



ASSOCIAZIONE "MATAH"

ESSERE Volontari, FARLO Volentieri

dott. Andrea Laganà
dott. Alessandro Norbedo
dott.ssa Tamara Sullig



La relazione di aiuto

aggiornamento teorico-pratico 2016

dott. Andrea Laganà
dott. Alessandro Norbedo
dott.ssa Tamara Sullig



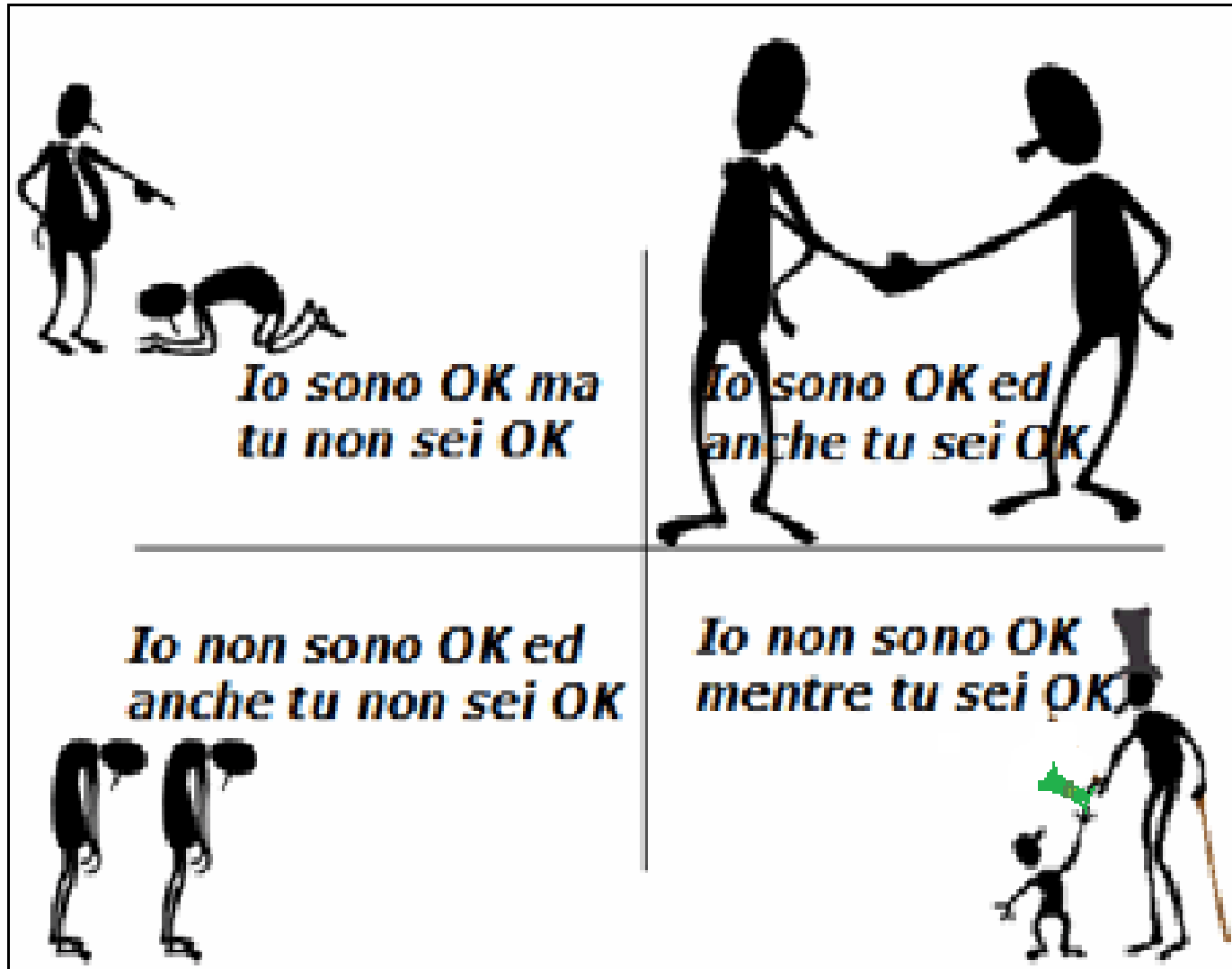
La relazione di aiuto

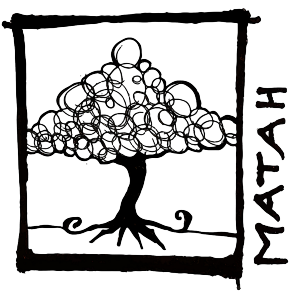


Un saper fare...
oppure
Un saper essere....?

La relazione di aiuto

Le posizioni esistenziali

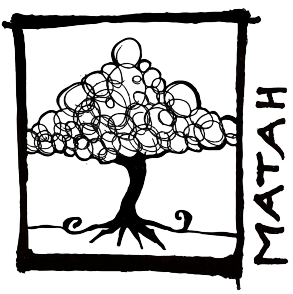




La relazione di aiuto

Elementi base nella relazione d'aiuto

1. Genuinità o spontaneità
2. Accettazione incondizionata (o considerazione positiva incondizionata)
3. Comprensione empatica



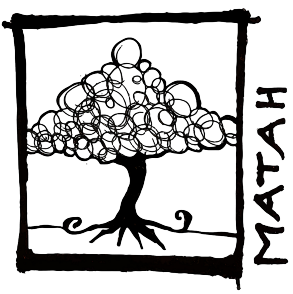
La relazione di aiuto

Genuinità

*Carl Rogers: "l'operatore genuino non nega la propria personalità,
ma la esprime"*

La genuinità implica la congruenza fra i livelli psicologici (fra ciò che si sente, ciò che si pensa, ciò che si fa e ciò che si è)

Essere se stessi è necessario ma in senso costruttivo, liberi da ogni atteggiamento distruttivo



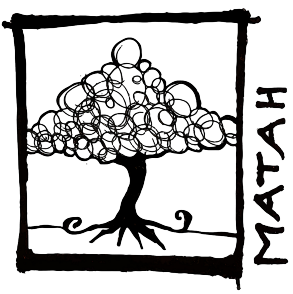
La relazione di aiuto



Accettazione incondizionata

