

intenso negli anziani e come un trasferimento non voluto possa rappresentare un evento stressante tale da incidere fortemente sulla qualità della vita: un ambiente familiare infatti non solo riduce l'ansia, ma permette di mantenere integri la competenza ambientale (sapersi muovere nel proprio luogo) e una certa dose di controllo. Da una parte infatti la solitudine può rappresentare un disagio importante, dall'altra anche la socializzazione forzata all'interno di una casa di riposo può minare l'esigenza di privacy e l'autonomia. Essere inserito in una buona rete di relazioni e avere un buon supporto sociale, da parte della famiglia e della comunità, diventano dunque aspetti essenziali per un buon invecchiamento, al pari dell'integrità fisica e psichica.

4.5 LA PERSONA CON DISABILITÀ

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (1980) definisce la disabilità come la "condizione personale di chi, in seguito ad una o più menomazioni (fisiche o psichiche), ha una ridotta capacità d'interazione con l'ambiente sociale rispetto a ciò che è considerata la norma, pertanto è meno autonomo nello svolgere le attività quotidiane e spesso in condizioni di svantaggio nel partecipare alla vita sociale". Il concetto stesso ha subito numerose modifiche dagli anni '80 ad oggi ed è sicuramente molto più complesso di quello che potrà essere trattato in questo breve paragrafo. Un importante passo avanti è stato fatto nel 2001, attraverso la pubblicazione della Classificazione del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF), con cui l'OMS ha ribadito la necessità di considerare, oltre alle basi organiche e alle restrizioni nelle attività che le persone con disabilità possono presentare, anche il livello di partecipazione e i fattori contestuali che possono esercitare un impatto significativo nella loro vita, unici per ciascun individuo, quali le abitudini e il background sociale, educativo e culturale. Appare evidente da tale quadro dunque che il disagio della persona con disabilità non si esaurisce nella menomazione fisica, ma considera di fondamentale importanza il livello di attività e partecipazione, ossia il livello di coinvolgimento nelle situazioni di vita lavorativa, sociale e comunitaria. Tale livello influenza la qualità della vita della persona disabile e della sua famiglia: se il livello è basso il disagio sarà maggiore, se alto costituirà un punto di forza essenziale per la persona e i suoi cari. Pensiamo infatti come una persona con una qualche disabilità dalla nascita inizi a considerarla tale solo dopo essere entrato in contatto con la società, ed appunto è quest'ultima da cui dipenderà poi l'accettazione o il disagio della persona rispetto alla sua condizione. Perché ciò si realizzi è fondamentale stabilire un'efficace partnership tra individuo, famiglia e servizi, facendo in modo che gli operatori che lavorano con la disabilità evitino di focalizzarsi solo sulla "mancanza" e di patologizzare l'esperienza, ma al contrario promuovano un atteggiamento attivo della famiglia e della persona, per il raggiungimento di un livello di autonomia sociale e benessere migliori possibili.

4.6 IL PROCESSO COMUNICATIVO

Il verbo comunicare deriva dal latino *communis*, che significa mettere in comune, condividere; durante l'atto della comunicazione avviene lo scambio e la condivisione di informazioni fra soggetti diversi attraverso l'uso della parola scritta o parlata, gesti, immagini, suoni: anche i comportamenti più disparati quali il silenzio e l'impassibilità sono vere e proprie forme di comunicazione a volte molto più potenti del verbo stesso. Si possono distinguere tre tipi di comunicazione:

1. la **verbale** caratterizzata dalla parola e dagli scritti;
2. la **non verbale** rappresentata dal linguaggio del corpo (espressione del volto, postura, gestualità, posizioni spaziali assunte nei confronti degli altri);
3. la **paraverbale** caratterizzata dall'uso della voce, la sua intonazione, le pause.

Le componenti fondamentali del processo comunicativo sono:

1. **Emittente:** soggetto da cui parte il messaggio.

