



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI FERRARA
- EX LABORE FRUCTUS -

Corso di Laurea in Infermieristica

Insegnamento: Disciplina Infermieristica

Modulo: Infermieristica Generale

I° anno

Docente : Dr.ssa Carolina Villani
AA2018/2019

Obiettivi

- Conoscere gli elementi della relazione infermiere-assistito.
- Conoscere e applicare le conoscenze comunicativo-relazionali di base, nell'interazione con la persona malata, applicando i principi delle teorie del Nursing.

Contenuti

- Le prestazioni comunicativo-relazionali dell'infermiere: i documenti nazionali
- Gli assiomi della comunicazione
- La comunicazione verbale,
- La comunicazione non verbale o analogica
- L'empatia
- L'ascolto attivo

I DOCUMENTI NAZIONALI

- Decreto (DM) 14 settembre 1994, N° 739
"Regolamento concernente l'individuazione della figura e del relativo profilo professionale dell'infermiere"

Il profilo professionale definisce in norme le competenze dell' infermiere.

Art.1 - 1) E' individuata la figura professionale dell'infermiere con il seguente profilo: l'infermiere è l'operatore sanitario che, in possesso del diploma universitario abilitante e dell'iscrizione all'albo professionale è responsabile dell'assistenza generale infermieristica.

Decreto (DM) 14 settembre 1994, N° 739

- 2. L'assistenza infermieristica preventiva, curativa, palliativa e riabilitativa e' di natura tecnica, relazionale, educativa. Le principali funzioni sono la prevenzione delle malattie, l'assistenza dei malati e dei disabili di tutte le eta' e l'educazione sanitaria.



Decreto (DM) 14 settembre 1994, N° 739

- 3. L'infermiere: a) partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività; b) identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi; c) pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico; d) garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche; e) agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali; f) per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto;

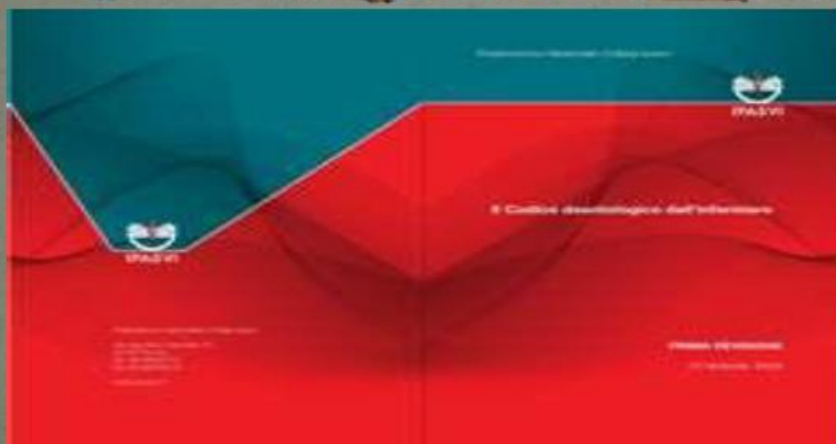


L'Infermiere e il prendersi cura



L'articolo 3 del Codice deontologico degli Infermieri (2009) così recita: "La responsabilità dell'infermiere consiste nell'assistere, nel curare e nel prendersi cura della persona nel rispetto della vita, della salute, della libertà e della dignità dell'individuo".

Una autrice infermieristica europea Marie Collière in un suo saggio *Aiutare a vivere* racconta del percorso assistenziale come di un incontro. Il processo assistenziale ha inizio da un incontro tra due o più persone delle quali ognuna ha in mano degli elementi del processo. Questo processo si colloca all'incrocio di un sistema di scambio che si propone di determinare la natura delle cure da prodigare, la ragione di queste cure, ciò che esse vogliono ottenere e i mezzi necessari ad assicurarle.



Il Codice deontologico degli infermieri dell'ICN

- 1. Gli infermieri e le persone La responsabilità professionale principale dell'infermiere è nei confronti delle persone che hanno bisogno di assistenza infermieristica. Nell'esercizio della sua professione, l'infermiere promuove un ambiente in cui siano rispettati i diritti umani, i valori, le consuetudini e il credo religioso della persona, della famiglia e della comunità. L'infermiere si assicura che la persona riceva informazioni accurate, sufficienti e tempestive e in un modo culturalmente appropriato, su cui basare il consenso all'assistenza e ai trattamenti a essa correlati. L'infermiere mantiene la riservatezza delle informazioni personali di cui è a conoscenza e le condivide utilizzando la sua capacità di giudizio. L'infermiere condivide con la società la responsabilità dell'avvio e del sostegno delle iniziative volte a soddisfare i bisogni sociali e sanitari della popolazione, in particolare dei gruppi più vulnerabili. L'infermiere è a favore dell'equità e della giustizia sociale nell'allocazione delle risorse, nell'accesso all'assistenza sanitaria e ad altri servizi sociali ed economici. L'infermiere dimostra di possedere valori professionali quali il rispetto, la comprensione, la compassione, la fiducia e l'integrità.

Definizione

- Dal latino *communis* “mettere in comune”.
- Partecipare, condividere qualcosa con altre persone.
- **Trasmissione di informazioni da un emittente ad un destinatario per mezzo di messaggi strutturati attraverso l'uso di un codice condiviso dalle due parti.**



- Un atto psicologico e sociale di **“partecipazione”**, mediato dall’uso di simboli significativi tra individui e gruppi diversi, che contraddistingue e regola il **“reciproco”** comportamento degli individui e/o dei gruppi.

COMUNICAZIONE

"E' uno scambio interattivo osservabile tra due o più partecipanti, dotato di intenzionalità reciproca e di un certo livello di consapevolezza, in grado di far condividere un determinato significato sulla base di sistemi simbolici e convenzionali di significato e di segnalazione"

Stili comunicativi

- Passività: tendenza ad evitare responsabilità e conflitti.
- Aggressività: tendenza a dominare e a svalutare gli altri.
- Assertività: capacità di esprimere idee, bisogni, sentimenti e di affermare i propri diritti, considerando i diritti degli altri.

