

STRUMENTI PER IL BENESSERE COMUNICATIVO

Percorso di “Benessere, Make-up e Inestetismi
da Terapia”

D.ssa Stefania Sacchezin



® APEO tutti i diritti riservati – ogni riproduzione vietata

NEURONI A SPECCHIO

- Dati raccolti negli ultimi decenni sull'osservazione dell'interazione madre-bambino nella prima infanzia sostengono l'idea che il bambino sia dotato già in uno stadio precoce di un' "innata capacità di impegno intersoggettivo"
- Il sistema dei neuroni a specchio costituisce il sostenimento neuronale a questa capacità che viene chiamata "EMBODIED SIMULATION" che ha la funzione di permettere l'imitazione e di generare contenuti relazionali



NEURONI A SPECCHIO

- Ciò che accade è il trasferimento della prospettiva del dimostratore all'interno della prospettiva del corpo del bambino (lo fa proprio, diventa suo)

Nell'imitazione precoce dei neonati i sistemi motori possono **INNATAMENTE RISPONDERE SPECIFICAMENTE** ai gesti dello sperimentatore senza avere un visuale feedback della loro stessa faccia



NEURONI A SPECCHIO

- Prima di diventare verbale e simbolico

L'essere umano ACQUISTA FORME PIU' COMPLESSE DI INTERSOGGETTIVITA'

- Una di queste e la piu'importante nello sviluppo
- della capacità di interazione e condivisione
- dell'esperienza con gli altri è

“UNDERSTANDING INTENTIONS”
(comprensione delle intenzioni)



IL TRAUMA

“Il trauma è il risultato mentale di un evento o una serie di eventi improvvisi ed esterni, in grado di rendere l'individuo temporaneamente inerme e di disgregare le sue strategie di difesa e di adattamento”

OMS, 2002



COS'È IL CANCRO

- Il cancro è uno degli eventi traumatici che possono colpire la persona nella sua identità, a cui si collegano vissuti angosciosi e spaventosi.
- La diagnosi di cancro differisce marcatamente da altre e più ite tipologie di trauma (catastrofi naturali o terremoti) pur condividendone l'elemento caratterizzante quale la minaccia per la vita e per l'integrità psicofisica.
- Il cancro come malattia può aver notevoli ripercussioni sulla sfera psico-emotiva con alcune conseguenze di interesse clinico: Disturbi dell'Adattamento, Disturbi d'Ansia, Disturbi dell'Umore, Disturbo Post Traumatico da Stress.



COMUNICARE

Comunicazione che si caratterizza come

EVENTO CRITICO

nella vita della persona, del suo sistema socio-familiare e anche dell'equipe medica



COS' E' UN EVENTO CRITICO?

E' un evento caratterizzato da alcuni elementi che lo contraddistinguono:

- AVVIENE IN MODO IMPROVVISO ED INASPETTATO
- TRAVOLGE LA NOSTRA SENSAZIONE DI POTER AVERE IL CONTROLLO SULLA SITUAZIONE
- COMPORTA LA PERCEZIONE DI UNA MINACCIA CHE PUÒ ESSERE ANCHE LETALE
- PUÒ COMPRENDERE PERDITE EMOTIVE O PERDITE FISICHE
- VIOLA I NOSTRI PRESUPPOSTI COMUNI SU COME IL MONDO FUNZIONA



- Il VALORE SOGGETTIVO dato all'evento stesso rappresenta una discriminante fondamentale.
- Le ESPERIENZE PREGRESSE rappresentano un altro indice importante di attribuzione di criticità.



- altera l'equilibrio individuale facendo percepire un clima di incertezza ed instabilità.
- coinvolge l'intera **famiglia**.
- **è in grado di cambiare tutti gli aspetti della vita il sistema relazionale.**



COSA SI INTENDE PER TRAUMA?