Atteggiamento non giudicante, che permette all'operatore di agire senza dare giudizi morali.

L'accettazione incondizionata è il pre-requisito per ogni possibile relazione di aiuto.



La relazione di aiuto

Comprensione empatica

Carl Rogers: *"la capacità di mettersi al posto dell'altro, di vedere il mondo come lo vede costui"*

capacità dell'operatore di **cogliere accuratamente la situazione personale di colui che gli sta di fronte:**

- 1. Da ciò che dice** (dai contenuti oggettivi delle sue espressioni)
- 2. Da ciò che è** (dal suo rivelarsi nel suo non verbale)



La relazione di aiuto

L' Ascolto

L'ascolto è inteso come un insieme di atti percettivi utili per entrare in contatto spontaneamente o involontariamente con una fonte comunicativa.

In esso sono coinvolti 3 processi:

RECEZIONE DEL MESSAGGIO (apertura e attenzione)

ELABORAZIONE DEL MESSAGGIO (contenuto, richiesta e relazione)

RISPOSTA AL MESSAGGIO (supporto verbale)

Più un operatore realizza questi 3 processi più sarà accurato il suo ascoltare!!



La relazione di aiuto

Ascolto Attivo

Siamo attivamente coinvolti nel colloquio, non rimaniamo solo seduti ad ascoltare una storia, bensì ci viene richiesto di partecipare pienamente per aiutare la persona a raccontarsi.

