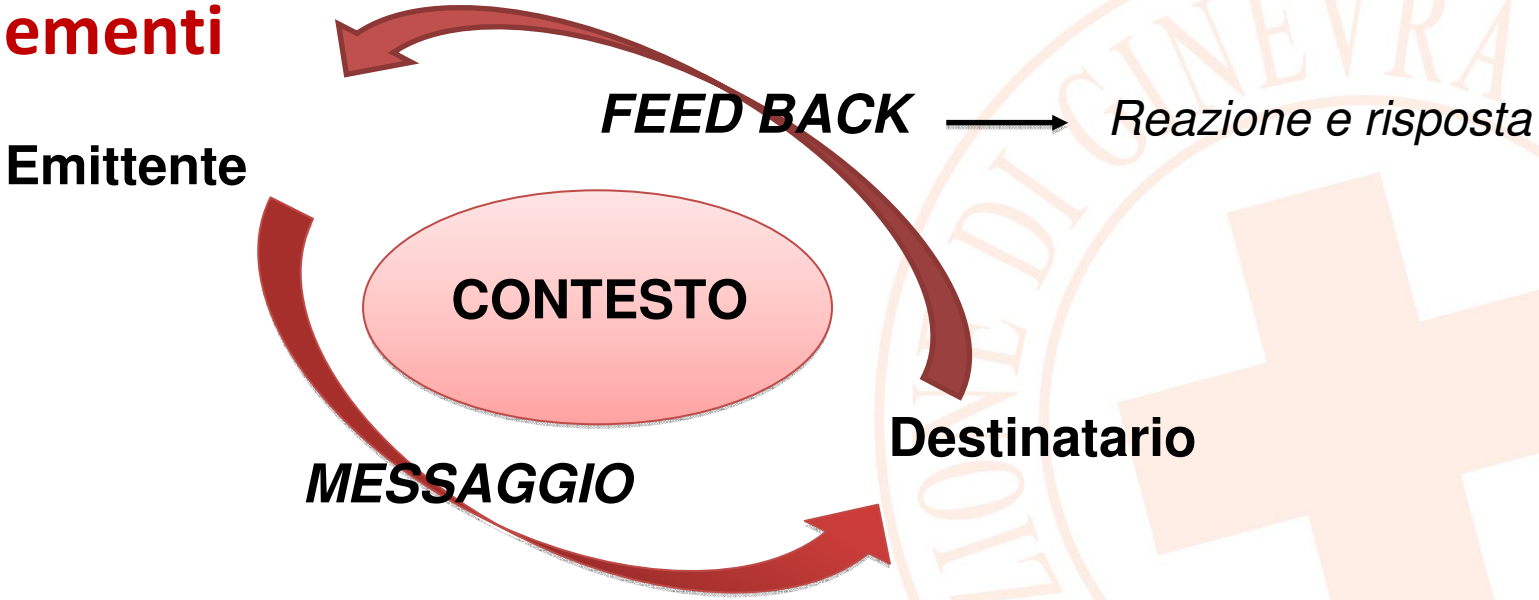
Canale: è il mezzo (o i mezzi) attraverso cui il messaggio viene comunicato

Contesto: ambiente (fisico, sociale, culturale…) in cui avviene la comunicazione

Una comunicazione è efficace se al ricevente arrivano messaggi aventi lo stesso significato che l'emittente ha voluto dare

LA COMUNICAZIONE

Gli elementi



L'Emittente sceglie il codice, il contenuto e canale di comunicazione, inducendo la risposta del destinatario

Il Destinatario riceve il messaggio, lo decodifica, interpreta e risponde

Il Feed Back consente all'emittente di valutare il livello di comprensione del destinatario ed eventualmente di modificare codice e canale

Il Contesto può creare interferenze e favorire incomprensioni

LA COMUNICAZIONE

Aspetti verbali e non verbali

Dimensione verbale -> trasmissione del **contenuto**

Dimensione non verbale/analogica ->impostazione della **relazione** con la persona

E' importante curare non solo il contenuto di ciò che si dice e il tono con cui lo si dice ma anche tutti gli aspetti non verbali quali postura, gestualità, mimica, distanza dalle persone, atteggiamento...

