

Approccio al paziente bisognoso, disabile, disagiato: dal bambino all'anziano

*Dott.ssa Simonetta Coppini
Psicologa- Psicoterapeuta*



Approccio Definizione

- Approccio (approcher)
- Atto di avvicinarsi
- Tentativo di entrare in rapporto con una persona
- Primo contatto
- Cercare di entrare in contatto con una persona allo scopo di ottenere da essa un determinato comportamento

Da il via alla interazione

I primi 3 minuti

L' Approccio ha in sè

- Contatto
- Vicinanza
- Entrare in relazione
- Obiettivi



Approccio al paziente bisognoso

Rapporto interpersonale di tipo professionale tra due persone poste a livelli profondamente diversi:

Da un lato c'è una **RICHIESTA DI AIUTO**

Dall'altro c'è una **PRESTAZIONE DI AIUTO**

Il tipo di relazione non è simmetrica ma complementare

one up (dirige e consiglia) **one - down** (accetta)





In [psicologia](#) il **bisogno** è la mancanza totale o parziale di uno o più elementi che costituiscono il benessere della persona
Benessere fisico-mentale e sociale



LA PIRAMIDE DI MASLOW

gerarchia dei bisogni o necessità

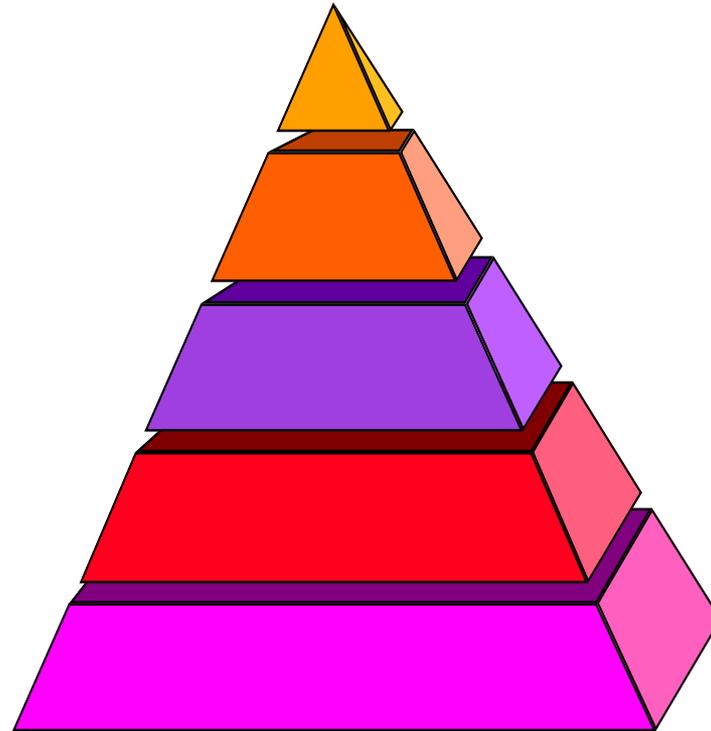
AUTOREALIZZAZIONE

AUTOSTIMA

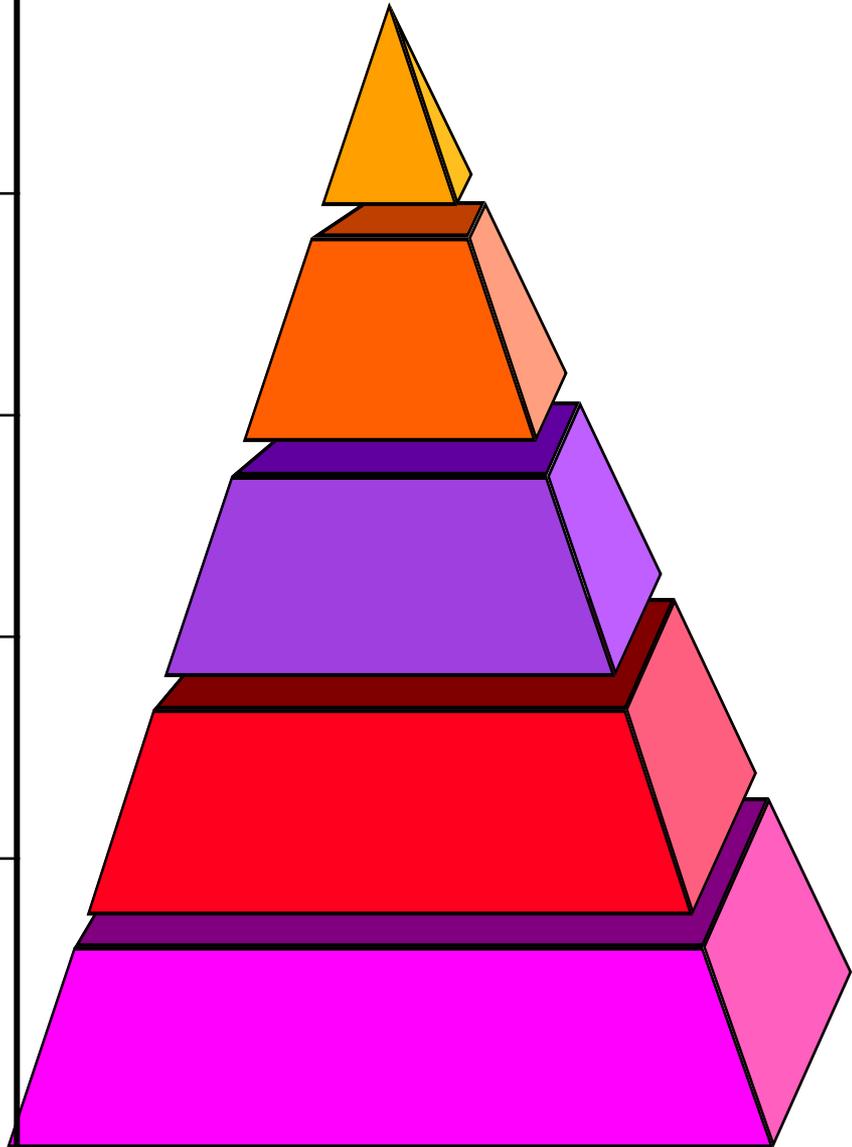
APPARTENENZA

SICUREZZA

SOPRAVVIVENZA



Autorealizzazione	tendenza dell'uomo a migliorarsi a diventare ciò che è capace di diventare o sente di poter esprimere. Aspirazioni.
