

ATTEGGIAMENTO e BISOGNO PSICOLOGICO LA COMUNICAZIONE

Storti Chiara Francesca
Istruttore PSTI

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

ATTEGGIAMENTO PSICOLOGICO e COMUNICAZIONE

OBIETTIVI

- ATTEGGIAMENTO PSICOLOGICO del Volontario
- Il BISOGNO PSICOLOGICO del paziente
- La COMUNICAZIONE EFFICACE: il comportamento e il controllo delle emozioni

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

CONTESTO OPERATIVO

È necessario ricordare che il contesto operativo nel quale opera il soccorritore è caratterizzato fondamentalmente da **IMPREVEDIBILITA'**

Comporta spesso **DOLORE** e **RISCHIO**

Non è semplice per i soccorritori fronteggiare gli aspetti emotivi correlati allo stress generato dall'evento

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

CONTESTO OPERATIVO



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

ATT. PSICOLOGICO

È importante che il soccorritore sia in grado di **GESTIRE** e **DECIFRARE** i suoi stessi sentimenti ed impulsi al fine di

**NON TRASMETTERE E
COMUNICARE PAURA o
INCERTEZZA**

sia a chi gli sta di fronte che agli operatori stessi.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

ATT. PSICOLOGICO

IL VOLONTARIO DEVE SAPER:

TRASMETTERE al paziente la necessaria **TRANQUILLITA'** e la **COMPETENZA** nell'intervento

TRASMETTERE al paziente **SICUREZZA** nelle manovre di soccorso

TRASMETTERE al paziente l'importanza della sua partecipazione per la valutazione e per il giusto intervento, rendendolo partecipe dello stato di fatto del soccorso (quando possibile).

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

ATT. PSICOLOGICO

IL VOLONTARIO DEVE SAPER:

VALUTARE CON SENSIBILITA' interventi che possano togliere il paziente da **SITUAZIONI DI DISAGIO**

(coprire nudità, saprà evitare sguardi fissi verso il paziente o addirittura verso le parti del corpo colpite/ferite, saprà allontanare con discrezione e cura, eventuali sguardi indiscreti della *gente curiosa*, raccogliere eventuali oggetti personali e mostrarli al paziente per tranquillizzarlo)

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

ATT. PSICOLOGICO

IL VOLONTARIO DEVE SAPER:

MANTENERE SOTTO CONTROLLO lo stato clinico del paziente **SENZA MOSTRARE ECCESSIVA PREOCCUPAZIONE** anche e soprattutto negli interventi critici, o quando la situazione è in peggioramento.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

ATT. PSICOLOGICO

IL VOLONTARIO DEVE SAPER:

FARE DOMANDE al paziente per poter avere **INFORMAZIONI SULL'ACCADUTO** (a volte indispensabili) e per mantenere lo stato di veglia assieme alla tranquillità necessaria per una buona ripresa del paziente.

SENZA ECCESSIVA INSISTENZA e **SENZA DOMANDE VAGHE** se il paziente è affaticato, ma piuttosto con domande che richiedono risposte brevi e precise.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

ATT. PSICOLOGICO

IL VOLONTARIO DEVE SAPER:

ASCOLTARE in sinergia con l'equipaggio le esigenze del paziente, rispettando ruoli e mansioni

RASSICURARE il paziente, all'arrivo presso la struttura ospedaliera, della professionalità dei medici che si prenderanno cura di lui, e della professionalità di questi ultimi nel proseguire ciò che dai volontari è stato iniziato.

**TRASMETTERE al paziente DISPONIBILITA'
COMPRESIONE UMANITA' e SOLIDARIETA'**

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

ATT. PSICOLOGICO DISPONIBILITA'

Sin dai primi istanti il volontario dovrà parlare al paziente facendosi riconoscere (**IDENTITA' e QUALIFICA**)

Se il paziente mostra miglioramenti emozionali, parlare per **DESCRIVERE GLI INTERVENTI e LE AZIONI** che si accinge a svolgere.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

ATT. PSICOLOGICO UMANITA'

“...prevenire e lenire le sofferenze delle persone, rispettare la persona, proteggerne la vita e la salute..” in tutte le circostanze.”