2. **Ricevente:** soggetto che accoglie il messaggio, lo codifica, lo interpreta e lo comprende.
3. **Codice:** insieme di regole convenzionali utilizzate per formulare il messaggio (es. tipo di lingua).
4. **Canale:** mezzo utilizzato per trasmettere il messaggio (es. **canale verbale:** parole utilizzate per la costruzione del messaggio; **canale paraverbale:** intensità, tono della voce con cui viene espresso il messaggio; **canale non verbale:** postura, espressioni del volto assunte durante la formulazione del messaggio).
5. **Contesto:** ambiente nel quale si compie l'atto del comunicare.
6. **Feedback:** messaggio di risposta da parte del ricevente che consente di verificare se il primo messaggio è stato decodificato correttamente.

Per comunicare è necessario oltre che la presenza dei soggetti interessati anche la loro interazione; questa situazione dà una natura **bidimensionale** al concetto di comunicazione in quanto gli interlocutori diventano a loro volta sia emittenti che riceventi interscambiandosi i ruoli continuamente. Un aspetto comunicativo particolare da analizzare è il **feedback** che si crea tra i soggetti in quanto se il messaggio di ritorno è mal interpretato possono crearsi situazioni di incomprensione, basi essenziali per una comunicazione di tipo patologico.

IL LINGUAGGIO VERBALE E NON VERBALE

La comunicazione è limitata dal linguaggio verbale che ci informa sui contenuti del messaggio e dal linguaggio non verbale che ci chiarisce il tipo di relazione esistente tra emittente e ricevente.

La frase "fai attenzione" è di comprensione universale ma la distanza tra i soggetti, il tono della voce, la postura, la gestualità, la mimica facciale, assunti durante la sua enunciazione esprimono il piano relazionale che lega l'emittente al ricevente; così le solite parole pronunciate da una madre apprensiva verso il figlio nascondono un grado relazionale completamente diverso rispetto a quelle pronunciate da un rapinatore nei confronti della propria vittima. Il linguaggio non verbale quindi diventa un supporto fondamentale alla parola pronunciata perché aiuta oltre che a decodificare il messaggio in modo corretto a imprimergli un significato profondo. Proprio per questo la comunicazione non verbale è in grado di influenzare il comportamento altrui in modo molto più incisivo rispetto a quella verbale (uno sguardo vale più di mille parole). Come si osserva nel grafico la comunicazione non verbale, incide per il 55% sulla comprensione di un messaggio, la comunicazione paraverbale per il 38% mentre la verbale solo per il 7%.

Ad esempio la frase "come sei simpatico" pronunciata in modo ironico assume il significato opposto di ciò che l'emittente, con l'utilizzo del linguaggio verbale, ha comunicato.

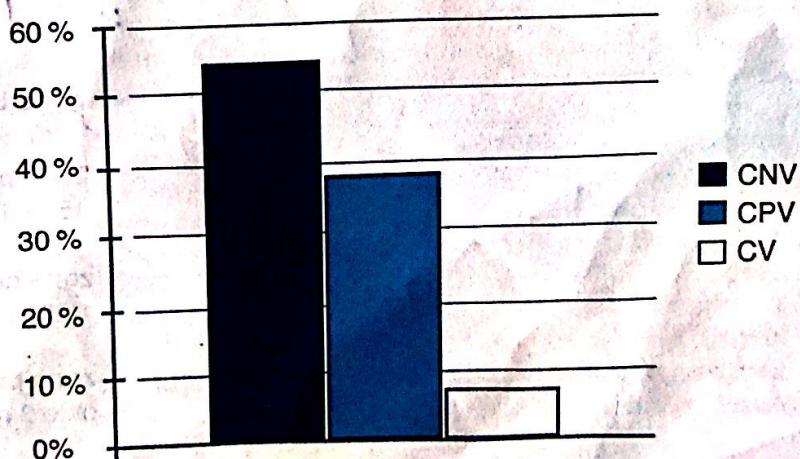


Fig. 4.1

Ci sono gesti che si utilizzano per rendere più convincente un discorso, questo perché la mimica, la gestualità, la distanza, esprimono le emozioni dell'emittente in modo reale, veritiero, difficilmente sotto il controllo volontario. Spesso ci chiediamo cosa dovremmo dire in certe situazioni quando invece quello che fa la differenza è il come certi messaggi vengono espressi. Nelle nostre realtà quotidiane sorgono problemi comunicativi perché il modo in cui si trasmettono le informazioni può risultare sconveniente o offensivo per il ricevente che pur rimanendo concorde sui contenuti può non essere d'accordo sui "toni usati".