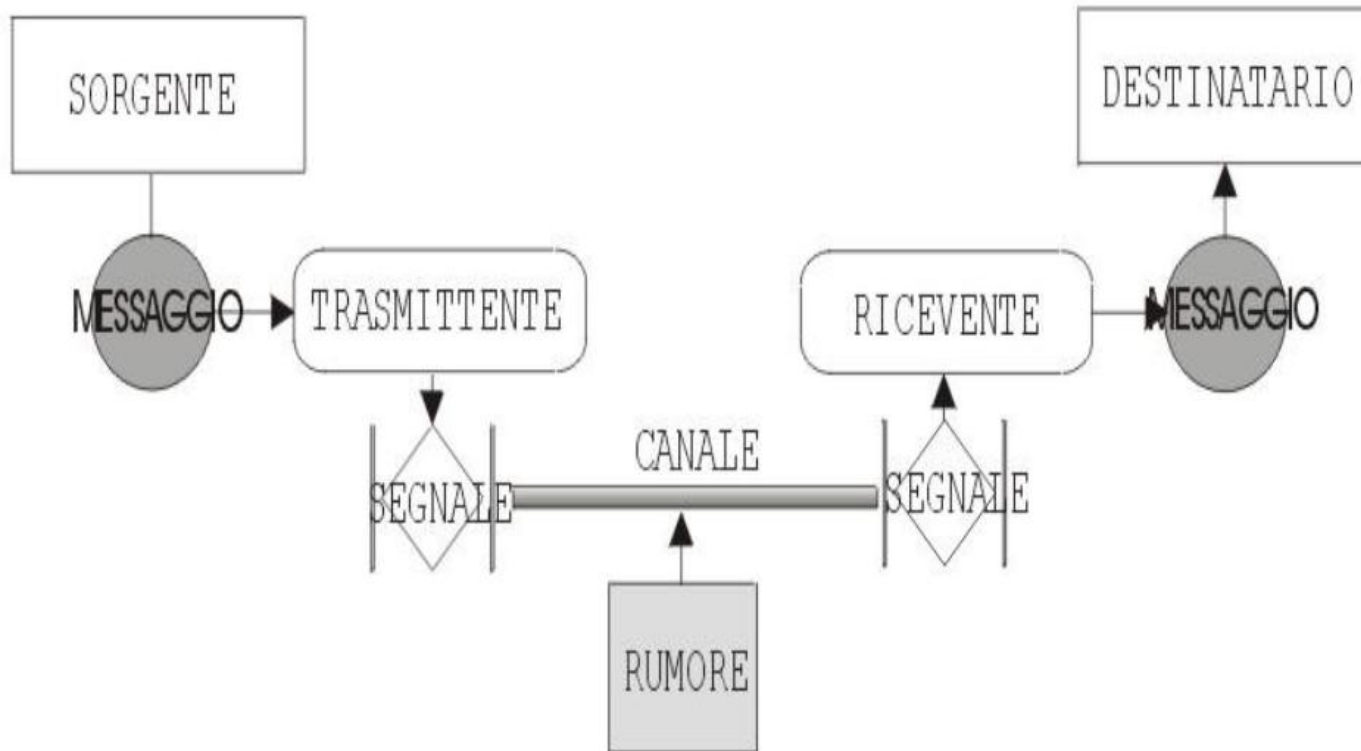


Il processo di comunicazione

- Emittente: colui che invia il messaggio
 - Ricevente: destinatario del messaggio
 - Messaggio: entità materiale o contenuto di coscienza che si vuol comunicare.
 - Codice: sistema di segni che si usa quando si comunica e senza il quale non avviene la trasmissione del messaggio (lingua, gesto, grafico, disegno).
 - Canale: è sia il mezzo tecnico esterno al soggetto con cui il messaggio arriva (telefono, fax, posta ecc.) sia il mezzo sensoriale coinvolto nella comunicazione (principalmente udito e vista)
- Codifica: è l'attività che svolge l'emittente per trasformare idee, concetti e immagini mentali in un messaggio comunicabile attraverso il codice
 - Decodificazione: processo di interpretazione e comprensione del messaggio
 - Rumore: elemento di disturbo e distorsione che interferisce con il messaggio
 - Feed-back: è l'interscambio che avviene tra ricevente ed emittente quando l'informazione di ritorno permette all'emittente di percepire se il messaggio è stato ricevuto, capito ecc.
 - Contesto: ambito di riferimento nel quale si svolge il processo comunicativo e si caratterizza per quattro dimensioni: fisica, temporale, sociale e psicologica

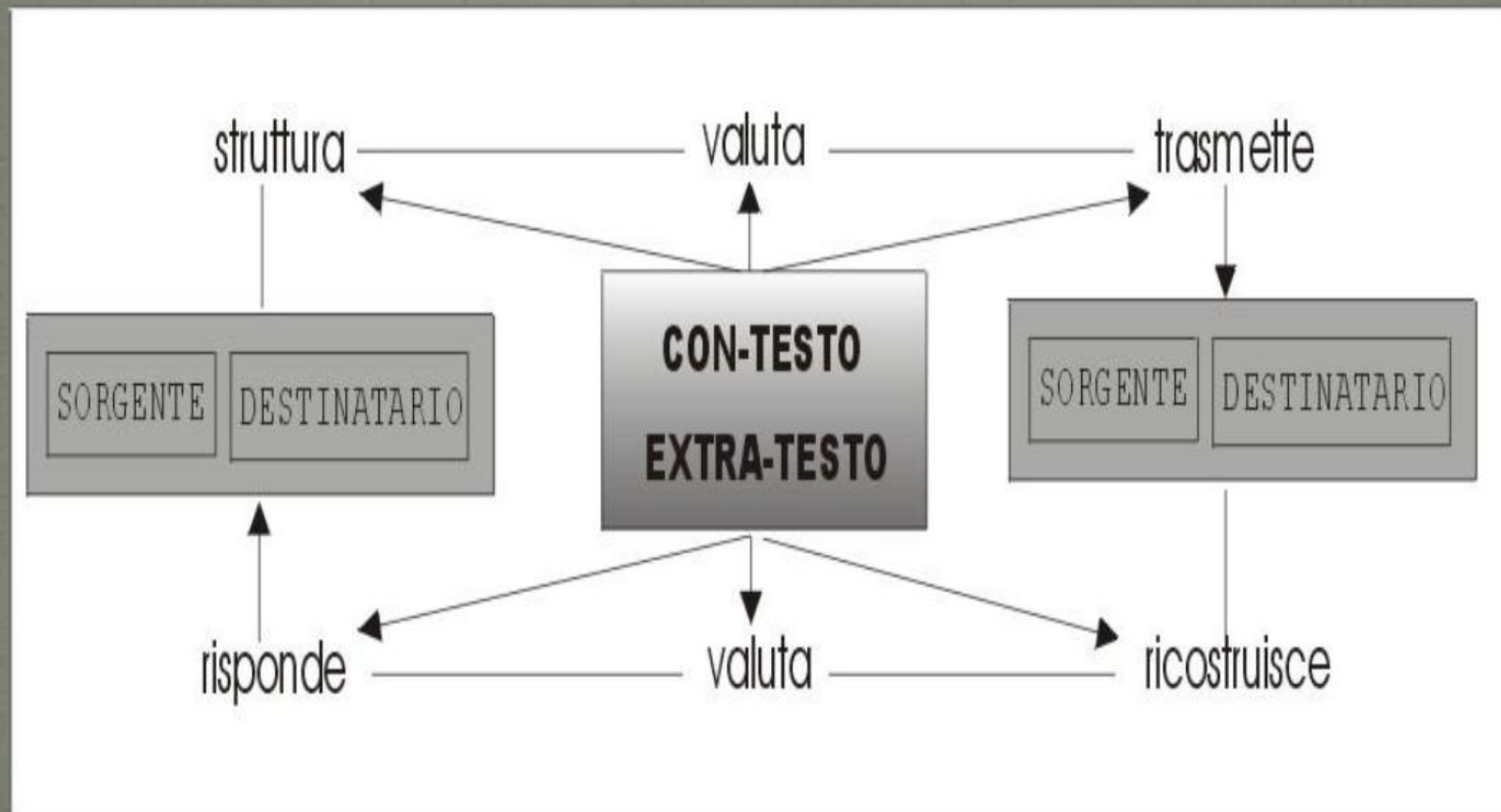
Il modello matematico della comunicazione