ATTEGGIAMENTO NON GIUDICANTE: ascoltare le persone senza valutarle e senza affermare che ciò che dicono è giusto o sbagliato

+

EMPATIA (mettersi nei panni dell'altra persona)

----->**ASCOLTO ATTIVO**



La relazione di aiuto

Tecniche di ascolto attivo

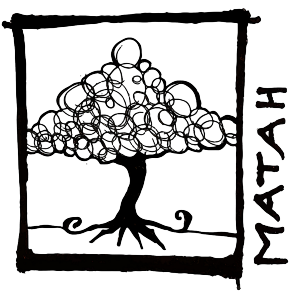
- Incoraggiare ---> aiuta ad esplorare i sentimenti e pensieri della persona in modo completo
- Parafrasare ---> comunica alle persone che sono state ascoltate
- Riassumere



La relazione di aiuto

Incoraggiare

- Annuire, gesti ed espressioni facciali che incoraggiano le persone a continuare a parlare
- Affermazioni verbali minime: “mhm – mhm”
- Riaffermazione: ripetizione di brevi frasi



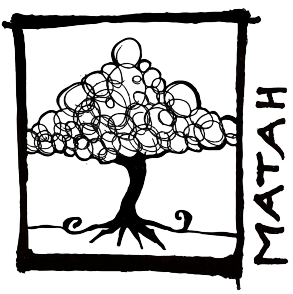
La relazione di aiuto

Parafrasare

Rimandiamo alla persona l'essenza di ciò che è stato appena detto abbreviando e chiarendo i commenti della persona.

La parafrasi non significa "fare il pappagallo";

consiste semmai nell'usare le proprie parole più le parole principali e più importanti dell'altra persona.



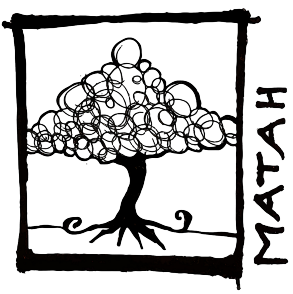
La relazione di aiuto

Le emozioni

Hanno un carattere universale a prescindere dalle differenze culturali e sociali

Ognuno di noi ha imparato a sentire e mostrare le emozioni in un determinato modo.

Le emozioni permettono di comprendere l'esatto valore che un certo fatto riveste per colui che lo racconta.



La relazione di aiuto

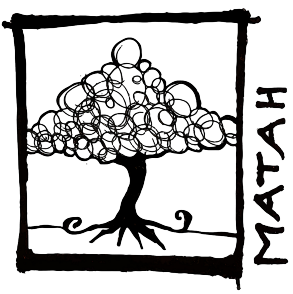


Verbalizzare

E' una forma di supporto verbale incentrata specialmente sugli aspetti emotivi dei messaggi.

Ciò che conta è "sentire" con l'altro, più che "capire".

Serve a facilitare nella persona il contatto con le proprie emozioni, a distinguerle, a esprimere e gestire i sentimenti.



La relazione di aiuto

Riassumere

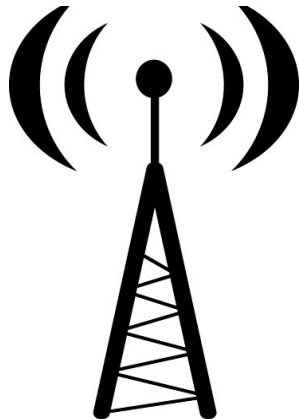
Il riassunto si discosta dalla parafrasi per il fatto che vi sono implicate più informazioni e un periodo maggiore di tempo.

Il Riassunto può essere utilizzato per iniziare o finire una conversazione, per passare ad un nuovo argomento o per fare chiarezza quando la persona porta delle storie lunghe e molto articolate.

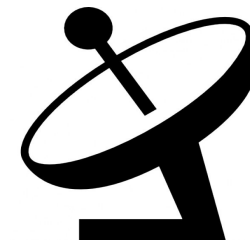


La relazione di aiuto

Quanto comunichiamo?