4.8 L'USO DELLA DISTANZA INTERPERSONALE

La prossemica è la disciplina che studia lo spazio e le distanze esistenti tra emittente e ricevente.

La distanza è una dimensione affettiva, collochiamo vicino qualcosa a cui teniamo e lontano qualcosa che rifiutiamo; in presenza di culture o situazioni diverse la concezione di vicinanza non ha lo stesso significato per tutti i soggetti coinvolti nel processo comunicativo; si possono creare problemi relazionali in quanto tutti danno un'interpretazione diversa ai movimenti di avvicinamento.

Seguendo lo schema proposto da Hall (2001) possiamo suddividere lo spazio che separa emittente e ricevente in quattro zone interpersonali ben definite:

1. **La zona intima** (0-45 cm), concepita come un'area di confini invisibili che circondano il corpo, è la nostra seconda pelle nella quale avvengono fenomeni emozionali di affetto-protezione, tant'è vero che in essa possono accedere soltanto coloro con i quali abbiamo stabilito un rapporto di fiducia, altrimenti viene vissuta come un'aggressione.
2. **La zona personale** (45-120 cm) corrisponde di solito alla distanza che intercorre tra il margine estremo della zona intima e il confine segnato dal braccio proteso in avanti.
3. **La zona sociale** (1,2-3 metri), corrisponde normalmente alla somma delle zone personali dei due interlocutori ed è riservata a contatti sociali di tipo formale, usata per la comunicazione tra conoscenti, al lavoro o nel rapporto insegnante-allievo.
4. **La zona pubblica** (oltre i 3 metri) si situa al di là della distanza sociale ed interessa in genere le occasioni pubbliche. Definisce la distanza per esempio che separa un oratore dal suo pubblico ed è usata per le pubbliche relazioni.