(Shannon)



Il modello sistemico-costruttivistico della comunicazione

(G. Bateson, H. Maturana, F. Varela)



COMUNICAZIONE

1. Comunicazione verbale

Tono, volume, ritmo, velocità, sottolineature, pause, esitazioni.

2. Comunicazione non verbale (analogico)

postura; gestualità; mimica facciale; abbigliamento.

Paraverbale: è quello che aggiunge significato a ciò che viene detto

Prossemico: trasmette le regole più difficilmente percepibili, di cui però se ne percepisce la trasgressione quando avviene. Spazio, tempo.

Gli assiomi della comunicazione



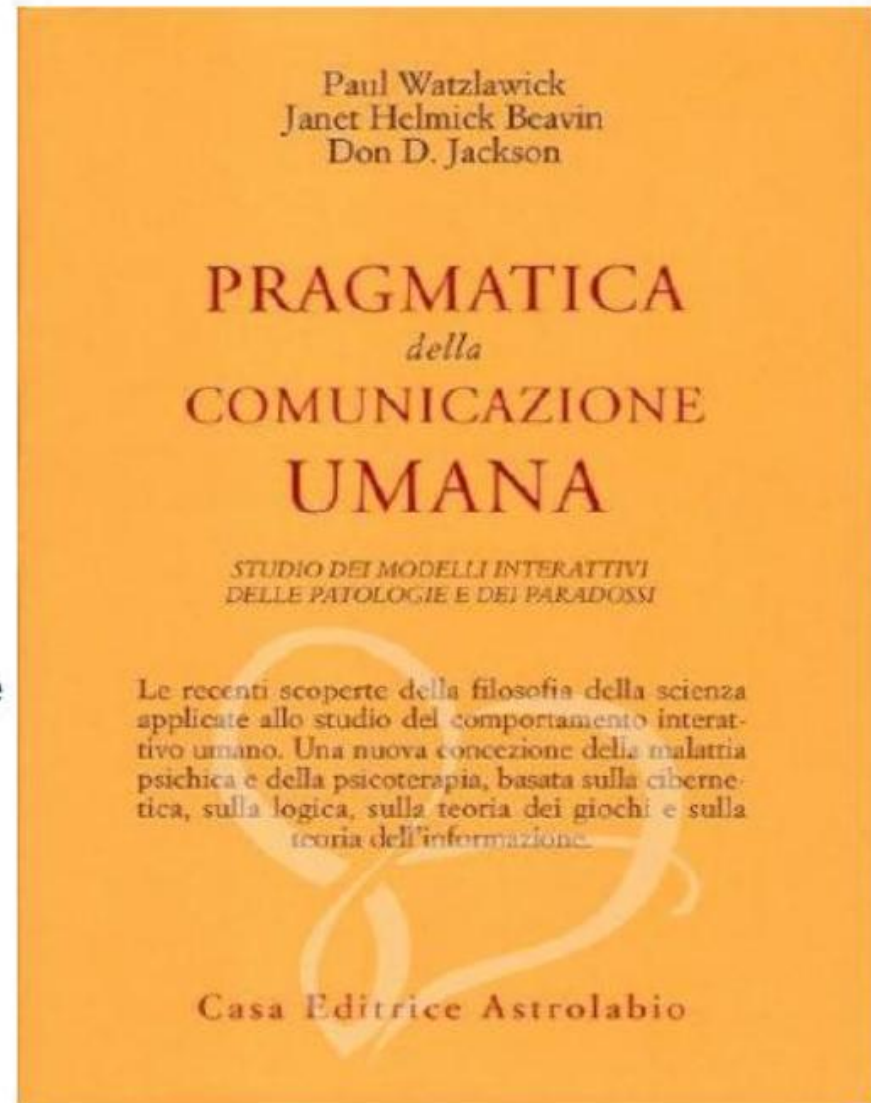
Non si può non comunicare

Livelli comunicativi di contenuto e di relazione

La punteggiatura della sequenza di eventi

Comunicazione numerica e analogica

Interazione simmetrica e complementare



Primo assioma della
pragmatica della
comunicazione di P.
Watzlawick:

*One cannot not
communicate*



Immaginiamo di prendere un messaggio e di osservarlo al microscopio:

Scopriremmo che in esso siamo in grado di riconoscere un primo elemento, le parole (il **contenuto**), più altri elementi, diversi dalle parole, che contengono però informazioni su quanto le parole intendono esprimere (la **relazione**).

contenuto e relazione



contenuto e relazione



I nostri messaggi si basano sia sul linguaggio digitale (il linguaggio centrato sul contenuto), esso consente di scambiare un numero infinito di informazioni, ma da solo non basta a definire il processo comunicativo umano sia sul linguaggio analogico.