Verbale 7%
Paraverbale 38%
Non verbale 55%



Ekman e Friesen: il non verbale è il linguaggio della relazione



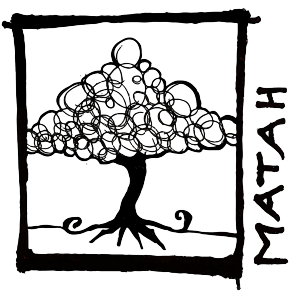
La relazione di aiuto

Scopi della comunicazione non verbale

Trasmettere atteggiamenti interpersonali

Permettere l'espressione delle emozioni

Dare informazioni sui messaggi verbali



La relazione di aiuto

Il silenzio

Anche il silenzio è una forma di comunicazione.

Silenzio di contrasto (colui che non risponde per opporsi)

Silenzio di disturbo (chi non vuole dare risposta)

Silenzio di assenso (chi esprime accordo)

Silenzio di distrazione (di chi non ascolta)

Silenzio di attenzione

Silenzio di attesa...

Silenzio di
riflessione





La relazione di aiuto

Vari modi per non comunicare

Moralizzare o predicare

(tu dovresti cercare di non guardare solo i momenti difficili; l'uomo non deve disperarsi)

Diagnosticare (il problema tuo è che...; quello che veramente vuoi dire è che...;

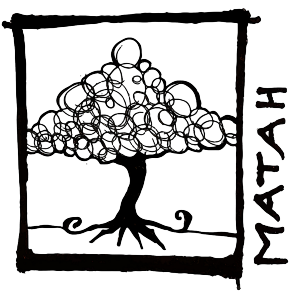
Generalizzare (domande del genere ogni uomo della terra...; non preoccuparti, accade a tutti...)

Minacciare, ammonire (devi smetterla di fare così...)

Giudicare, criticare (sei sempre il solito...)

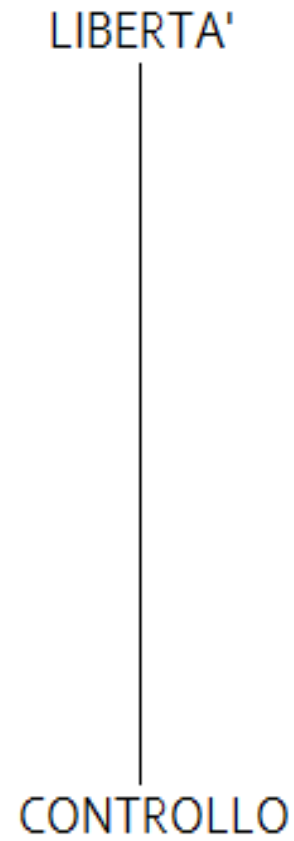
Interrogare, inquisire (perché.., chi.., cosa.., ..)

Cambiare argomento, chiudersi (parliamo di cose piacevoli...)