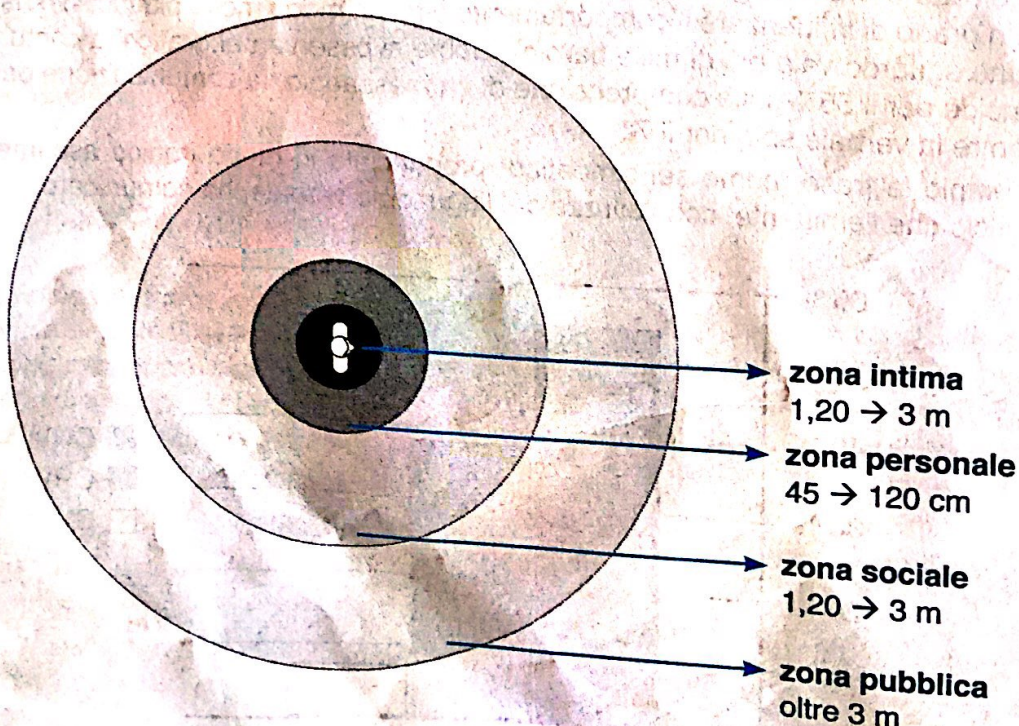


Fig. 4.2

La gestione degli spazi interpersonali è un fattore fondamentale nel processo comunicativo: il loro rispetto è una delle condizioni principali per la nascita e il proseguo di una buona comunicazione. Trovare la giusta distanza tra emittente e ricevente richiede attenzione e sensibilità, l'emittente deve valutare attentamente il feedback presente ed in base alle proprie sensazioni stabilire ed interporre la distanza più appropriata fra lui e il suo interlocutore; le distanze che creiamo tra noi ed il ricevente sono legate e regolate da sensazioni di piacere, pericolo, conv...

4.9 LA COMUNICAZIONE ASSERTIVA

Assertività significa essere in grado di esprimere le proprie idee, i propri desideri, difendere le proprie convinzioni senza ledere e prevaricare i diritti e le libertà altrui. Una persona assertiva riesce a rispettare e a farsi rispettare nelle diverse situazioni della vita: questa è un'abilità e come tale può essere appresa da tutti. Il concetto di assertività può essere spiegato bene se lo confrontiamo ai comportamenti passivi e aggressivi in ambito comunicativo. Si ha uno stile comunicativo passivo quando l'emittente non esprime direttamente le proprie sensazioni, i propri pensieri ma li trattiene completamente o li fa emergere o intravedere attraverso il linguaggio non verbale. L'emittente passivo difficilmente avanza richieste, propone propri *modus operandi* ma è per lo più incline a subire il proprio interlocutore accettando il pensiero altrui in modo incondizionato, per poi trovare scuse di ogni genere piuttosto che rifiutarsi. Può capitare che nell'emittente che manifesta uno stile passivo ad un certo punto scatti un impulso di avversione nei confronti dell'assetto comunicativo assunto nel tempo ed all'improvviso si ritrovi ad esprimersi attraverso un comportamento prettamente aggressivo. Attraverso lo stile aggressivo la persona si esprime non curandosi minimamente di rispettare pensieri, desideri e diritti altrui, attacca il proprio interlocutore quando non riesce ad ottenere ciò che vuole, accusa e scarica le proprie responsabilità sugli altri. Attraverso la comunicazione assertiva si riescono a esprimere concetti personali in modo tale da non prevaricare diritti e libertà dei soggetti coinvolti nel processo comunicativo; si riesce ad essere aperti sia al cambiamento delle proprie idee che all'accettazione di quelle degli altri, si ascolta con attenzione il proprio interlocutore, si gestisce in modo intelligente sia la critica che il rimprovero, si ha la capacità di assumersi consapevolmente le proprie responsabilità.