Livelli comunicativi di contenuto e di relazione

- Ogni comunicazione presenta un aspetto di contenuto e uno di relazione; in ogni messaggio è presente un aspetto di notizia (contenuto) e un aspetto di comando (relazione) che si riferisce al tipo di rapporto che si instaura tra gli interlocutori.

Ad es. la mamma che ordina al bambino di andare a fare il bagno esprime, oltre al contenuto (la volontà che il bambino si lavi), anche la relazione che intercorre tra chi comunica e chi è soggetto della comunicazione, nel caso particolare superiore/subordinato



La punteggiatura della sequenza di eventi

- La natura e la durata della relazione dipende dalla punteggiatura delle sequenze di comunicazione tra i comunicanti.



- Gli scambi comunicazionali non sono sequenze ininterrotte, ma sono organizzati come se seguissero una punteggiatura, attraverso la quale i comunicanti sono in grado di rilanciare gli scambi affinché questi si prolunghino armonicamente.

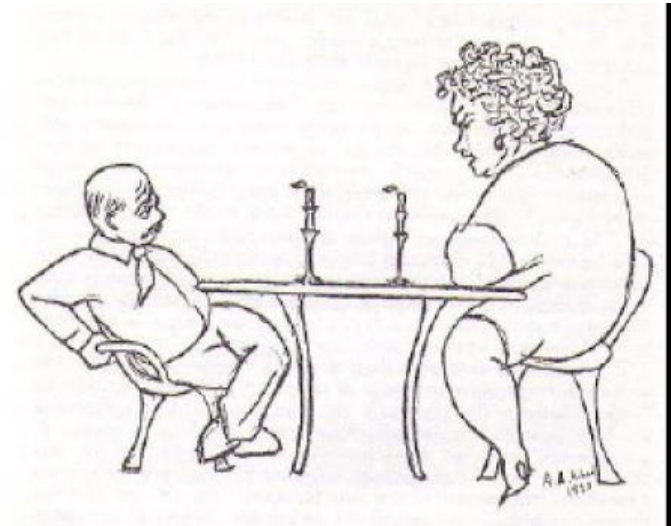
Comunicazione numerica e analogica

- Gli esseri umani comunicano sia con il modulo numerico che con quello analogico.
- Il messaggio di contenuto è prevalentemente trasmesso con il modulo numerico (o verbale).
- La comunicazione analogica è il linguaggio della relazione e/o della “comunicazione non – verbale” che rappresenta gli oggetti con le immagini.



© United Feature Syndicate, Inc. 1963

Interazione simmetrica e complementare

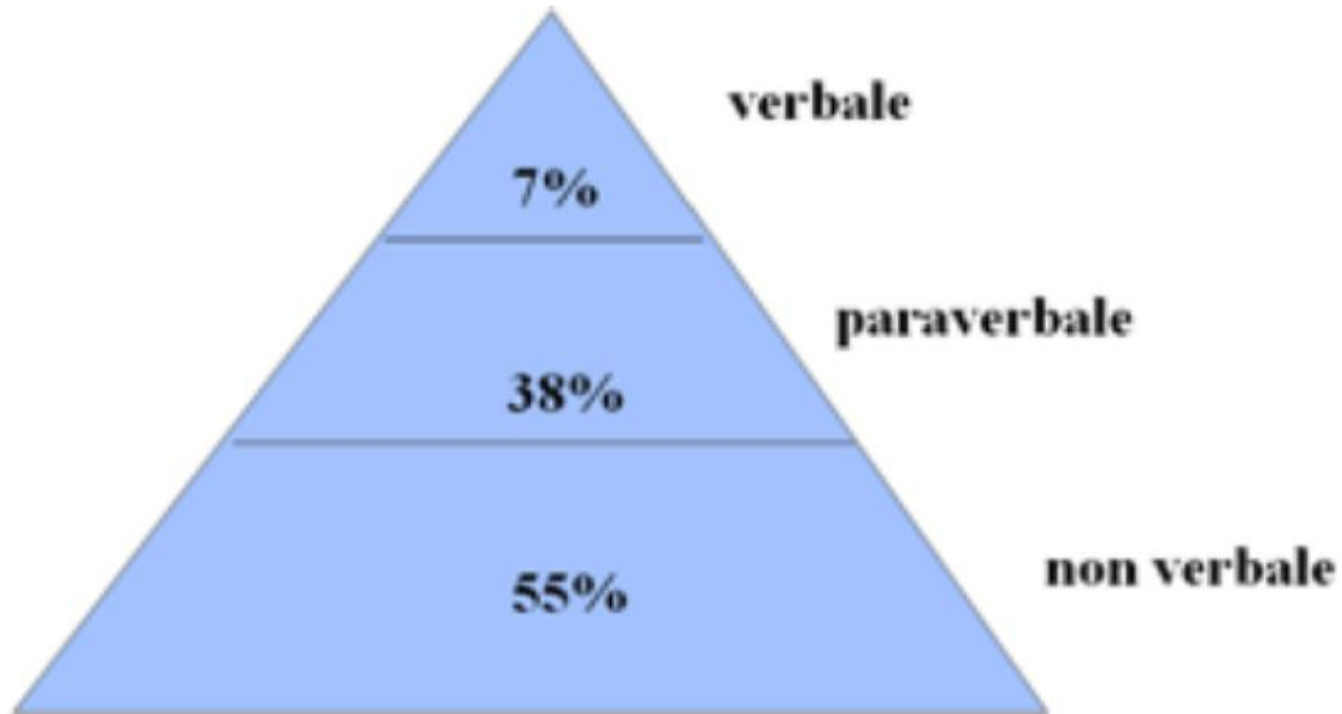


- Qualsiasi scambio di comunicazione può essere simmetrico o complementare a seconda che si basi sull'uguaglianza o sulla differenza degli interlocutori
 - Simmetrico: quando gli interlocutori sono sullo stesso piano (marito/moglie, compagni di classe, fratelli, amici)
 - Complementare: quando gli interlocutori non sono sullo stesso piano (mamma/bambino, dipendente/datore,..)