Ricordiamoci che le modalità di relazione influiscono sul contenuto

LA COMUNICAZIONE

Aspetti verbali e non verbali

Es:

MESSAGGIO 1: «Si sdrai e stia ferma che devo misurarle la pressione» pronunciato con tono fermo, a voce alta e senza guardare la persona

MESSAGGIO 2: «Si metta distesa e stia tranquilla, adesso le prendo la pressione» pronunciato con tono dolce, sorridendo e guardando la persona negli occhi

I due messaggi hanno lo stesso contenuto ma un **impatto relazionale ben diverso**.

Se il ricevente percepisce un «disallineamento» fra comunicazione verbale e non verbale, quest'ultima **tende a prevalere**

LA COMUNICAZIONE

Come impostare la comunicazione verbale

Prestiamo attenzione ai seguenti aspetti (verbali e para verbali*):

- **Chi** comunica
- Il **registro** usato
- Il **tono** e **volume** della voce
- I **tempi** del dialogo (quando chiedere):
- Il tipo di **domande**
- **Cosa chiedere**
- **Cosa e come rispondere**
- Equilibrio fra **partecipazione e giudizi**

**connessi alla modalità di utilizzo della propria voce*

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione verbale: chi comunica

Siamo una squadra: TUTTA LA SQUADRA COMUNICA

E' importante coordinarsi anche nella comunicazione:

- non parliamo contemporaneamente alla persona
- cerchiamo di non ripetere domande già poste
- teniamo conto della comunicazione non verbale di tutti i soccorritori
- è preferibile che la comunicazione verbale sia prevalentemente curata da un unico soccorritore
- anche le comunicazioni fra di noi o con la CO condizionano la relazione con la persona

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione verbale: il registro usato

OBIETTIVO: farsi capire -> usiamo un linguaggio il più possibile simile a quello usato dalla persona soccorsa in base a:

- età
- deficit sensoriali
- cultura e religione
- livello di comprensione

La cultura, il linguaggio e la personalità degli individui influiscono sulla possibilità di una **comprensione reciproca**

Limitiamo il più possibile i **termini tecnici** o **gergali**: creano confusione

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione verbale: tono della voce

Una stessa frase può assumere **significati molto diversi** a seconda del **tono** usato (perentorio, basso, alto, freddo, caldo, fermo, tremante…) e del **volume** (forte, piano, sussurrato…)

Anche la semplice presentazione – *Buongiorno signor…, sono Mario, Volontario della Croce Rossa* – se detta con voce bassa e tremante può avere un effetto negativo sull'impostazione della relazione.
Se siamo insicuri nel presentarci, la persona penserà che saremo insicuri anche nel nostro operato.

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione verbale: cosa chiedere

1. Tutto ciò che ci è utile per **valutare la situazione** e **decidere come operare**
2. Tutto ciò che è utile per **rafforzare la relazione** e **non interrompere MAI il contatto con la persona**…neanche durante l'attività di trasporto! Si può parlare anche del più e del meno

…e poi: **spieghiamo quello che stiamo facendo**

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione verbale: i tempi

Anche il **ritmo della conversazione** ha la sua importanza:

- ✓ se siamo incalzanti rischiamo di far insorgere ansia e agitazione
- ✓ pause troppo lunghe possono far percepire distacco e disinteresse

Cerchiamo di non prevaricare la persona e non zittirla: emittente e ricevente devono poter **invertire i ruoli** senza sovrapporsi od ostacolarsi

I **silenzi** hanno la loro importanza: se non parliamo **spieghiamo il perché**

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione verbale: il tipo di domande

Le **domande chiuse** (risposta SI/NO) - *sta bene?* - aiutano il soccorritore nella valutazione e rendono la raccolta di informazioni più rapida ma non facilitano la comunicazione

Le **domande aperte** - *come si sente?* - agevolano invece l'interazione con la persona e stimolano la conversazione ma possono essere più "dispersive"

Una stessa domanda può essere posta in modi molto diversi e non c'è una procedura per scegliere quello più opportuno, sta a noi e alla nostra esperienza trovarlo. Devono però essere precise e non vaghe

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione verbale: cosa e come rispondere

In maniera **chiara**, con **parole semplici** che possano essere **facilmente comprese**, spiegando sempre cosa si sta facendo, **senza tecnicismi**, con un tono di voce **sicuro**, **fermo** e **non esitante**.

