

LA COMUNICAZIONE CHE CURA

Dr.ssa Simonetta Fabian

LA COMUNICAZIONE CHE CURA

Modulo 1

La Relazione che cura

Dr.ssa Simonetta Fabian

LA COMUNICAZIONE CHE CURA

Essere, BenEssere, BenFare

Significati

Dr.ssa Simonetta Fabian

Definizione di SALUTE O.M.S.

Non solo assenza di malattia ma stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale.

Non basta quindi curare ma anche prevenire, informare, sensibilizzare, promuovere comportamenti sani e orientati al benessere

“Se *curi* una persona puoi vincere o
puoi perdere,
se *ti prendi cura* di una persona
puoi solo vincere”

Patch Adams

Dr.ssa Simonetta Fabian

LA COMUNICAZIONE CHE CURA

Sono, dunque Comunico

Consapevolezza
Risorse
Competenze

Linguaggio simbolico

Dr.ssa Simonetta Fabian

LA COMUNICAZIONE CHE CURA

Mi occupo e mi pre-occupo

Prendersi cura di sé per prendersi cura degli altri

Coinvolgersi senza perdersi

LA COMUNICAZIONE CHE CURA

Sento e Ti sento

ASCOLTO ATTIVO

Dr.ssa Simonetta Fabian

LA COMUNICAZIONE CHE CURA

Modulo 2

Parole ed emozioni
che curano

Dr.ssa Simonetta Fabian

Comunicazione e Competenza comunicativa

Comunicazione Efficace

QI: quoziente intellettivo

QE: quoziente emotivo

“cervello sociale”: sistema di circuiti neurali che gestisce le interazioni

“intelligenza emotiva”: abilità di gestire le proprie emozioni e potenzialità per migliorare i rapporti con gli altri (D.Goleman)

“Il cervello sociale è la somma dei meccanismi neurali che presiedono sia alle nostre interazioni, sia ai nostri pensieri e sentimenti verso le persone e i rapporti in generale. La novità di maggior rilievo consiste nel fatto che il cervello sociale rappresenta l’unico sistema biologico del nostro corpo che entra in sintonia con lo stato d’animo delle persone insieme a cui ci troviamo, e a sua volta ne è influenzato.

Ogni volta che stabiliamo un contatto viso-viso (oppure voce-voce, pelle-pelle) con un’altra persona, i nostri cervelli s’intrecciano.

Queste nuove scoperte rivelano che le relazioni interpersonali hanno un impatto impercettibile, ma fortissimo, nel corso di tutta la nostra esistenza. Chi tende a vivere rapporti negativi potrebbe non apprezzare questa notizia, ma le scoperte evidenziano le potenzialità rigenerative dei legami personali in ogni momento della vita. Ne consegue che il modo in cui entriamo in contatto con gli altri assume una rilevanza inimmaginabile.”

Daniel Goleman

Sono presente... Sono presenza...

Metafore

Comunico...dunque Sono

Assiomi

Abilità sociali e Abilità emozionali

Fatti e Inferenze

Parole ed emozioni che curano

Efficienza ed Efficacia

Significati

*Educare e promuovere l'incontro attraverso
messaggi "sani" (carezze positive) che
rinforzano autostima e fiducia in sé e negli
altri:*

Messaggi positivi per ESISTERE che si possono inviare
tramite il LINGUAGGIO:

(importanti per tutto l'arco della vita)

- *Sono contento di averti conosciuto*
- *Sei importante*
- *Mi fa piacere vederti/ abbracciarti/ stare con te*
- *Ti voglio bene*
- *Sono felice che tu sia qui*
- *Ti ho pensato*
- *Credo che tu sia un'ottima persona*
- *è bello incontrarti*

Messaggi positivi per ESISTERE che si possono inviare tramite le
AZIONI:

(importanti per tutto l'arco della vita)

- Sorridere
- Abbracciare
- Stringere la mano
- Ascoltare
- Guardare negli occhi
- Chiamare per nome
- Baciare
- Accarezzare
- Ecc...