In un'accezione generale, è il Principio nel quale affonda le sue radici l'attività dei volontari della Croce Rossa Italiana

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

ATT. PSICOLOGICO SOFFERENZA

La **SOFFERENZA** di una persona non è legata soltanto ad una **MALATTIA FISICA** o ad un **INDICENTE** materiale ma anche a **SITUAZIONI DI DISAGIO** o **CIRCOSTANZE EMOZIONALI** che possono essere assimilate a delle “ferite psicologiche”.

“Patimento, tormento, sentire dolore; la condizione di chi soffre per cause fisiche o psichiche; provare qualcosa che porta disagio, dolore”

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

ATT. PSICOLOGICO SOLIDARIETA'

Lo sforzo attivo e gratuito, il cui obiettivo è **ALLEVIARE SOFFERENZE E DISAGI** di chi è nel bisogno.

È il rapporto di comunanza tra le persone pronte a collaborare tra loro, ad assistersi nella piena condivisione e responsabilità.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

ATT. PSICOLOGICO DOMANDE???



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMPORAMENTO DELLE PERSONE

Con il termine comportamento si intende l'insieme delle **RISPOSTE** che l'organismo animale dà in conseguenza a stimolazioni esogene e/o endogene.

E' l'espressione di una vasta rete di eventi di ordine biologico e psicologico, altamente integrati a molti livelli.

E' **provocato sempre da uno STIMOLO** (input) e può **MODIFICARSI** con il tempo e l'esperienza.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMPORTAMENTO COLLETTIVO

Il **COMPORTAMENTO** è legato ad una specifica attività dell'individuo o dei gruppi.

Solitamente il **COMPORTAMENTO COLLETTIVO** ha come fondamento o motivazione la soluzione di un problema, di una difficoltà.

Si possono evidenziare, in emergenza

COMPORTAMENTI COLLETTIVI ADATTI

COMPORTAMENTI COLLETTIVI NON ADATTI

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMPORTAMENTO COLLETTIVO NON ADATTO / INADATTO

Caratterizzato da una

RISPOSTA NON LOGICA e NON RAZIONALE

Produce **CONSEGUENZE PERICOLOSE** per la sicurezza dei pazienti e degli stessi soccorritori.

Le reazioni più frequenti sono quelle di "commozione-inibizione-stupore" e quella da "panico".

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMPORTAMENTO IN RIFERIMENTO ALLE ZONE

I comportamenti collettivi, in generale, possono essere riferiti a

ZONE DELL'EVENTO e FASI DELL'EVENTO

a seconda che si consideri l'asse dello spazio o l'asse del tempo.

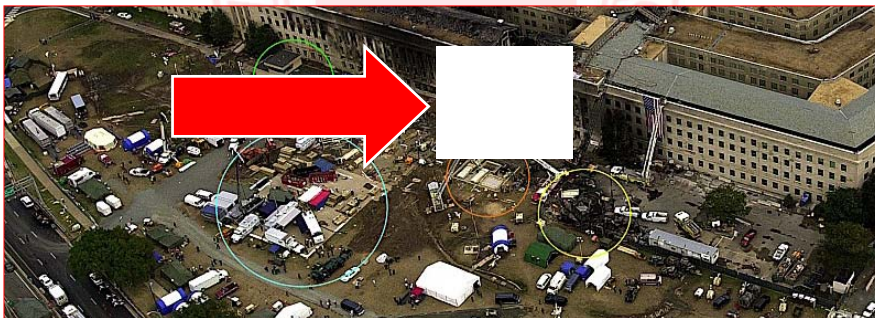
Le ZONE individuabili sono:

ZONA D'IMPATTO
ZONA DI DISTRUZIONE
ZONA MARGINALE
ZONA ESTERNA

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMPORTAMENTO ZONA D'IMPATTO

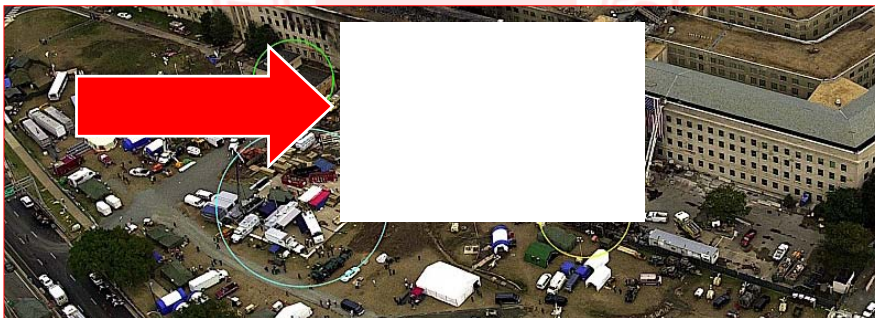
I superstiti sono pochi e hanno comportamenti cosiddetti di "commozione-inibizione-stupore"



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMPORTAMENTO ZONA DI DISTRUZIONE

Le persone colpite possono manifestare comportamenti inadatti : indecisione, azioni inutili e non coordinate, fuga centrifuga, panico.



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMPORTAMENTO ZONA MARGINALE

Le persone in questa zona possono avere comportamenti di inquietudine, incertezza, angoscia.
ATTENZIONE: un elevato numero di persone, con scopi diversi, potrebbe dare origine al panico.

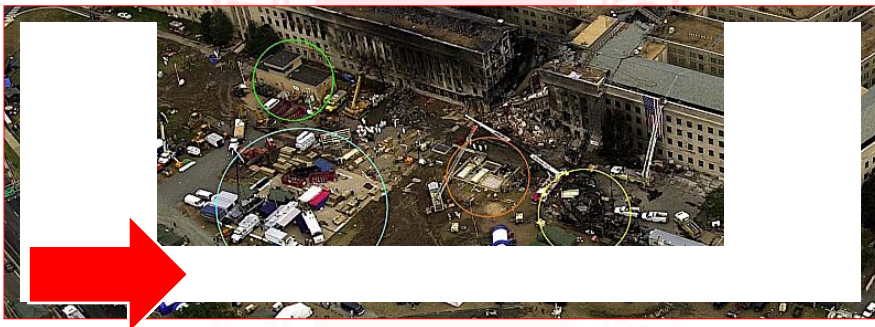


Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMPORTAMENTO ZONA ESTERNA

Possono esservi comportamenti che aumentano il disordine, causati dalla gente che cerca di andare verso il centro.

Sono necessarie di misure d'ordine chiare e precise!



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMPORTAMENTO DOMANDE???



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

EMOZIONI

Le **EMOZIONI** sono da considerarsi dei “cambiamenti in preparazione all’azione” e possono nascere solo da fatti che abbiano un determinato significato.

I fatti devono costituire uno **STIMOLO SIGNIFICATIVO** e toccare gli interessi del soggetto.

Un’emozione può essere letta, anche se non detta (**LINGUAGGIO NON VERBALE**).



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

EMOZIONI: PAURA

Si dice che una delle pulsioni fondamentali dell’uomo sia la **PAURA**: quell’emozione che attiva in noi comportamenti di **RISPOSTA AL PERICOLO**.

La paura quindi, ha una precisa funzione biologica: serve a proteggere l’organismo per prepararlo all’azione; per prepararlo a dare una risposta; per metterlo nella condizione di attivare una reazione anche fisica di fronte ad un accadimento non previsto ed improvviso che interrompe il ciclo emozionale ed esistenziale del vissuto quotidiano di ogni individuo.



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

EMOZIONI: PANICO

Il **PANICO** è un **LIVELLO ESTREMO DI PAURA**.

E' una reazione emotiva intensa che destruttura il comportamento, impedisce all'organismo di elaborare una strategia di salvezza e di dare una risposta positiva allo stimolo negativo.