Autostima	Adeguatezza; padronanza competenza fiducia in se stesso; soddisfazione personale, gratificazione
Appartenenza	compagnia, relazioni d'affetto, amicizia, assunzione di un ruolo a livello sociale
Sicurezza	Protezione, stabilità, certezze, tranquillità, liberazione da paure, ansia preoccupazioni
Sopravvivenza	Sonno, fame, escursione termiche, riposo, salute ecc



	Utenti	Operatori
Autorealizzazione	Sentirsi riconosciuto per la persona che è o che era. Dignità. Rispetto. Riconoscimento.	Sentire di fare qualcosa di importante; sentirsi parte di qualcosa di importante.
Autostima	Padronanza, sfera personale, autonomia.	Gratificazione, ringraziamenti, soddisfazione, senso del lavoro, riconoscimento sociale del ruolo
Appartenenza	Relazioni familiari, amicizia, affetto, perdita del ruolo sociale	Buoni rapporti équipe. Buoni rapporti con utenti
Sicurezza	Routine, stabilità, liberazione da preoccupazioni	Salario, contratto, liberazione da conflitti, tranquillità
Sopravvivenza	Salute, sonno, alimentazione	Sonno, riposo, spazi personali

Come Porsi in modo adeguato nell'approccio ?

Tenere conto dei bisogni

Di sopravvivenza- mostrando competenza (una parte della loro salute è in quel momento nelle vostre mani)

Di Sicurezza (si aspettano di essere tranquillizzati)

Di Appartenenza (sono persone come voi)