Se parliamo con la CO spieghiamo perché

Se seguiamo qualche procedura **spieghiamo cosa stiamo facendo**: raccontare manovre, modalità di operare, gesti non familiari, il perché di un trasporto verso un ospedale piuttosto che verso un altro...rassicurano il paziente, lo aiutano a comprendere …e fa parte di quell'**atteggiamento professionale e collaborativo** proprio del volontario di Croce Rossa.

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione verbale: equilibrio partecipazione/giudizi

La comunicazione deve essere **empatica ma "asettica"**

Evitiamo di dare giudizi, ammonire, banalizzare, moralizzare, giudicare, criticare, ridicolizzare…ciò che vediamo, valutiamo e che ci viene detto

Spesso la persona si trova in una **situazione emozionalmente difficile** e comunque alterata: ciò che diciamo o facciamo può essere **male interpretato** o assumere un **peso diverso** rispetto a quello che vorremo dargli.

Es: in alcune circostanze scherzare può distendere e allentare la tensione, altre può essere percepito come una mancanza di sensibilità

TUTTO CHIARO?

PAUSA?

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione non verbale: la teoria dei “primi 5 minuti”

Se in una nuova relazione i primi cinque minuti lasciano un’impressione favorevole, le relazioni future saranno orientate positivamente nel 50% dei casi, viceversa se i primi cinque minuti hanno lasciato un’impressione sfavorevole, le relazioni future saranno improntate negativamente nel 90% dei casi.

Che cosa conosciamo, ricordiamo dell’altro in cinque minuti? Cosa ci colpisce?

L’aspetto esteriore, le sue scelte in fatto di abbigliamento, la gestualità, la posizione che assume nello spazio, il tipo di vicinanza fisica che propone, il tono della voce, ecc. -> **90% comunicazione non verbale o para verbale**

I primi cinque minuti condizionano tutta la relazione

LA COMUNICAZIONE

Come impostare la comunicazione non verbale

Secondo alcuni studiosi la comunicazione non verbale **incide maggiormente** rispetto a quella verbale **nella trasmissione del messaggio**

Non trascuriamo il modo con cui ci si poniamo e proponiamo: osserviamo noi stessi, cosa si stiamo facendo ma anche l'altro (**ascoltare prima di parlare**).

Prestiamo attenzione a:

- **postura** del corpo
- **espressione** del viso/sguardo
- **gestualità**/cenni del capo
- **contatto** corporeo
- **silenzi**

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione non verbale: la postura

La distanza dalla persona, il restare in piedi o abbassarsi al suo livello, restare fermi o muoversi…sono decisioni spesso prese inconsapevolmente ma che **aldilà delle parole usate** comunicano molto.

Es: le braccia incrociate comunicano chiusura, dietro la schiena sottomissione o rabbia, stare seduti con le gambe non accavallate trasmette disponibilità, il capo chino trasmette scarso interesse o insicurezza…

E' sempre preferibile porsi frontalmente rispetto alla persona e mettersi al suo livello: non essere visibili infonde insicurezza

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione non verbale: espressione del viso / sguardo

Spesso tradiscono perché sono **più difficilmente controllabili** rispetto ad altri aspetti della comunicazione non verbale.

E' importante **controllare le proprie emozioni** se si vogliono controllare le proprie espressioni.

Lo sguardo deve sempre essere **mantenuto sulla persona** e quando le si rivolgono domande e si ascoltano le risposte **guardiamola negli occhi**: non farlo aumenta il distacco e può far percepire poca sincerità.

Allo stesso tempo uno sguardo troppo insistente può mettere in soggezione.