E' il risultato dell'**INCAPACITA' TEMPORANEA** dell'individuo di controllare la paura.

Si traduce in un comportamento in genere **DANNOSO** per la salvaguardia dell'individuo.



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

EMOZIONI DOMANDE???



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

BISOGNO PSICOLOGICO

La persona che viene trasportata possiede una sua personalità, dignità, emotività ed aspettativa.

Nel momento in cui **CHIEDE AIUTO** non è in grado di superare la criticità dell'evento con le sue forze e sovente questa condizione è accompagnata da **SENTIMENTI NEGATIVI:**

- senso di inferiorità
- dipendenza
- debolezza



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

BISOGNO PSICOLOGICO

RASSICURAZIONE

Il paziente si trova in una situazione di cui **NON CONOSCE L'ESITO** ed in cui si sente **IMPAURITO** circa il suo presente e futuro.

STIMA E RISPETTO

è in un momento doloroso e sofferente ma **MANTIENE UNA SUA PERSONALITA'** ed **INDIVIDUALITA'**; è una persona e come tale deve essere considerata anche in questo momento di disagio.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

BISOGNO PSICOLOGICO

AMORE

più ci si sente impauriti più si ha la percezione di ESSERE SOLI ED INDIFESI, alla ricerca di qualcuno che ci stia vicino e si prenda cura di noi.

AUTONOMIA

anche se la vediamo bisognosa di aiuto, probabilmente la persona soccorsa, fino a pochi istanti fa era INDIPENDENTE ED AUTONOMA come spera di poter tornare ad essere al più presto.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

BISOGNO PSICOLOGICO DOMANDE???



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMUNICAZIONE

Cos'è la COMUNICAZIONE?

Una prima definizione elementare di comunicazione è la seguente:

**TRASFERIMENTO D'INFORMAZIONI
DA UN EMITTENTE
AD UN RICEVENTE
A MEZZO DI MESSAGGI**

Shannon, Weaver

"La teoria matematica della comunicazione" 1971

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMUNICAZIONE

CHI COMUNICA

elabora un MESSAGGIO che per lui ha un significato: lo fa in riferimento ad un CODICE determinato (complesso di simboli organizzato)

CHI RICEVE

il MESSAGGIO fa riferimento allo stesso CODICE dell'emittente ed è quindi in grado di DECODIFICARLO.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

PROCESSO COMUNICATIVO EMITTENTE

EMITTENTE

- ESPRIME il MESAGGIO
- verifica che GIUNGA AL DESTINATARIO
- verifica che il destinatario LO RICEVA e gli DIA IL GIUSTO SIGNIFICATO
- sollecita e comprende la REAZIONE del destinatario

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

PROCESSO COMUNICATIVO DESTINATARIO

DESTINATARIO

- RICEVE il MESAGGIO
- INTERPRETA il messaggio
- VALUTA il messaggio
- RISPONDE al messaggio

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

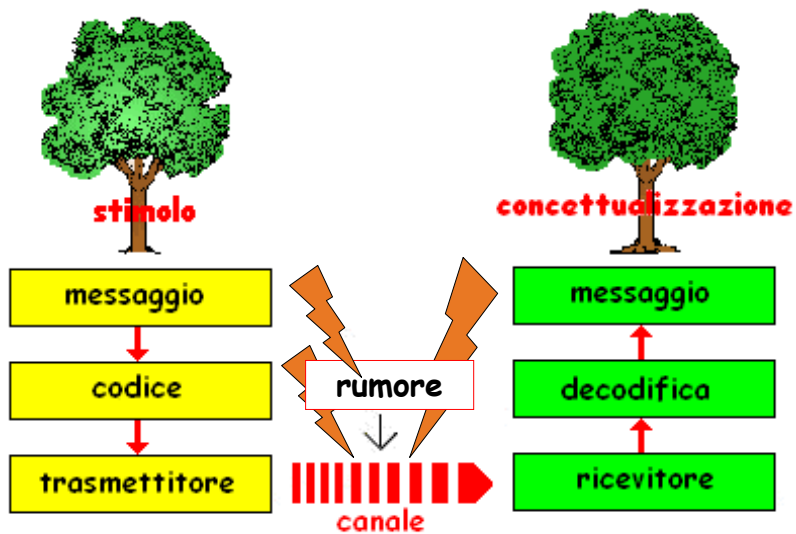
PROCESSO COMUNICATIVO FEEDBACK

Il **FEEDBACK** consente di verificare la **COMPRESIONE DEL MESSAGGIO** e permette di calibrare la risposta.