Messaggi positivi rispetto al FARE che si possono inviare tramite il
LINGUAGGIO:

(importanti in tutto l'arco della vita, a partire almeno dal 1° anno di vita)

- E' bello questo lavoro
- Mi piace il modo in cui l'hai fatto
- Sei un ottimo cuoco
- Come leggi bene!
- Sei bravissimo!
- Grazie del regalo
- Mi piace come sai ascoltare le persone
- Ciò che hai detto mi sembra veramente importante
- Il tuo sostegno è importante per me
- Sono orgoglioso di ciò che hai fatto oggi
- Ecc...

Messaggi positivi rispetto al FARE che si possono inviare tramite le
AZIONI:

(importanti in tutti l'arco della vita, a partire almeno dal 1° anno di vita)

- Ascoltare
- Essere pazienti
- Osservare
- Commentare un lavoro fatto insieme
- Svolgere insieme un'attività
- Condividere
- Aiutare senza fare critiche e senza sostituirsi alla persona
- Ecc...

COMUNICAZIONE EFFICACE

Attività:

- *Quali MESSAGGI POSITIVI ricordo di aver ricevuto da parte di relazioni significative, che mi hanno fatta/o sentire importante?*

Provo a ricordare qualche situazione vissuta e riporto sul foglio le parole e/o i gesti ricevuti e le emozioni/sensazioni provate di conseguenza.

- *Penso a quei MESSAGGI che come figlia/o ho ricevuto solo in parte.*

In quali modi, oggi, come persona adulta, posso darmeli o fare in modo di riceverli?

"Il vero viaggio di scoperta non
consiste nel cercare nuove terre
ma nell'avere nuovi occhi"

Marcel Proust

LA COMUNICAZIONE CHE CURA

Modulo 3

Parole ed Emozioni che curano

Dr.ssa Simonetta Fabian

- Informazione- formazione- trasformazione
- Risorse e potenzialità insite in ogni persona
- Comunicazione e Relazione
- Responsabilità e coraggio di osare
- Prendersi cura di sé per prendersi cura degli altri

Comunicazione e Competenza comunicativa

Comunicazione Efficace

QI: quoziente intellettivo

QE: quoziente emotivo

“cervello sociale”: sistema di circuiti neurali che gestisce le interazioni

“intelligenza emotiva”: abilità di gestire le proprie emozioni e potenzialità per migliorare i rapporti con gli altri (D.Goleman)

Parole ed Emozioni che curano

Sorgente mentale

Sorgente emozionale

CHI	DICE	CHE COSA	A CHI
	FA	COME	

Parole ed Emozioni che curano

Sono presente... Sono presenza...

Il mio cartellino

Dr.ssa Simonetta Fabian

Parole ed Emozioni che curano

Di quale stile sei?

*"Mi sembra come se...la vita non avesse alcun
senso..."*

*Perché, allora, giorno dopo giorno, continuare a
vivere?"*

STILI DI COMUNICAZIONE INEFFICACI

MORALIZZARE *“L’uomo non deve demoralizzarsi mai!”*

“Non dovresti fare così...”

“Sarebbe opportuno che tu...”

Si arriva a un giudizio morale sulla base di proprie norme e del proprio sistema di valori, e di questo si fa legge generale senza dare valore al caso concreto.

DOGMATIZZARE *“Cosa vuoi farci... così è e sarà sempre...”*

Si esprime una constatazione dogmatica dei fatti. Il confronto avviene con fatti e affermazioni estranee all’esperienza della persona: tentativo di istruire più che di accettare le difficoltà dell’altro.

DIAGNOSTICARE *“La tua situazione è questa...”*

Si esprime un giudizio sulla situazione dell'altro, senza lasciare spazio alla sua conoscenza. Si comunica l'idea, la diagnosi che ci si è fatta dell'altro.

INTERPRETARE *“Questo è così perché...”*
“Dici così perché...”

Si elenca una lista di cause che spiegano la situazione o i motivi che spiegano l'altrui comportamento.

GENERALIZZARE *“Questo succede spesso....!”*

Nel tentativo di tranquillizzare l'altro, si parla del problema espropriando la persona delle sue soggettive reazioni.

IDENTIFICARE *“Sapessi quante volte è successo anche a me!”*

Non viene dato il giusto spazio e la dignità al vissuto dell'altro e alla sua personale specificità.

PUSHING *“Come soluzione io propongo...”*

“Si fa come dico io...!!”