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione non verbale: gestualità / cenni del capo

Alcuni gesti possono essere per noi abitudinari, altri no ma anche un **piccolo movimento** con le mani o un movimento del capo **può dire molto**

Es: sfregarsi il naso o la nuca può comunicare dubbio o incertezza, toccarsi i capelli può trasmettere insicurezza, le mani aperte trasmettono sincerità, la testa appoggiata sulle mani comunica scarso interesse, annuire con il capo comunica attenzione e sintonia con quanto la persona sta dicendo…

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione non verbale: il contatto corporeo

Stiamo attenti a **non invadere la sfera più intima** della persona.

Il contatto è necessario per la valutazione e il trasporto, cerchiamo di renderlo comunque **rassicurante** ma se la persona è infastidita rispettiamo la sua **privacy** e la sua **riservatezza**.

Aiutiamo la persona agevolandone movimenti e spostamenti, se in difficoltà, ma **non forziamoli mai**

LA COMUNICAZIONE

La comunicazione non verbale: i silenzi

La comunicazione non verbale assume **un peso ancor maggiore** quando quella verbale è interrotta: il silenzio aumenta lo spazio della comunicazione non verbale

Se il silenzio è una nostra necessità, **spieghiamo alla persona il perché** (es: esecuzione di una manovra)

Se il silenzio è scelto dalla persona **cerchiamo di capire perché**: volontà di isolarsi? Stanchezza? Chiusura?...prima di provare a stimolare la conversazione

Non è indispensabile riempire il silenzio

LA COMUNICAZIONE

La capacità d'ascolto

Comunicare vuol dire anche **essere in grado di ascoltare** l'altro e i messaggi che ci trasmette.

Perché è importante saper ascoltare?

- Rafforza la relazione con la persona e ne aumenta l'autostima
- Ci aiuta a comprendere meglio la situazione e la persona stessa
- Evita malintesi o fraintendimenti

Non si comunica solo con le parole, cerchiamo anche di non ascoltare solo con le orecchie, ascoltare vuol dire **raccogliere informazioni** -> **ascolto attivo**

LA COMUNICAZIONE

L’ascolto attivo

Utilizziamo tutto il corpo per “ascoltare”: tutti i gesti e gli atteggiamenti che dimostrano attenzione ed interesse aumentano la capacità di ascolto -> aumenta la nostra **concentrazione** e si **stimola la comunicazione** da parte del nostro interlocutore

Non sempre “ascoltare” vuol dire “comprendere”. Il nostro ascolto deve avere come obiettivo quello della **comprensione della persona** soccorsa o trasportata

“Non c’è peggior sordo di chi non vuol vedere”

LA COMUNICAZIONE

La capacità d'ascolto

Dimostriamo di ascoltare:

- confermiamo alla persona di aver compreso
- verbalizziamo i suoi stati d'animo
- poniamo domande relative a ciò che ci ha detto
- manifestiamo interesse per ciò che ci viene detto
- non eludiamo le domande
- non interrompiamo e non cambiamo argomento

…poniamo sempre attenzione ai feed back verbali e non verbali!!!

QUANDO LA COMUNICAZIONE E' EFFICACE

Se favorisce lo scambio di informazioni e la comprensione reciproca

Se è accompagnata al saper ascoltare

Se consente di entrare in empatia

Se emittente e ricevente si scambiano i ruoli rafforzando nel tempo la relazione

COME RELAZIONARSI CON …

Il bambino

Il bambino è spesso **spaventato** in quanto si trova in una situazione nuova e sconosciuta.

Non sa bene cosa si stia facendo, dove si stia andando e si trova in **soggezione** difronte ad adulti estranei. Tende ad essere **poco collaborativo** e a **ricercare la sicurezza** del genitore attraverso il contato fisico.

Rassicuriamolo con una comunicazione verbale e corporea adeguata: parliamo lentamente, sorridendo, usando termini semplici ma cercando comunque di spiegargli le cose, poniamoci alla sua altezza in modo da non "sovrastarlo" fisicamente.

COME RELAZIONARSI CON …

Lo straniero

Spesso la comunicazione verbale è **difficoltosa**

Lo straniero può a volte trovarsi in una condizione **simile a quella del bambino:** non capisce esattamente cosa stia accadendo e può essere spaventato.