DAL PUNTO DI VISTA FISICO E DAL PUNTO DI VISTA PSICHICO

- La paura è il segnale di un pericolo imminente.
- Si assume che il pericolo sia evitabile o affrontabile.
- Quando un individuo si confronta con un pericolo che è determinato come inevitabile o impossibile da fuggire, e non è possibile ricevere alcun aiuto, allora l'unico esito è la resa.

Il trauma psicologico è una "ferita" che, in alcuni casi, si manifesta subito dalla psiche a seguito di un'esperienza critica, sia un evento singolo, oppure un evento ripetuto o prolungato nel tempo.



TRAUMA

EVENTO (in ambiente conosciuto)

- Fuori dalla nostra abitudinarietà
- Che si manifesta con **VIOLENZA**,
- In modalità **ESTREME**
- Con conseguenze potenzialmente **LESIVE**

**MINACCIANDO L'INTEGRITA' PSICO-FISICA
DELL'INDIVIDUO**



Consideriamo due parametri:

PARAMETRO OGGETTIVO

La persona HA VISSUTO o HA ASSISTITO o SI
E' CONFRONTATA con eventi che implicano la
morte, la minaccia di morte o lesioni proprie od
ALTRUI



TRE PASSI FONDAMENTALI

- AUTOCONSAPEVOLEZZA
- CONSAPEVOLEZZA DELL' ALTRO
- COMUNICARE IN MODO CORRETTO



L' IMPORTANZA DELLA FIGURA CARE

Mediazione tra la parte medica-sanitaria (della malattia) e quella familiare (della storia di vita) deve essere ad opera di una figura adeguatamente formata.



L' IMPORTANZA DELLA FIGURA CARE

che abbia avuto

**un adeguato superamento di lutti personali e
professionali**

e che

sappia utilizzare molto

OSSERVAZIONE E CONTENIMENTO



...DOPO LA MORTE

- Il personale coinvolto in un processo ha sicuramente agito consumando **molte risorse proprie, psichiche ed emotive**, per proseguire nell'opera di sostegno ad altri pazienti necessita di **un'azione riequilibrante**.



I GRUPPI DI DECOMPRESSIONE

**L' EQUIPE HA DIRITTO AD AVERE
CONTENITORI DI ASCOLTO
ADEGUATAMENTE CONDOTTI** che consentano
a ciascuno di attraversare le eventuali fasi di
elaborazione su quel particolare paziente.



I GRUPPI DI DECOMPRESSIONE

- Tutti, a prescindere dal ruolo, hanno diritto ad esprimere pensieri ed emozioni e ciò consente di operare un processo catalizzante verso la reale **INTEGRAZIONE DELLA PERDITA** facendo sì che **UN EVENTO CRITICO** (la morte di un paziente) **NON DIVENTI TRAUMATICO.**



LA COMUNICAZIONE

“I pesci sono gli ultimi ad accorgersi dell’acqua; chi usa una lingua, tende a un realismo ingenuo, vedendola come riflesso della realtà, non come qualcosa di costruito. Gli aspetti delle cose per noi più importanti sono nascosti proprio per la loro familiarità”
(L. Wittgenstein)



OGNI COMPORTAMENTO E' COMUNICAZIONE

Paul Watzlawick

- Qualunque cosa facciate o diciate, essa avrà un qualche effetto sull'interlocutore, ed è da considerarsi comunicazione.
- Pertanto, non solo parole o gesti, ma ogni nostra azione comunicherà sempre qualcosa



COS'È LA COMUNICAZIONE?

La comunicazione non viene più considerata un semplice passaggio di informazioni, ma un processo, un fenomeno complesso che comprende, struttura e definisce tutti gli elementi coinvolti.

Esercizio





Emittente



Contesto/relazione
Messaggio
Codice
Canale

Destinatario



FEEDBACK

Con la parola **feedback** ci riferiamo a tutte le informazioni, verbali e non, che vengono restituite dal destinatario della comunicazione e che hanno come oggetto le reazioni a ciò che ha fatto/detto l'emittente.