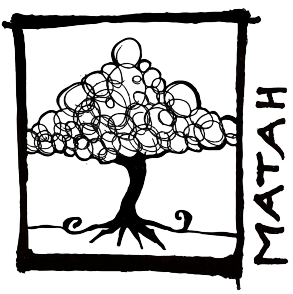


La relazione di aiuto

Un modello per muoversi nella relazione

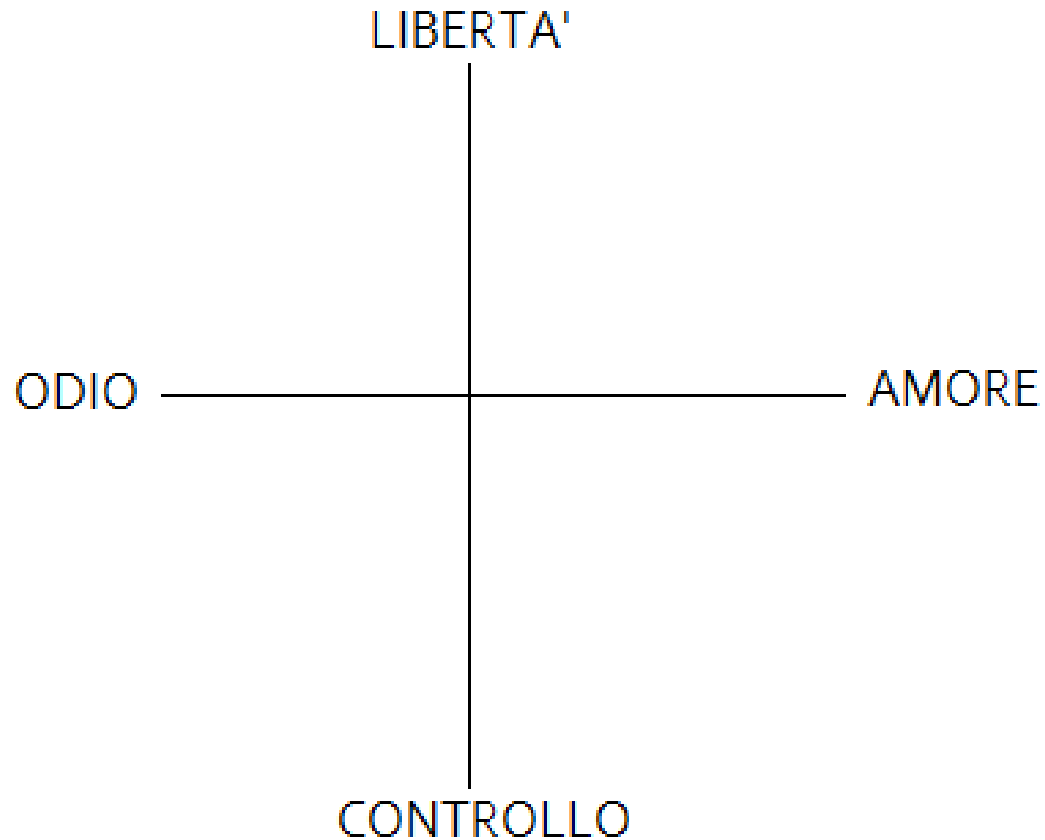


da Benjamin (1996)