Non solo parole

- Non ha diretto rapporto con il “significato letterale” del discorso, ma ...
 - ne regola le funzioni
 - ne condiziona (anche profondamente) il significato.
- COMPONENTE PARAVERBALE
- COMPONENTE CORPOREA, GESTUALE

La maggior parte delle persone è convinta che il contenuto del messaggio sia la parte principale, quella col maggior peso sull'audience.



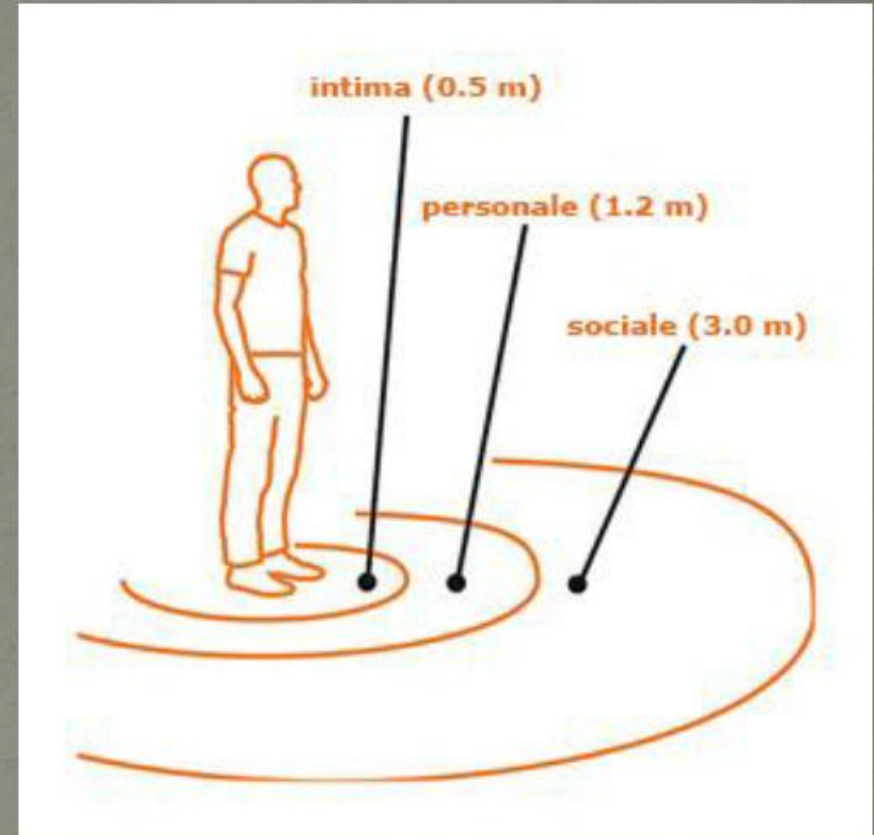
Il paraverbale

- Scelte linguistiche (ad es. la lingua o il dialetto, l'uso di forme sintattiche semplici o complesse, l'impiego di particolari forme idiomatiche o di un lessico familiare o formale o del "lei")
- Scelte di eloquio (tono di voce, intensità e intonazione, ritmo, uso di interiezioni ...)

COMUNICAZIONE NON VERBALE (CNV)

PROSSEMICA:

- *La distanza interpersonale e i rapporti spaziali tra le persone e l'ambiente giocano un ruolo fondamentale nel sentirsi a proprio agio o a disagio in una certa situazione...*



Edward Hall, l'antropologo che ha coniato il termine prossemica, definisce questa disciplina "lo studio di come l'uomo struttura inconsciamente i microspazi - le distanze tra gli uomini mentre conducono le transazioni quotidiane, l'organizzazione dello spazio nella propria casa e negli altri edifici e infine la struttura delle sue città."

La distanza in base a cui l'uomo regola i rapporti interpersonali é detta Spazio Vitale o Prossemico: potremmo rappresentarcela come una bolla di sapone che ci avvolga; ogni violazione dello spazio vitale, che nella nostra cultura si estende in ogni direzione per circa 70 cm. - 1 metro, porta ad un aumento dello stato di tensione; come dire che ogni tentativo di entrare nella bolla, provoca una pressione che viene avvertita come fastidiosa o sgradevole; questo possiamo verificarlo, quando siamo in ambienti affollati, in cui lo spazio prossemico si riduce, al punto di arrivare al contatto fisico; in quel caso, sopportiamo di essere messi "al muro"; non cosí se qualcuno ci si avvicina troppo quando c'è "spazio da vendere"!

Distinguiamo 4 distanze prossemiche, in ogni distanza abbiamo una fase di vicinanza e una di lontananza:

- Distanza intima: da 0 cm. a 45 cm.
- Distanza personale: da 45 cm. a 70 cm./1 m.
- Distanza sociale: da 120 cm. a 2 m.
- Distanza pubblica: da 2 m. ad oltre i 2 m.

La **Distanza Intima** é la distanza dei rapporti intimi (es. tra partner) e sconfina nel contatto fisico; a questa distanza, si può sentire l'odore, il calore dell'altro e si possono avvertire le sue emozioni; gli sguardi diretti poco frequenti; il tono della voce é più basso, così come il volume.

- **La Distanza Personale** é la distanza adottata da amici o da persone che provano attrazione per l'altro: a questa distanza, si può toccare l'altro, lo si guarda più frequentemente che nel caso della distanza intima, ma non se ne sente l'odore.
- **La Distanza Sociale** é una distanza formale adottata nei rapporti formali: con impiegati negli uffici, con commercianti, con professionisti.
- **La Distanza Pubblica** é la capacità di percepire una persona o di farsi percepire a distanze superiori a due metri; normalmente, a questa distanza siamo percepiti come parte dell'ambiente. E' presente solo in chi ha personalità pubblica: così, se passa Mario Rossi a dieci metri da noi, non lo notiamo, ma se quell'individuo é Valentino Rossi avvertiamo immediatamente l'eccitazione della sua presenza.