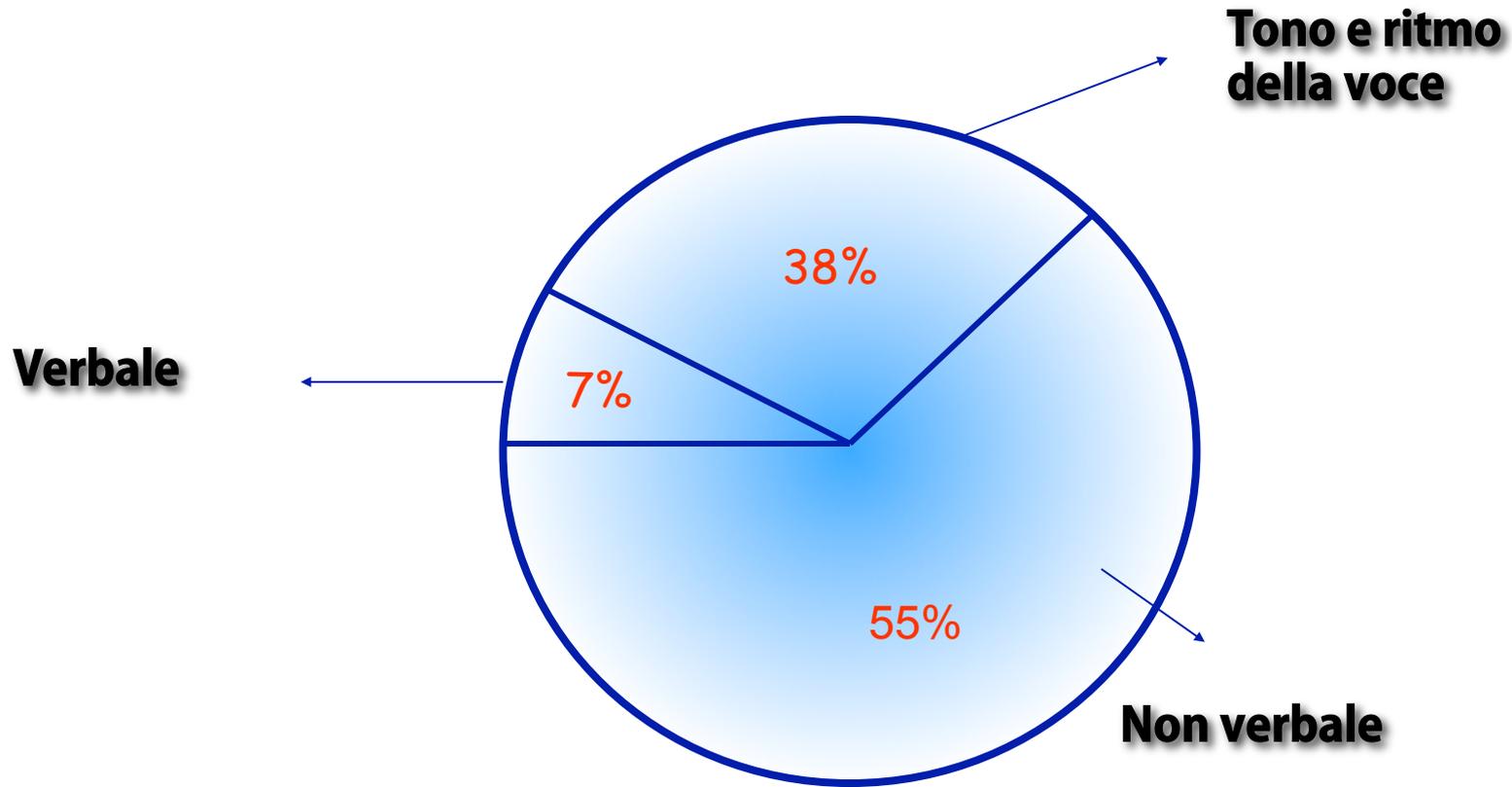


Accanto a competenze tecniche è importante
avere competenze

COMUNICATIVO-RELAZIONALI



COMUNICAZIONE



COMUNICAZIONE

ASPETTI

STATICI

DINAMICI

***VOLTO
CONFORMAZIONE FISICA
VOCE
ABITO, TRUCCO, ECC***

***ORIENTAZIONE SPAZIALE
DISTANZA
POSTURA
MOVIMENTI DEL CORPO
GESTI
ESPRESSIONI DEL VOLTO
DIREZIONE DELLO SGUARDO
TONO DELLA VOCE
CENNI COL CAPO***