4.10 TECNICHE E STRATEGIE DI COMUNICAZIONE

È impossibile non comunicare, anche quando non c'è la volontà di farlo noi comunichiamo; l'obiettivo è riuscire a comunicare bene ovvero in modo efficace. Comunicare efficacemente significa riuscire a farsi capire dal ricevente ed ottenere un *feedback* positivo. Una comunicazione funziona quando si raggiungono gli scopi prefissati, o quando l'interlocutore riesce a compiere un qualcosa che inizialmente non era in grado di fare. Per attuare in modo efficace il processo comunicativo dobbiamo inizialmente crearci un ricevente; questi si ottiene catturando l'attenzione di un soggetto. Il buon comunicatore, una volta che l'interlocutore è a sua disposizione, cerca di instaurare una relazione positiva utilizzando parole, tono della voce, postura e mimica facciale che suscitino interesse nel ricevente. È necessario che l'emittente abbia già individuato il proprio scopo, il proprio obiettivo comunicativo da raggiungere così che possa esprimere chiaramente le proprie idee, possa avanzare le proprie richieste adattando il più possibile il contesto comunicativo al ricevente in modo da creare una relazione stretta ed un *feedback* chiaro e inequivocabile. Le formule di cortesia se usate fuori luogo o abusate, non sono strumenti che consentono la creazione di una relazione salda così come le forme di aggressività sono inefficaci per raggiungere gli obiettivi prefissati. Da queste considerazioni nasce la consapevolezza che anche le migliori tecniche comunicative possono risultare fallimentari se a priori non si è stabilita una relazione di fiducia tra i soggetti coinvolti. Questo tipo di relazione costituisce l'elemento chiave della comunicazione efficace; attraverso la creazione di una relazione di fiducia, si riesce ad ottenere il sostegno e la cooperazione del ricevente; la costruzione di un tale rapporto aiuta a motivare i soggetti verso soluzioni condivise.

Strategie di costruzione:

1. Incoraggiare
2. Dare sostegno
3. Porre degli accordi
4. Completare la frase insieme al ricevente
5. Confermare le esperienze del ricevente
6. Strutturare affermazioni normalizzatrici

Queste ultime sono frasi che cercano di far sentire il soggetto nella norma, sostengono che quello che sta vivendo la persona è normale, che ciò che gli capita accade a tutti.

Completare le frasi insieme all'interlocutore è una strategia mirata ad accrescere la fiducia del ricevente in quanto l'emittente dimostra di ascoltare (si trasforma in ricevente) quindi di prestare attenzione ai messaggi di *feedback*.

L'ascolto è un'abilità essenziale per creare e conservare rapporti interpersonali efficaci; attraverso l'ascolto comunichiamo interesse nei confronti di chi ci sta parlando, mettiamo in disparte pregiudizi, riusciamo a "calarci nei panni dell'altro". Il vero ascolto si esprime non tanto nel silenzio, ma attraverso una partecipazione attiva alla conversazione, dimostrando interesse sia attraverso il linguaggio non verbale, sia attraverso la formulazione di domande.

I segnali non verbali che dimostrano e rafforzano un ascolto attivo sono:

1. Guardare negli occhi
2. Sporgersi leggermente verso chi sta parlando
3. Dare un rinforzo al messaggio con cenni della testa

Attenzione particolare la merita la parafrasi; parafrasare una frase significa spiegare a modo proprio i contenuti di un messaggio ricevuto. Le frasi chiave della parafrasi sono: "in altre parole...", "se ho ben capito lei mi sta dicendo che...", "fammi capire bene quello che stai dicendo...".

Una buona parafrasi si ottiene riflettendo su quello che il nostro interlocutore ritiene vero accettando almeno in parte le sue esperienze di vita.

Per comunicare bene dobbiamo creare armonia per ottenere l'attenzione, l'aiuto, la disponibilità dell'interlocutore; l'utilizzo di termini negativi, le critiche, atteggiamenti di colpevolizzazione e di giudizio, intralcia la creazione di un rapporto di fiducia, quindi dovremmo sempre riflettere attentamente prima del loro utilizzo. Per creare una struttura comunicativa funzionale dobbiamo puntare sulle abilità e sulle risorse del nostro interlocutore piuttosto che sui deficit e le sue mancanze; la sua attenzione va focalizzata su esperienze ed emozioni positive, vanno enfatizzati i punti di forza del soggetto, valorizzate le sue risorse, utilizzato un lessico che indichi chiaramente cosa fare piuttosto che cosa non fare.