Zona intima
(da 0 a 50 centimetri)

Zona personale
(da 50 cm ad 1 metro)

Zona sociale
(da 1 m a 3 o 4 m)

Zona pubblica
(oltre i 4 m)

L'ASPETTO ESTERIORE



GESTI E MOVIMENTI DEL CORPO



- La cinesica riguarda i movimenti prodotti da una parte del corpo: gli esempi di cinesica più noti sono i "gesti", ma appartengono a questa classe anche i movimenti del collo, del tronco, del naso (es. un arricciamento), della bocca, dei piedi (ad esempio, pestarsi i piedi, artigliare le dita, sollevare i talloni, ecc.), delle dita o delle gambe, degli occhi.
- Buona parte dei movimenti cinesici sono involontari e legati all'emozione che si prova al momento; altri accompagnano il discorso, lo sostituiscono, lo completano: come disegnare nell'aria una silhouette di una donna formosa o, nel puntualizzare qualcosa, fare un gesto simile all'Ok, muovendo la mano in verticale.

CONTATTO FISICO

Il contatto fisico riveste un ruolo primario nella vita sociale; alla nascita è il senso più sviluppato e contribuisce in maniera determinante all'evoluzione del pensiero, del cervello e allo sviluppo dei legami interpersonali; nel primo anno di vita, poi, la sua presenza o la sua assenza giocano un ruolo chiave per imparare a comunicare; inoltre, la frequenza con cui si è tenuti in braccio, coccolati, accarezzati dopo la nascita consente al neonato di sviluppare il senso dello spazio e del tempo, proprio in conseguenza delle ripetute separazioni e contatti con chi si prende cura di lui.

- Il contatto, sottolinea lo psicologo americano Stephen Thayer non solo è la forma di comunicazione più primitiva, ma anche la più intensa e immediata; dall'altro lato, è anche il modo di comunicare in cui siamo più cauti, timidi e circospetti e dove abbiamo più pudori e ritrosie.





tristezza

- 1 palpebre cadenti
- 2 perdita di focus sull'occhio
- 3 angoli della bocca rivolti verso il basso



rabbia

- 1 sopracciglia abbassate
- 2 occhi truci
- 3 labbra serrate



disprezzo

- 1 angolo della bocca teso e sollevato verso un lato del viso
- 2 labbro superiore alzato



disgusto

- 1 naso arricciato
- 2 labbro superiore alzato



sorpresa

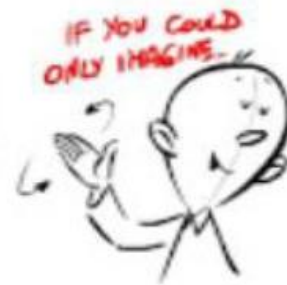
- 1 sopracciglia alzate
- 2 occhi spalancati
- 3 bocca aperta



paura

- 1 sopracciglia alzate
- 2 palpebra alzata
- 3 palpebra tesa
- 4 labbra protese all'esterno

- ITALIAN POPULAR GESTURES -
(JUST A FEW.)



Antonio Carlucci



**l'approccio empatico
nelle relazioni d'aiuto**

Empatia

- EMPATIA (letteralmente “sentire dentro”):
 - stato di “identificarsi con l’altro” (sentire temporaneamente emozioni dello stesso tipo)
“entrare nei panni dell’altro”



Saper ascoltare

- Saper ascoltare = ascolto “attivo”
- Non limitarsi ad accogliere le parole dell’altro ma tutta la sua comunicazione
- Interpretarla alla luce del complesso dei segnali verbali e non verbali inviati
- Ascoltare “con le orecchie e con il corpo”
- Riuscire a stimolare l’altro a continuare il suo discorso.
- Saper guardare
- Saper rispondere (scegliere parole idonee a mantenere attivi e ben funzionanti i canali comunicativi).



La competenza comunicativa

1. Competenza sintattica

- produrre frasi formalmente corrette
- comprenderle in base alle regole della lingua utilizzata

2. Competenza semantica

- collegare le parole agli oggetti o agli eventi nel rispetto delle convenzioni culturali e linguistiche della comunità di appartenenza

3. Competenza pragmatica - comunicare (a livello verbale e non verbale) in relazione a:

- funzione dell'atto comunicativo
- caratteristiche personali e sociali e del rapporto con il ricevente
- regole comunicative proprie della situazione in cui ci si trova
- rispetto del "passato comunicativo".

Comunicazione nelle relazioni professionali



- In un contesto professionale che utilizzi la comunicazione come strumento essenziale, non è possibile affidarsi alla “naturalità” ed alla “casualità”.
- La competenza comunicativa, specie per l’aspetto pragmatico, va considerata come parte integrante della professionalità e come tale sviluppata ed accresciuta come ogni altra competenza specifica.

L'ascolto attivo

- Per la sua capacità di favorire l'apertura al dialogo, l'ascolto attivo è lo strumento principe delle relazioni d'aiuto. Tuttavia esso può diventare un alleato speciale anche nelle relazioni quotidiane di ognuno di noi, in quanto ci consente di stabilire un contatto autentico con l'altro e di avviare con lui un tipo di comunicazione più efficace e proficua.