Si spinge l'altro verso una soluzione determinata da consigli prematuri

o lo si obbliga alla propria soluzione.

INVESTIGARE *“Come mai...?” “Perché...?”*

Si orienta il colloquio verso quello che a noi sembra importante.

GIUDICARE, CRITICARE *“Parli senza riflettere!”*

“Sei proprio...!” “Sei sempre...!”

Si da una valutazione negativa o un giudizio, senza lasciare via di scampo.

INSEGNARE, PERSUADERE *“Devi fare così...e così...”*

“Dai...fallo per me...”

Si cerca di influenzare la persona senza sollecitare e rispettare la sua capacità critica.

Parole ed Emozioni che curano

Evocazioni sensoriali

Parole ed Emozioni che curano

Connessioni relazionali e Stili efficaci

dall'IO al NOI
da LORO a NOI

Parole ed Emozioni che curano

Comunicazione Efficace

ATTEGGIAMENTI di BASE

Empatia

Rispetto

Cordialità

COMPETENZE SPECIFICHE

Apprendimento e Allenamento

Attenzione non strutturata

Capacità di concentrarsi sull'altro senza schemi precostituiti

Comprensione empatica

Capacità di cogliere il contenuto e le emozioni presenti nel messaggio e di rimandarle all'inviante attraverso **tecniche non direttive di supporto verbale**

RIFORMULAZIONE

VERBALIZZAZIONE

RISPOSTA AL CONTENUTO

RISPOSTA AL SENTIMENTO

Ascolto Attivo

Modo efficace per collegare emittente e ricevente

Il ricevente diventa attivo quanto l'emittente

Il ricevente

-comprende i sentimenti dell' emittente e/o il significato del suo messaggio

-mette da parte stereotipi e pregiudizi

-aiuta a prendere coscienza dei propri sentimenti

-promuove l'intimità

-facilita il processo autonomo di risoluzione dei problemi

Modalità che alimenta l'autostima (*"tu sei importante per me"*)

Necessita di una pratica di atteggiamenti fondamentali e di allenamento di strategie attive ed efficaci.

Ascolto attivo

- Silenzio attivo
- Allenamento emotivo
La tecnica dei cinque passi
- Costruire risposte efficaci
Le quattro dimensioni di un messaggio

Ascolto attivo

Intelligenza emotiva

Tecnica dei cinque passi

1. Essere consapevoli delle emozioni nostre e del nostro interlocutore

Consapevolezza emotiva :

- Riconoscere il fatto di provare emozioni
- Saper identificare i propri sentimenti
- Essere sensibili alla presenza di emozioni negli altri
- Essere consapevoli che ogni emozione nasce da ragioni precise e dignitose

1. Riconoscere nell'emozione una opportunità di Salute

In cinese l'ideogramma “opportunità” è inscritto in quello di “crisi”.

Le esperienze negative possono costituire straordinarie opportunità per empatizzare e per mostrare modi per affrontare i sentimenti.

Le emozioni negative si dissolvono quando si sentono comprese e quando c'è la possibilità di parlarne e dar loro un nome.

1. Ascoltare con empatia e convalidare i sentimenti

Ascolto Empatico

usare gli occhi per “vedere” la situazione nella prospettiva dell'altro

usare le parole per creare un ponte

usare il cuore per sentire ciò che l'altro sente

Osservare il loro corpo e utilizzare il proprio corpo.

4. **Facilitare la ricerca delle parole per definire le emozioni che l'altro prova**

Identificare le sensazioni e provare a descriverle, ha un effetto rasserenante sul sistema nervoso e permette il collegamento tra i due emisferi del cervello, creando il giusto spazio della riflessione.

1. **Porre dei limiti, mentre si aiuta a risolvere il problema**

Aiutare a trovare soluzioni al problema, facendo attenzione che siano le soluzioni della persona.

LA COMUNICAZIONE CHE CURA

Modulo 4

La relazione che cura:

Il metodo autobiografico

Dr.ssa Simonetta Fabian

Obiettivo

Qualificare sempre più la professionalità dei partecipanti rispetto alla personale capacità di entrare in comunicazione con l'altra persona attraverso l'apprendimento di modalità che permettano di sentire e far sentire l'incontro come uno scambio tra esseri umani che, con competenze, ruoli ed emozioni diverse, co-costruiscono percorsi che incidono sulla Salute di entrambi.