NON SI PUO' NON COMUNICARE

Watzlawick et al. (1967)

Ogni volta che entriamo in relazione con un'altra persona diventiamo portatori, con il nostro comportamento, di messaggi e informazioni. Quello che diciamo, o non diciamo, ogni interazione ed ogni comportamento ha sempre degli effetti e suscita delle reazioni.



LA COMUNICAZIONE VERBALE

La comunicazione verbale utilizza il linguaggio orale o scritto ed è la più usata nel mondo occidentale, dove tende ad essere uno strumento preferenziale nella comunicazione.

Tutto ciò che esula dal linguaggio verbale, e quindi la gestualità, la mimica, la postura etc. viene definito non verbale.



LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

La comunicazione non verbale è considerata un linguaggio di relazione, un mezzo che sostiene, completa o contraddice la comunicazione verbale fungendo da canale di dispersione, in quanto, essendo meno facile da controllare rispetto alla comunicazione verbale, lascia filtrare contenuti profondi, parlando come il linguaggio non sa parlare.



Raramente siamo consapevoli della nostra comunicazione non verbale. Tuttavia, essa colpisce prima il nostro interlocutore.

VOCALE

Tono,
Ritmo,
Pause,
Enfasi
Volume della
voce

NON VOCALE

Apparenza fisica,
Abbigliamento,
Gestualità,
Postura,
Contatto fisico,
Contatto visivo,
Mimica facciale,
Orientamento spaziale,
Distanza interpersonale.



MOMENTI FONDAMENTALI

- **Appena arriva una comunicazione** tutti noi decidiamo in modo estremamente veloce se ci interessa o meno, se la ascolteremo o meno.
- **Avete poco tempo** per dividere il mondo in due: chi sarà interessato al vostro messaggio e continuerà a prestare attenzione, e chi no.



SUGGERIMENTI

- **A chi ci rivolgiamo:** chi sono i soggetti con i quali devo entrare in relazione?
- **L'obiettivo:** cosa vogliamo che facciano, pensino, abbiano presente, al termine della comunicazione?



SUGGERIMENTI

- **Che cosa comunicare:** quali sono i punti fondamentali che devo comunicare per ottenere l'effetto voluto e creare la relazione?
- **Come comunicarlo:** quali sono gli “strumenti di comunicazione” più adatti a ottenere l'effetto voluto? Scritto, orale, ecc..



SUGGERIMENTI

- **Dite in modo chiaro il concetto fondamentale** e ricordatevi che solamente se riuscite a creare una "relazione" la lettura andrà avanti.
- **Scegliete il "focus"**, il concetto fondamentale che dovete comunicare (quello che vi permette di raggiungere il vostro scopo comunicativo).
- **Mettetelo in risalto** e fate in modo che sia immediatamente riconoscibile come il messaggio più importante, il principale, all'interno della comunicazione.



ASSERTIVITÀ

- dal latino “ad serere”, condurre a sé
- **Assertione, o affermazione di sé**, è una caratteristica del comportamento umano che consiste nella capacità di esprimere in modo chiaro ed efficace le proprie emozioni e opinioni



L'ASSERTIVITA'

Esprimersi in modo assertivo significa che la persona è capace:

1. di esplicitare e difendere il proprio punto di vista in modo autentico, in condizioni di calma e pacatezza che la fanno sentire “emotivamente adeguata”;
2. di suscitare e recepire l'espressione delle posizioni altrui.



L'ASSERTIVO NON È:

- Una persona prepotente, supponente, che non accetta il dialogo e impone a tutti i costi le sue idee: *l' assertivo non ha bisogno di annientare nessuno.*
- Una persona esitante o titubante, o che parla con giri di parole: *va dritto allo scopo. Il suo linguaggio è diretto.*

Ciascuno possiede un proprio grado di **assertività**.



ASSERTIVITA' È...

... chiedere agli altri di modificare i loro comportamenti quando vengono percepiti come fuori luogo o offensivi.

in modo propositivo, costruttivo e positivo.