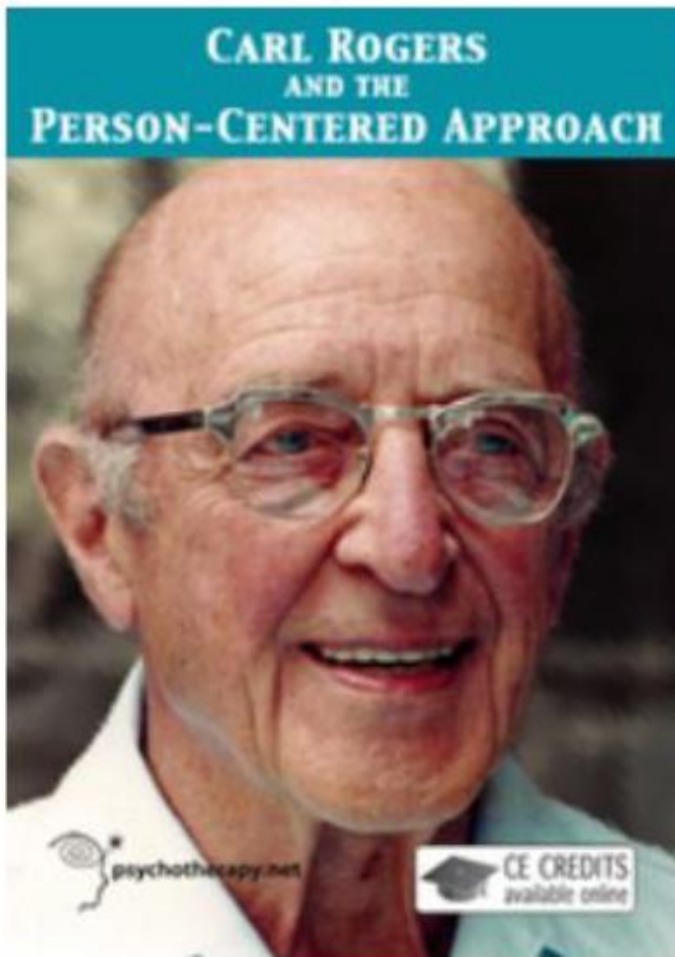


Le tre qualità dell'ascolto attivo

- empatico: l'empatia mira ad instaurare il rapporto e la fiducia attraverso l'attenzione ai contenuti e la comprensione degli stati d'animo;
- reattivo: chi ascolta non deve essere passivo, ma inviare continuamente feedback volti a rinforzare l'interlocutore e a ottenere più informazioni;
- selettivo: chi ascolta deve cercare di ottimizzare il processo della comunicazione individuando gli argomenti effettivamente rilevanti stimolando l'interlocutore a concentrarsi su questi.

Imparare ad ascoltare attivamente ci rende capaci di:

- evitare errori molto comuni che contribuiscono a formare delle “barriere” nella comunicazione che portano a quelle facili incomprensioni di cui ognuno di noi ha esperienza;
- diventare più sensibili e attenti al vissuto emotivo che accompagna ogni comunicazione e si esprime attraverso il linguaggio paraverbale e non verbale, consentendoci di andare oltre ciò che viene espresso con le parole;
- padroneggiare la tecnica del rispecchiamento empatico che ci consente di comunicare all’altro la nostra presenza nella relazione e gli darà la netta sensazione di essere ascoltato e compreso.



Saper ascoltare attivamente è un'arte grazie alla quale possiamo rendere efficace il nostro modo di comunicare e di entrare in relazione autentica con l'altro.

Avevano ben chiara l'importanza dell'ascolto attivo nella relazione terapeutica i promotori della cosiddetta "Psicologia Umanistica" che si fondava sul principio dell'attenzione alla persona a tutto tondo, ponendosi l'obiettivo di valorizzarne il potenziale latente in un'ottica di piena realizzazione di sé.

L'attitudine all'ascolto empatico

- Carl Rogers con il libro “La terapia centrata sul cliente” (1951) esplicitava le basi della sua terapia non direttiva secondo cui
- l'accettazione incondizionata e non giudicante, l'empatia e l'autenticità della relazione sono i veri cardini di una terapia efficace mirata a far emergere nel cliente le risorse che egli già naturalmente possiede e che devono solo essere attivate per la realizzazione dei propri obiettivi e il raggiungimento dell'equilibrio e del benessere.
- In un contesto del genere è facile immaginare come l'ascolto attivo potesse configurarsi come strumento privilegiato di comunicazione.

Errori comuni nella comunicazione

- giudicare, criticando o approvando il modo in cui l'interlocutore si è comportato, ciò che ha detto, il modo in cui racconta di essersi sentito ecc..
- interpretare il messaggio secondo le proprie credenze e opinioni, quindi trasformandone il significato in qualcosa di diverso da ciò che l'interlocutore intendeva esprimere;
- sostenere, incoraggiare, consolare l'interlocutore minimizzando le sue preoccupazioni;

- trovare soluzioni per lui, comunicando implicitamente che non è in grado di trovarle lui per sé stesso e che abbiamo fretta di sbarazzarci delle sue lamentele;
- porre domande indagatrici che comunicano all'interlocutore che desideriamo che arrivi al punto ed eviti di girarci inutilmente intorno.

I momenti della comunicazione efficace

1. L'ascolto passivo, in cui si dà spazio al racconto da parte dell'interlocutore e si presta la massima attenzione per comprendere il significato del messaggio ma anche il suo vissuto emotivo, attraverso l'osservazione e la comprensione dei segnali non verbali;
2. Messaggi di accoglimento, verbali e non verbali (cenni di assenso, sorrisi, sguardi ecc..), con cui comunichiamo interesse, attenzione, presenza nella relazione;
3. Inviti calorosi, che incoraggiano l'interlocutore ad approfondire e a proseguire nella narrazione;
4. Ascolto attivo, il momento in cui chi ascolta "riflette" il contenuto del messaggio dell'altro dimostrando concretamente non solo di averne capito il vero senso, ma anche di averne accettato il contenuto senza giudizi.

La tecnica del rispecchiamento empatico

- La tecnica del rispecchiamento empatico consente di entrare in sintonia empatica con l'altro rispecchiando gli stati interni dell'altra persona, e si dimostra fondamentale nelle relazioni d'aiuto!
- E' una tecnica che consiste nel restituire all'altro la nostra comprensione consentendogli di percepire la nostra attenzione, presenza, accoglienza nella relazione.

Modalità specifiche della tecnica del rispecchiamento empatico

- Riformulazione
- Delucidazione
- Capacità di fare domande
- Uso dei messaggi in prima persona



Riformulazione

- Si approfitta di un momento di pausa nella conversazione per riformulare quanto è stato detto senza aggiungere contenuti propri e verificare, così, di aver compreso esattamente ciò che l'interlocutore aveva intenzione di esprimere. Esistono diversi modi per riformulare:
 - Riformulazione semplice: si rimanda l'equivalente del contenuto ricevuto «mi stai dicendo che....» e si usano le stesse parole
 - Parafrasi: si riformula con parole proprie

- Riepilogo: si riassume sinteticamente un contenuto particolarmente prolisso o caotico
- Eco: si ripetono le ultime parole pronunciate
- La persona che si riconosce nella riformulazione è sicura di essere stata ascoltata e sarà quindi motivata a collaborare ancora e a rimanere aperta nella relazione. Dal canto nostro, grazie al suo feedback potremo essere sicuri di aver capito bene ciò che intendeva dirci.