Salute, malattia, cura e benessere non possono prescindere dalla **dimensione relazionale**, nella quale l'informazione e la presa in carico efficaci del malato devono essere radicati in un incontro tra esseri umani.

Il **modello biopsicosociale**, diventato riferimento comune per la normativa sanitaria e per i documenti scientifici, recupera l'esperienza soggettiva e la dimensione sociale della persona malata, ricordando che si cura un corpo abitato e non un insieme di organi malati.

Recupera anche il valore terapeutico dell'intreccio relazionale tra medico e paziente.

Adulti che ascoltano, adulti che si ascoltano

“Il rischio di ogni adulto, in particolare di quanti svolgono un lavoro in campo relazionale, è di non trovare il tempo per apprendere dalle cose che si stanno facendo, di non ritagliarsi spazi per ascoltare se stessi, i propri vissuti, le proprie emozioni, le proprie modalità cognitive e procedurali.

Ma non esercitarsi nell’ascolto di se stessi e dunque della propria storia, compromette la capacità di ascolto e di aiuto degli altri.”

METODO AUTOBIOGRAFICO

APPROCCIO AUTOBIOGRAFICO come percorso educativo dell'adulto che si interroga sul come procedere nell'affrontare, a livello emotivo e ancor di più cognitivo, i problemi del proprio lavoro professionale nei contesti socio-sanitari.

Senza la capacità di ascolto di sé e di rielaborazione del proprio "inconscio cognitivo" diventa complesso sostenere una relazione di aiuto con persone in difficoltà.

IL METODO AUTOBIOGRAFICO

IMPLICAZIONI FORMATIVE DEL METODO AUTOBIOGRAFICO

- *Produce conoscenza a partire da se stessi in quanto narratori-rievocatori*

(apprendimento autoriflessivo)

- *Produce rifocalizzazioni decisionali*

(apprendimento per il cambiamento)

- *Produce interazioni*

(apprendimento per la relazione)

METODO AUTOBIOGRAFICO

Autobiografia come necessità di senso

- Isolare fatti e descriverli
- Interconnettere i fatti
- Cercare il “codice esistenziale”, il “DNA” dei propri racconti

Per cercare il senso

Ricostruisce-ricompone → Trama vitale

Identità narrativa

Rivisita il presente attraverso il passato per una

- Esplorazione
- Reinvenzione-progettualità futura

METODO AUTOBIOGRAFICO

Autobiografia come necessità di senso

- Isolare fatti e descriverli
- Interconnettere i fatti
- Cercare il “codice esistenziale”, il “DNA” dei propri racconti

Per cercare il senso

Ricostruisce-ricompone → Trama vitale
Identità narrativa

Rivisita il presente attraverso il passato per una

- Esplorazione
- Reinvenzione-progettualità futura

METODO AUTOBIOGRAFICO

OBIETTIVI DEL METODO:

- Sollecitare processi di COSCIENTIZZAZIONE e non di analisi
- Allenare al PENSIERO RELAZIONALE (non io-tu ma ciò che sta tra noi)

MOTIVI DELLA FORMAZIONE AUTOBIOGRAFICA

Meta-cognizione: *“Come penso?”*

(Auto)formazione: *“Come ho imparato ciò che so, che sono, che so fare...?”*

Rivitalizzazione: *“Quali sono i miei desideri di formazione?”*

Euristica: *“Che spiegazioni dò alla mia vita, a eventi, relazioni, ecc..?”*

Trasformazione: *“ Che posto ha il cambiamento nella mia vita passata, presente, futura?”*

*“In ogni frammento di una storia
si trova la forma dell’intera storia (...)
Le storie mettono in moto la vita interiore”*

C. Pincola Estés, Donne che corrono coi lupi

METODO AUTOBIOGRAFICO

Narrazione: esplicitazione del nostro modo di interpretare il mondo

METODO AUTOBIOGRAFICO

- **RIEVOCARE**: chiamare, ridare voce ai ricordi
- **RICORDARE**: riportare al cuore, rievocare emozionandosi e rivivendo affetti e stati d'animo
- **RIMEMBRARE**: ricomporre, rimettere insieme ciò che è disperso dandogli una forma, un disegno
- **COMMEMORARE**: ricordare qualcuno che è degno di memoria
- **RAMMENTARE**: richiamare alla mente una situazione o una circostanza ormai sbiadita

METODO AUTOBIOGRAFICO

I MIEI RICORDI "DI CURA"

- Rivisitare le proprie esperienze di cura
- Sperimentare il potere curativo della narrazione
- Scoprire che lo stile relazionale è legato alle prime esperienze di accudimento

Autoricognizione (strum. autobiografico)

IL METODO AUTOBIOGRAFICO

Il *cambiamento* non è altro che lo spazio-tempo che separa lo stato presente dallo stato desiderato.