- approccio che ci mette in condizione di gestire in modo positivo e costruttivo i rapporti interpersonali.
- tecnica che può essere appresa e, con la pratica, diviene una capacità che può essere migliorata



ESSERE ASSERTIVI

- tenere un comportamento partecipe e proattivo, non reattivo
- avere un atteggiamento responsabile e fiducioso verso se stessi e gli altri
- essere capaci di affermare i propri diritti riconoscendo quelli degli altri
- cercare di non essere giudicanti verso situazioni o persone
- essere in grado di comunicare in situazioni di confronto in maniera chiara e diretta ma non aggressiva



ASSERTIVITÀ NON È PASSIVITÀ, NON È AGGRESSIVITÀ

- Giusto equilibrio tra due polarità: da una parte il comportamento passivo, dall'altra il comportamento aggressivo.
- La persona assertiva è meno paurosa, meno timida, meno passiva.
- La persona assertiva è meno aggressiva, meno arrabbiata, meno ansiosa.



IL TIPO PASSIVO

- pensa più ad accontentare gli altri che non se stesso, è facilmente influenzabile e subisce le situazioni senza opporsi.
- ha un'elevata ansia sociale, non riesce ad esprimere adeguatamente i propri bisogni e le proprie esigenze.
- desidera ottenere il consenso di tutti ed evitare qualsiasi forma di contrasto con gli altri
- Antepone i bisogni altrui ai propri.



IL TIPO AGGRESSIVO

- non rispetta i limiti degli altri
- concentrato sui propri desideri senza badare a coloro che gli sono intorno.
- utilizza qualsiasi mezzo a propria disposizione, anche distruttivo e violento.
- tende a dominare gli altri e l'unico obiettivo che si pone è il potere personale e sociale.
- Antepone i propri bisogni a quelli altrui.



Essere Aggressivo

- Impulsivo
- Desideroso di dominare l'altro.
- Invadente
- Cattivo ascoltatore
- Colpevolizzante

Essere Assertivo

- Riflessivo
- Orientato allo scopo
- Tollerante
- Paziente
- Buon ascoltatore
- Non colpevolizzante



CAPACITÀ DI ASCOLTO

Mentre la persona aggressiva giudica e critica..
..e quella passiva è eccessivamente accondiscendente
quella assertiva è aperta e dà la giusta considerazione a
colui che sta parlando.

Per far questo, si serve di "messaggi di ricezione" di ciò che viene detto, parafrasando quello che gli viene comunicato e sintetizzando ciò di cui si sta discutendo.



PRESUPPOSTI NECESSARI PER UN COMPORTAMENTO ASSERTIVO

- Buona immagine di sé (autostima)
- Adeguata comunicazione
- Libertà espressiva
- Capacità di rispondere alle richieste e alle critiche
- Capacità di dare e di ricevere apprezzamenti
- Capacità di sciogliere i conflitti



IL MESSAGGIO ASSERTIVO È..

ONESTO senza ambiguità
COERENTE con il linguaggio corporeo
ADEGUATO alla situazione



TECNICHE PER UNA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

- Annebbiamento: capacità di accettare la critica che ci viene rivolta ammettendo che vi possa essere del vero. Può essere utile l'utilizzo della parafrasi.
- Asserzione negativa: capacità di ammettere il proprio errore dichiarandosi del tutto d'accordo con chi ci critica. Riduce l'ostilità di chi critica e tende a estinguere la manipolazione. Implica la capacità di riconoscere di avere sbagliato e scusarsi.



TECNICHE PER UNA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

- + Inchiesta negativa: viene sollecitata una critica più precisa e dettagliata. Spesso chi critica tende a dare informazioni generiche.
- + Fare e rifiutare richieste: capacità di esprimere il proprio punto di vista, permette di dare all'altro informazioni su noi stessi. I passaggi per fare richieste in maniera assertiva sono:
 - a) Riassunto e definizione della situazione
 - b) Rinforzo o espressione di fiducia
 - c) Espressione del desiderio/richiesta



...Datevi il tempo per ogni vita

Ma Datevi il tempo Anche per
ogni MORTE...