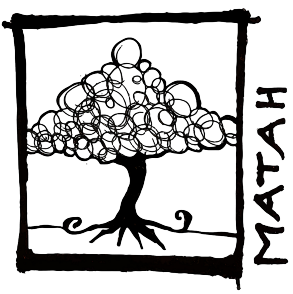


La relazione di aiuto

Un modello per muoversi nella relazione

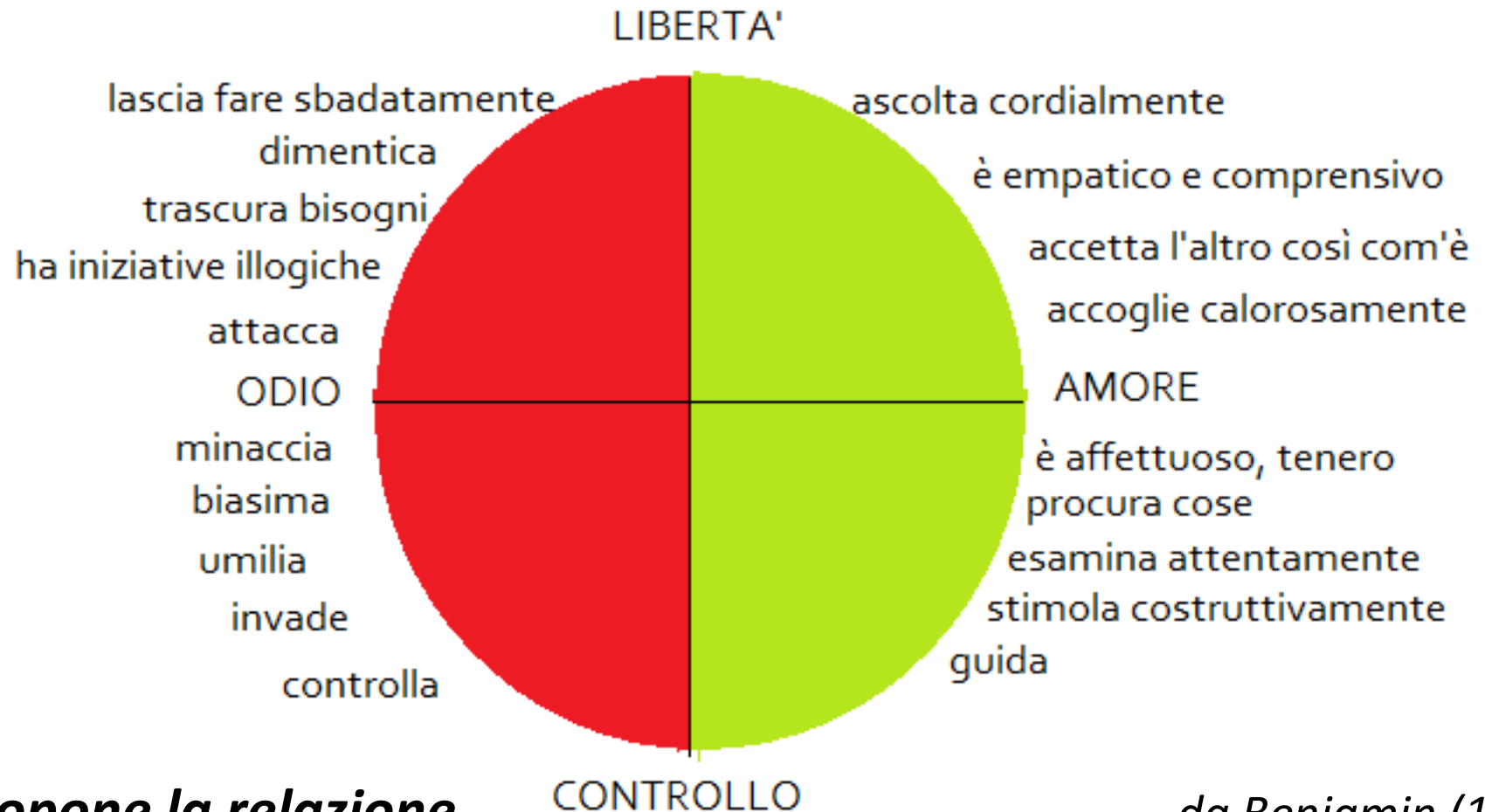


da Benjamin (1996)