LA COMUNICAZIONE CHE CURA

MODULO 5

La relazione che cura:
L'arte di aiutare

Dr.ssa Simonetta Fabian

Obiettivo

- Aiutare le relazioni a diventare “relazioni di aiuto”, ossia processi che comportano una crescita della persona e, contemporaneamente di entrambe le persone coinvolte nell’interazione.

L'ARTE DI AIUTARE

IL PROCESSO DELL'AIUTO...

Carl Rogers

La terapia centrata sul cliente

“In ogni persona è presente una forza costruttiva di autorealizzazione in grado di arrivare a compimento trovando le condizioni adatte di sviluppo”

“Ogni persona ha in se stessa le potenzialità per produrre al suo interno gli aggiustamenti di cui ha bisogno”

L'ARTE DI AIUTARE

IL PROCESSO DELL'AIUTO...

Robert Carkhuff

Modello operativo del processo di aiuto

“Le abilità necessarie ad un aiuto efficace altro non sono se non abilità umane relativamente semplici, potenzialmente in possesso di chiunque o suscettibili di apprendimento da parte di qualsiasi persona”

“La responsabilità primaria del benessere non può non rimanere sulle spalle di tutti, nessuno escluso.”

L'ARTE DI AIUTARE

IL PROCESSO DI AIUTO...

Procedura operativa per lo sviluppo delle risorse umane

L'aiuto è un processo mediante il quale la persona che viene aiutata acquisirà nuovi comportamenti.

Per poter offrire un aiuto efficace, inizialmente bisogna essere in grado di saper rispondere adeguatamente ai suoi bisogni.



La piramide dei bisogni di Maslow (1954)

SAPER DARE AIUTO...

“Sono disperato e angosciato...”

La mia comunicazione
Il mio stile relazionale

L'ARTE DI AIUTARE

IL PROCESSO DI AIUTO

Il fondamento di tutto il processo di aiuto è costituito dalla possibilità per l'helppee (chi cerca aiuto) di riuscire ad **elaborare le informazioni** che non è in grado di elaborare da solo.

Elaborazione intrapersonale significa guardare dentro di sé per rileggere in prima persona il proprio vissuto.

L'ARTE DI AIUTARE

IL PROCESSO DI AIUTO

PROCESSO DI ELABORAZIONE



ABILITA' INTRAPERSONALI

(helpee)

- **ESPLORAZIONE** delle proprie esperienze
- **COMPRESIONE** degli obiettivi
- **AZIONE** per raggiungere gli obiettivi

ABILITA' INTRAPERSONALI

ESPLORARE le esperienze interiori

Coinvolgimento nella dinamica dell'aiuto
(condividere e comprendere)

Dove mi trovo...?

Come mi trovo...?

“Mi sento come...”

ABILITA' ITRAPERSONALI

COMPRENDERE i bisogni e gli obiettivi...

Di che cosa necessito?

Quali obiettivi devo raggiungere?

“Quali sono i miei bisogni in questo momento?”

ABILITA' INTRAPERSONALI

AGIRE secondo i programmi

Progetto e realizzo delle azioni

“Quindi posso...”

L'ARTE DI AIUTARE

HELPEE: Coinvolgimento
Azione

Esplorazione

Comprensione



L'ARTE DI AIUTARE

IL PROCESSO DI AIUTO

LE ABILITA' DELL'AIUTO

(helper)

Abilità di gestione dei *processi interpersonali*.

Capacità di *vedere* il mondo con gli occhi dell'helppee, di fornire *risposte* precise alle esperienze comunicate, di *personalizzare* i loro problemi e i relativi obiettivi e di *iniziare* una serie di azioni per risolvere i problemi e raggiungere gli obiettivi che gli helppee si sono posti.