Qualora le difficoltà linguistiche non rendano possibile la comprensione reciproca utilizziamo maggiormente il **linguaggio corporeo** facendo particolarmente attenzione ai gesti ed al tono della voce.

Ricordiamoci però che ci troviamo davanti ad una persona adulta: **non rinunciamo mai alle spiegazioni**.

COME RELAZIONARSI CON …

La persona con deficit sensoriali

Nel trasporto della persona con deficit sensoriali (sordi, ciechi, muti) **non va dimenticato** l'handicap o la menomazione,

Nell'approccio alla persona e nella comunicazione è puntiamo maggiormente su gli **altri sensi.**

Allo stesso tempo usiamo la maggior naturalezza possibile **assecondando** le persone: nella maggior parte dei casi hanno imparato a muoversi nelle diverse situazioni senza farsi limitare dalla propria menomazione.

COME RELAZIONARSI CON …

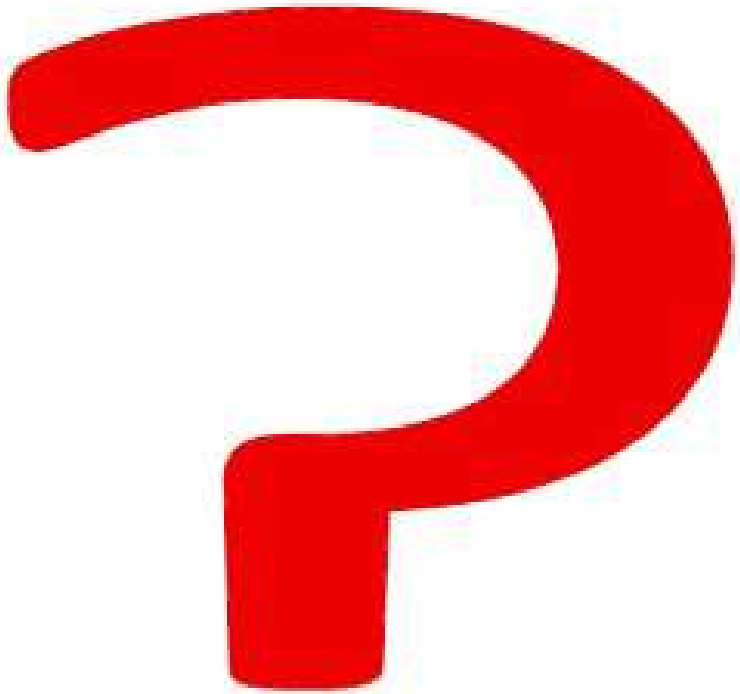
L’anziano

E’ normale nell’anziano la presenza di alcuni deficit fisici (uditivi, visivi, motori)...non di rado l’anziano è ipocondriaco, facilmente irritabile, talvolta particolarmente energico, altre volte prevale invece la voglia di lasciarsi andare con conseguente rischio di depressione.

Non è facile trovare l’approccio migliore per impostare la relazione.
Assecondiamolo il più possibile

Cerchiamo di essere più pazienti, più lenti nei movimenti, ripetere le cose più volte scandendo le frasi, e dare più **sostegno psicologico**.

Non diamo del “tu” se non ci è richiesto e **non trascuriamo le spiegazioni** pensando che queste non vengano comprese.



www.cri.it

Croce Rossa Italiana

CONCLUSIONI

Teniamo a mente che…

Le capacità relazionali del soccorritore sono importanti tanto quanto le abilità tecniche

La costruzione della relazione con la persona non è codificabile o riconducibile a procedure standard

Il compito di gestire la relazione spetta comunque al soccorritore

Non dobbiamo focalizzarci esclusivamente sul problema di salute

Saper comunicare è fondamentale, saper ascoltare lo è altrettanto

Le parole sono importanti ma noi comunichiamo con tutto il corpo e in una relazione il linguaggio non verbale assume un peso prevalente

Per suggerimenti, correzioni e precisazioni:

wikislides@gmail.com