Il processo comunicativo, principalmente in un contesto in cui sia presente un soggetto con problemi di salute, deve essere centrato sulla persona, sarà lei che insegnerà all'emittente, attraverso segnali che un buon comunicatore riuscirà a cogliere, come relazionarsi nel modo più consono alle proprie esigenze; a sua volta i termini utilizzati dall'operatore dovranno essere chiari e comprensibili, le domande non dovranno avere un ritmo serrato; questi presterà massima attenzione sia al linguaggio verbale che soprattutto a quello non verbale così sarà in grado di formulare risposte adeguate, creare il feedback giusto, rafforzare la collaborazione reciproca.

mantenere un senso di valore personale, rinforzare le relazioni con persone significative, rafforzare le aspettative di recupero del funzionamento fisico e aumentare la possibilità di ottenere una condizione socialmente accettabile dal punto di vista personale. Riguarda, inoltre, il salvaguardare le aree maggiormente minacciate dalla malattia, l'equilibrio psicologico, le relazioni interpersonali, il funzionamento fisico e le aspettative per il futuro.

4.14 RISPOSTE EMOZIONALI E COMPORTAMENTI DELL'OPERATORE DI FRONTE AL DOLORE

Gli operatori impegnati nelle professioni di aiuto vivono spesso in modo coinvolgente il rapporto con le persone con cui lavorano. Queste reazioni nascono dalla loro personale esperienza di disagio che vivono in sé stessi e in altre persone importanti della loro vita.

L'approccio dei sanitari al paziente prevede la presa in carico della sua esperienza di sofferenza, che condiziona la qualità di vita del paziente e dell'operatore. Il sanitario, oltre a sviluppare abilità di relazione e di ascolto dell'esperienza dolorosa totalmente soggettiva, mette in gioco la propria personale concezione sia di dolore che di morte. L'intervento relazionale e terapeutico diventa dunque una forma di coinvolgimento esistenziale totale, perché *forma speculare di un probabile futuro comune*, creando una serie di atteggiamenti e reazioni che determinano la riuscita o meno dell'intervento terapeutico stesso.

Nel lavoro con la sofferenza è possibile scegliere di negare queste implicazioni emotive oppure decidere di considerarle, affinché possano fornire elementi utili per migliorare il lavoro.

I sentimenti provati dall'operatore nei confronti dell'utente vengono definiti *controtransfert* e la sua comprensione consente di raggiungere una migliore competenza lavorativa perché sono un elemento utile in ogni tipo di relazione di aiuto. Le più comuni reazioni di *controtransfert* sono rabbia, fallimento, impotenza, senso di colpa, tristezza e angoscia, sofferenza emotiva, perdite, dipendenza e morte. Di fronte a queste reazioni emotive la risposta più comune è quella dell'evitamento, l'operatore tende ad ignorarle, a difendersi e ad allontanarle ed il rischio è quello di non riuscire a supportare l'utente per i problemi per i quali ha chiesto aiuto.

Il primo indizio di *controtransfert* è quello di provare reazioni emotive intense o sentimenti inusuali, dimenticare gli appuntamenti, sentirsi assonnati, annoiati, concedere meno attenzione all'assistenza e evitare l'utente o affidarlo a qualcun altro. Questo significa che non sono state trovate adeguate strategie per fronteggiare l'ansia creata dalla situazione né meccanismi di difesa adeguati. Questa alterazione della sfera emozionale può far sviluppare determinate difficoltà nell'operatore che possono esprimersi direttamente attraverso disturbi d'ansia o indirettamente attraverso disturbi comportamentali, psicosomatici o del funzionamento sociale.

Al contrario, essere in grado di riconoscere i sentimenti personali che si innescano nel lavoro, è utile per metterli al servizio degli utenti. Comprendere quei sentimenti, per quanto scomodi, accresce la comprensione delle esperienze degli utenti e dà indicazioni importanti sull'interazione con gli stessi, dando la possibilità di dimostrare la capacità di tollerare i sentimenti spiacevoli e le situazioni che gli utenti vivono. In definitiva il *controtransfert* aiuta l'operatore a fornire un aiuto più competente.