L'ARTE DI AIUTARE

LE ABILITA' DELL'AIUTO

(helper)

PRESTARE ATTENZIONE (helper)



Coinvolgimento (helpee)

LE ABILITA' DELL'AIUTO

PRESTARE ATTENZIONE

ATTENZIONE FISICA

Nutrire simbolicamente

Abbracciare

Scegliere la giusta postura

Contatto oculare

PRESTARE ATTENZIONE

OSSERVARE

Osservare gli indizi

Comunicare interesse

Sviluppare la relazione

PRESTARE ATTENZIONE

ASCOLTARE

Avere un motivo per ascoltare

Non dare giudizi

Resistere alla distrazioni

Aspettare prima di rispondere

Riflettere

“Sentire”

Cercare i temi ricorrenti

Imparare a
vedersi

Imparare a vedersi

L'ARTE DI AIUTARE

LE ABILITA' DELL'AIUTO

(helper)

RISPONDERE (helper)



Esplorazione (helpee)

LE ABILITA' DELL'AIUTO

RISPONDERE

- Rispondere al sentimento
- Rispondere ai contenuti

RISPONDERE

RISPONDERE AL CONTENUTO

Uso dei “quattro orecchi”

- Di che cosa parla
- Cosa dice di sé
- Come mi vede
- Che cosa vuole

Parafrasare

RISPONDERE

RISPONDERE AL SENTIMENTO

Porsi domande empatiche

“Come mi sentirei al suo posto?”

Rispondere alle domande empatiche

“Se fossi in te probabilmente mi sentirei....”

L'ARTE DI AIUTARE

LE ABILITA' DELL'AIUTO

(helper)

PERSONALIZZARE (helper)



Comprensione (helpee)

LE ABILITA' DELL'AIUTO

PERSONALIZZARE

Serve a far riprendere alla persona il controllo sulla situazione, presupposto perché possa agire efficacemente verso di essa.

Aggiungere con delicatezza elementi (umani e professionali).

L'ARTE DI AIUTARE

LE ABILITA' DELL'AIUTO

(helper)

INIZIARE L'AZIONE (helper)



Azione (helpee)

LE ABILITA' DELL'AIUTO

INIZIARE L'AZIONE

- Passi di verifica
- Preparare la realizzazione dei passi
- Fissare scadenze e rinforzi
- Sviluppare programmi
- Definire gli obiettivi

FASI DELL'AIUTO

PRE AIUTO

HELPER: **Prestare attenzione**
Iniziare

Rispondere

Personalizzare

HELPEE: **Coinvolgimento**
Azione

Esplorazione

Comprensione

FEEDBACK

1001010001010011011
010110011010010010
100101000101001110
010110011010010100
010110010100110001
100101001101001010
101010110101001110
011010010100110001
101101001010011010
010110011010010101
100101001101001110
101010110101001010
011010010100110110
101101001010011010
010110011010010101
100101001101001001
010110011010010101
100101001101001110
101010110101001010
011010010100110101
101101001010011000
100101000101001001
010110011010010110
010110010100110001
100101001101001111
101010110101001001
011010010100110101
101101001010011010
100101000101001101
010110011010010101
010110010100110001
100101001101001010

L'ARTE DI AIUTARE

LE ABILITA' DELL'AIUTO

Marian Stuart, Jioseph Lieberman

“CHE COSA E' SUCCESSO?” (3’)

“COSA HA PROVATO?”

“QUAL E' STATA LA COSA PIU' DIFFICILE?”

“CHE COSA LA AIUTA DI PIU’”

L'ARTE DI AIUTARE

EMPATIA per concludere l'interazione

Esprimere con sincerità quello che si è provato ascoltando l'altro, soltanto per comunicargli che per qualche minuto abbiamo diviso il suo dolore.

“Dev’essere stato duro per lei”

“Mi dispiace molto per quello che è successo. Ascoltandola mi sono commosso.”

Io lo so che non sono solo...

...e l'unico pericolo che sento veramente è quello
di non riuscire più a sentire niente...

LA COMUNICAZIONE CHE CURA

*Ascolto e valuto come mi sento e
cosa sento di aver appreso*