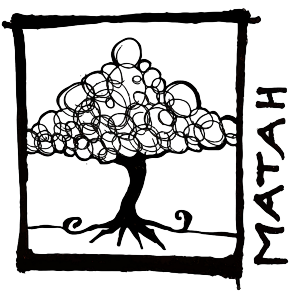
La relazione di aiuto

Un modello per muoversi nella relazione



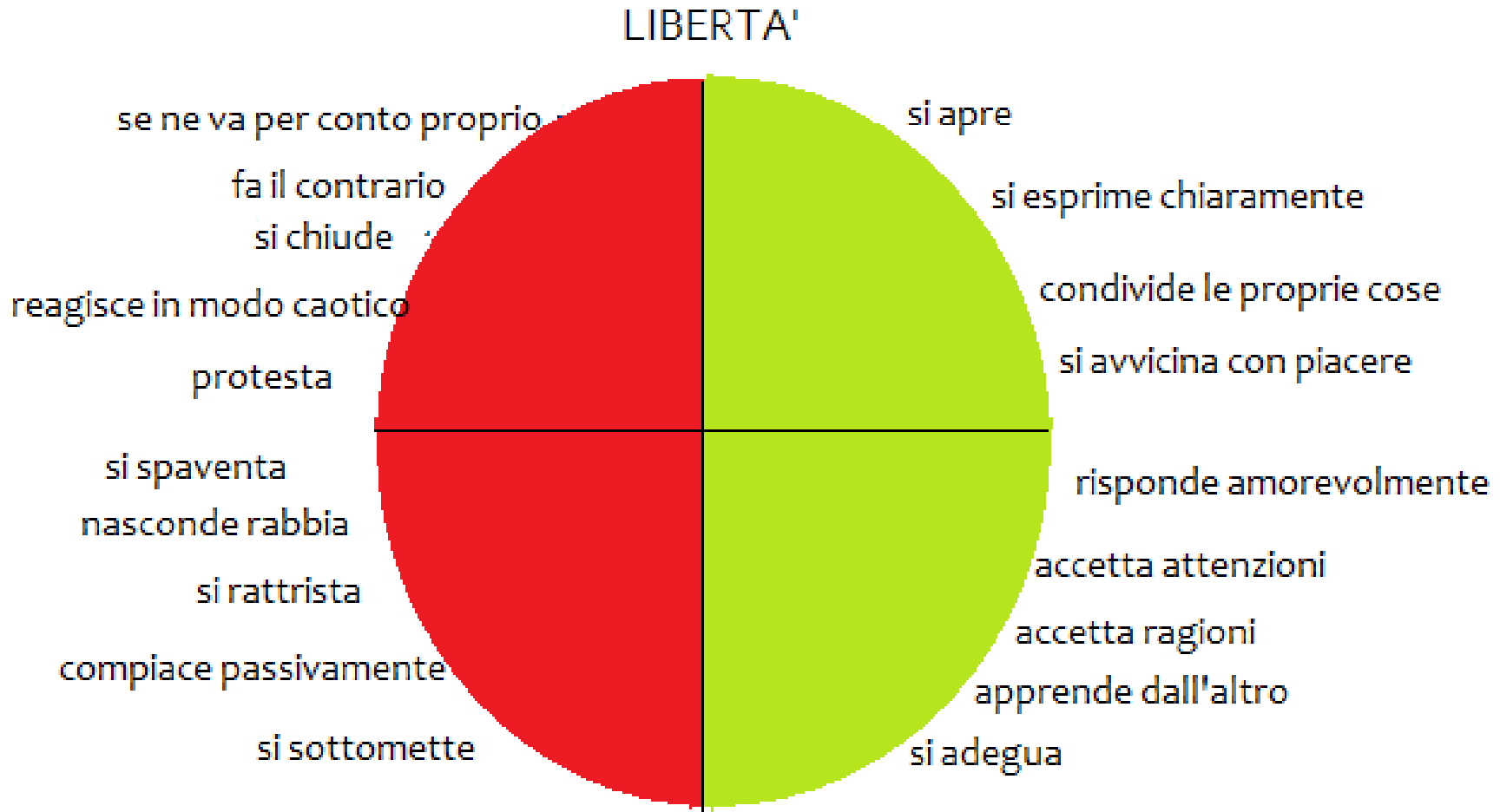
Chi propone la relazione

da Benjamin (1996)



La relazione di aiuto

Un modello per muoversi nella relazione



Chi risponde alla relazione CONTROLLO

da Benjamin (1996)



La relazione di aiuto



“Il racconto ci permette di ritrovare ordine, di ridare un senso alla nostra vita sconvolta dalla malattia, di ridisegnare la nostra identità, là dove la malattia aveva seminato il caos.

Questa operazione non può avvenire soltanto nel chiuso della nostra mente, attraverso il linguaggio interiore [...].

Raccontare la propria malattia al medico, all’infermiera, al familiare, al volontario, all’estraneo diventa un modo per ritrovare se stessi, le proprie possibilità di sviluppo.

Attraverso il racconto il malato riesce ad elaborare una immagine positiva di sé, a ricostruire una nuova identità, a ritrovare un senso in ciò che accade. Infatti vi è uno stretto rapporto tra la costruzione di storie personali e lo sviluppo della persona...”

S. Bonino “Mille fili mi legano qui”, Edizioni Laterza - Roma, 2006 - pp. 82 - 86



La relazione di aiuto

Grazie a tutti per la partecipazione