Delucidazione

- Agevola l'autocomprensione perché si sottolineano i sentimenti che accompagnano i contenuti cognitivi.
Serve a rendere consapevoli gli aspetti non verbali per compiere una più approfondita riflessione. Ad esempio: “Mi sembra di cogliere dal tuo sguardo che sei preoccupato...”

Capacità di fare domande

- Per approfondire aspetti della conversazione e chiarire elementi confusi. Le domande possono essere
- aperte: da preferire nella fase iniziale del colloquio, tendono ad ampliare e approfondire la relazione, stimolano l'esposizione di opinioni e pensieri;
- chiuse: servono a puntualizzare alcuni dati e lasciano poco spazio all'interlocutore per formulare risposte complesse (es., quando?, dove?, chi?).
- Dovrebbero essere evitate le domande che cominciano con "perchè...?" in quanto possono essere percepite come colpevolizzanti o accusatorie.

Modello COREM

COmunicazione

Si manifesta esteriormente

Relazione

Atmosfera microsociale

Emozione

Componente interiore



Consapevolezza

Delle tre dimensioni, la **comunicazione/interazione** è quella più evidente, essendo costituita da parole, suoni, gesti, comportamenti sensorialmente percepibili sia da chi li mette in atto, sia da chi li riceve, sia anche da eventuali osservatori esterni (anche se, come vedremo, non mancano in essa livelli nascosti e significati ambigui). L'**emozione** è invece costituita da manifestazioni interne meno esplicite - processi psico-fisiologici, sensazioni sottili, percezioni soggettive - di cui è spesso poco consapevole anche chi le prova, e che l'altro può cogliere solo se dispone di una acuta sensibilità empatica oppure se espresse mediante messaggi, comportamenti o stati corporei percepibili (volontari o involontari che siano).

Infine, la **relazione** è la più immateriale, una sorta di cornice invisibile che ciò nondimeno influenza a fondo sia la comunicazione sia l'emozione, ed è da esse a sua volta influenzata.

Modello COREM

Concepisce l'essere umano come un sistema complesso formato da 4 dimensioni in interazione: corporea, emozionale, intellettuale spirituale (concezione olistica).

La comunicazione è costituita da: gesti suoni, comportamenti, appartiene alla dimensione corporea.

Sentimenti ed emozioni rientrano nella dimensione emozionale.

La relazione rientra nella dimensione intellettuale, caratterizzata da credenze, valori, regole, aspettative.

La consapevolezza di sé e dell'altro, è trasversale alle altre tre (capacità di rendersi conto coscientemente di ciò che accade in sé e fuori di sé dirigere il proprio agire comunicativo senza cadere negli automatismi).

Le origini del counselling

Per l'operatore impegnato nella promozione di stili di vita salutari è essenziale acquisire o perfezionare alcune competenze di base del counselling utilizzabili nella relazione professionale faccia a faccia, individuale o di gruppo, e telefonica, per attuare interventi non improvvisati dal punto di vista relazionale, metodologicamente strutturati, ispirati a principi e strategie basate sull'ascolto empatico. L'applicazione delle competenze di base del counselling può rappresentare un'opportunità per condurre in modo consapevole e professionale il processo relazionale, non solo per quanto riguarda il contenuto (il cosa), ma anche per quanto riguarda le modalità (il come). Per questo motivo le competenze di counselling rappresentano un valore aggiunto alla professionalità e integrano le competenze tecnico-scientifiche specifiche del ruolo professionale svolto.

Carl Rogers, esponente della corrente umanistica della psicologia, afferma un concetto importante per il processo di counselling: «Se una persona si trova in difficoltà il miglior modo di venirle in aiuto non è dirle cosa fare, quanto piuttosto aiutarla a comprendere la sua situazione e a gestire il problema assumendo da sola e pienamente le responsabilità delle scelte eventuali».

Carl Rogers, definendo la sua teoria afferma: "per me l'approccio centrato sulla persona esprime il tema fondamentale di tutta la mia vita professionale, poiché esso si è chiarito attraverso l'esperienza, l'interazione con gli altri e la ricerca". Rogers è, infatti, fortemente convinto che l'individuo possiede già dentro di sé ampie risorse per l'autocomprensione, per modificare costruttivamente la propria idea del sé, le proprie qualità ed il proprio comportamento, e queste sue potenziali risorse possono esprimersi solo in un clima e contesto di facilitazione

TRIADE ROGERSIANA

Per Rogers tre sono le caratteristiche essenziali che deve avere chi si pone in una relazione di aiuto e che sono necessarie per creare un clima di fiducia:

1. L'empatia.

L'empatia è la capacità di condividere i sentimenti dell'altro, di mettersi nei "panni dell'altro" per poter vedere il suo mondo dal punto di vista non filtrato attraverso il proprio modo personale di vedere.

Rogers basa il suo concetto di comprensione empatica nel modo di sentire il mondo personale del cliente come se fosse il proprio, non dimenticando però di essere l'altro

2. L'accettazione incondizionata.

L'accettazione incondizionata del cliente è un sentimento spontaneo, positivo, senza condizioni né pregiudizi, che veicola un sincero interesse per l'altro senza pretendere nulla in cambio.

È la capacità di accettare una persona permettendole di essere quello che è, anche se è totalmente diversa da noi.

3. L'autenticità.

La condizione di autenticità si realizza nel diventare consapevoli di se stessi, ossia nell'entrare in contatto con i propri sentimenti, le proprie emozioni, viverli ed essere capaci di comunicarli. L'autenticità è sinonimo di trasparenza con se stessi e di libertà interiore di comunicare all'altro ciò che sentiamo nei suoi confronti.

Quanto più il facilitatore nella relazione sa essere se stesso, quanto più evita di nascondersi dietro il ruolo professionale o personale, tanto più il cliente è in grado di esprimere se stesso ed iniziare il processo di modificazione e crescita costruttiva della sua personalità.

BIBLIOGRAFIA

- "Psicologia e professione infermieristica", AAVV, Trevisani CEA
- "Narrare la malattia", Artioli, Ed Carocci Faber
- "La cultura dei sensi", M. Combi, ed. Meltemi
- "Ascolto clinico dell'Infermiere", Infermiere 7/2003
- Materiale Master II livello, Scaramuzza, Venezia 2007
- "Prendersi cura dell'altro", G. Masera, Pensiero Scientifico Editore, 2010
- "La relazione con il paziente", Giacomelli-Bacherini, Carocci, 2008