La Prosemica

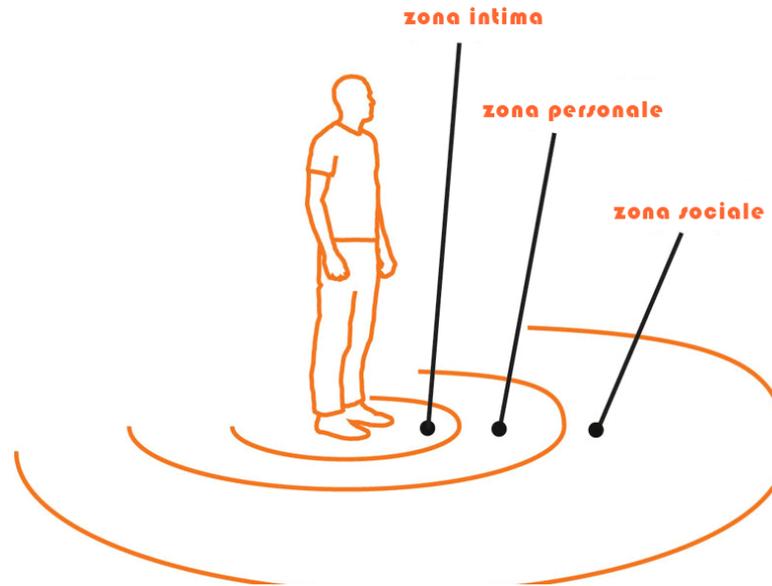
Non si può parlare di comunicazione non verbale senza tenere presente questa relazione spaziale fondamentale per l'interazione.

Gli elementi prossemici che influenzano l'interazione sono due:

contatto fisico

e

distanza.



La Distanza Intima (15-45 cm) a cui ci si abbraccia, ci si tocca e si parla sottovoce; la distanza d'un avambraccio.

- La Distanza Personale (45 - 120 cm) per l'interazione tra cari amici; la distanza di un braccio teso.

- La Distanza Sociale (1,2 - 3,5 metri) per la comunicazione tra conoscenti; due distanze personali vicine ovvero la distanza di due braccia tese.

- La Distanza Pubblica (oltre i 3,5 metri) per le pubbliche relazioni; parlare in pubblico o da un palco senza alcuna interazione con gli altri.

L' altra faccia della
Comunicazione:
L'ascolto



*Dio ci ha dato due orecchie ma
una sola bocca.*

*Alcuni dicono che è perché voleva
che passassimo il doppio del
tempo ad ascoltare invece che
a parlare.*

*Altri sostengono che è perché
sapeva che ascoltare è due
volte più difficile che parlare.*

I LIVELLI DI ASCOLTO

Spesso siamo persi nel nostro dialogo interno

Quando qualcuno parla possiamo:

IGNORARLO

non ascoltiamo quello che ci dice

**FINGERE DI
ASCOLTARLO**

continuiamo ad assentire per chiudere al più presto l'interazione

**ASCOLTARE IN MODO
SELETTIVO**

ascoltiamo solo alcune parti della comunicazione

**ASCOLTARE IN MODO
ATTENTO**

prestiamo attenzione e ci concentriamo sulle parole che vengono dette

**ASCOLTARE IN MODO
EMPATICO**

ascoltiamo con l'intento di comprendere dal punto di vista dell'altro, mettendoci nei panni dell'altro

Una Comunicazione efficace

Serve per entrare in contatto con l'altro
alcuni ingredienti base



Devo- non Devo

- La relazione passa da un canale meno impositivo

Es: Deve mettersi così – Ho bisogno che lei si metta ...

L'UTILIZZO DEI NON

- *Non devi- non puoi- Non fare*

Produce generalmente ansia e frustrazione,
alimenta l'immagine di incapacità e debolezza

- *Non si agiti, Non si preoccupi- Stia tranquillo ,
bene così respiri con calma*
- *Non faccia così altrimenti- Provi a fare...*
- *Non stia sdraiato- Si metta*

Atteggiamenti sabotatori della comunicazione e della relazione

Giudicare

Criticare

Minimizzare

Fornire soluzioni frettolose



Indicazioni utili per una buona comunicazione:

- Utilizzare frasi del tipo:
“dal mio punto di vista penso che...” “se ho capito bene...”
per inviare il messaggio implicito che la percezione personale dei fenomeni è sempre soggettiva.
(non si ha la pretesa che sia vera e universale)
- Aiutare l'altro a esprimersi e non farlo al suo posto, è errato e pericoloso fare inferenze sulle intenzioni altrui.

COME?

- Guardare in volto
- Chiamarlo per nome
- Presentarsi
- Tono della voce accogliente
- Evitare di parlare con i colleghi o col personale al letto del malato ignorandolo completamente.



Empatia :

sentire dentro

è la capacità di comprendere appieno lo stato d'animo altrui, sia che si tratti di gioia, che di dolore. Rappresenta la capacità di un individuo di comprendere in modo immediato i pensieri e gli stati d'animo di un'altra persona. L'empatia è dunque un processo: essere con l'altro escludendo ogni attitudine affettiva personale (simpatia, antipatia) e ogni giudizio morale