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

PROCESSO COMUNICATIVO ALTRI FATTORI



PROCESSO COMUNICATIVO COMUNICAZIONE VERBALE

La comunicazione verbale esprime il contenuto del messaggio e si realizza attraverso la PAROLA PARLATA implicando quindi il CANALE VOCALE.

COSTITUISCE IL 20-30% DEL MESSAGGIO

E' importante che le parole facciano parte di un LINGUAGGIO COMUNE.

Ogni forma gergale o tecnica rischia di non essere compresa e di CREARE CONFUSIONE.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

PROCESSO COMUNICATIVO COMUNICAZIONE PARAVERBALE

La comunicazione paraverbale è composta dalle caratteristiche della VOCE e dal modo di PRONUNCIARE il messaggio:

TONO
VELOCITA'
PAUSE ed INTERCALARI
RITMO
VOLUME
SILENZI

COSTITUISCE IL 35-40% DEL MESSAGGIO

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

PROCESSO COMUNICATIVO COMUNICAZIONE NON VERBALE

Comprende tutti gli altri canali comunicativi:

GESTI
ESPRESSIONI DEL VISO
POSTURA
ORIENTAMENTI DEL CORPO
SGUARDO
SORRISO
MOVIMENTI DELLE MANI
ODORI e PROFUMI
ABBIGLIAMENTO (la divisa!)

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

PROCESSO COMUNICATIVO COMUNICAZIONE NON VERBALE

L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio.

La COMUNICAZIONE NON VERBALE incide in misura notevole (**FIN OLTRE IL 90%** in alcuni casi) sulla corretta percezione del messaggio da parte del destinatario e sugli effetti che egli porrà in essere conseguentemente.

In caso di dissonanza tra la componente verbale e quella non verbale di un messaggio, **PREVALE LA COMPONENTE NON VERBALE.**

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMUNICAZIONE NON VERBALE: MANI



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMUNICAZIONE NON VERBALE: VISO



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMUNICAZIONE NON VERBALE: POSTURA



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

PROCESSO COMUNICATIVO CONTENUTO e RELAZIONE

Ogni comunicazione presenta un **ASPETTO DI CONTENUTO** e un **ASPETTO DI RELAZIONE**.

ESEMPIO

“E’ importante che toglì il piede dalla frizione gradatamente e dolcemente” e “Togli di colpo la frizione e rovinerai la trasmissione in un momento!”

hanno lo stesso aspetto di contenuto

hanno un livello estremamente differente di relazione

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

PROCESSO COMUNICATIVO ATTEGGIAMENTI

ESEMPIO

L'uomo che guarda fisso davanti a sé mentre fa colazione in una tavola calda affollata, o il passeggero d'aereo che siede con gli occhi chiusi, stanno entrambi comunicando che **NON VOGLIONO PARLARE** con nessuno né vogliono si rivolga loro la parola, e i vicini di solito "afferrano il messaggio" e rispondono lasciandoli in pace.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

PROCESSO COMUNICATIVO EMPATIA

L'**EMPATIA** è la capacità di **IMMEDESIMARSI** con gli stati d'animo e con i pensieri delle altre persone.

- Immedesimarsi nelle loro emozioni
- Immedesimarsi nella loro prospettiva soggettiva
- Condividere i loro sentimenti

*"mettersi nei panni dell'altro,
mantenendo però i piedi nelle proprie scarpe"*

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMUNICAZIONE EFFICACE

Nella **COMUNICAZIONE EFFICACE** possiamo individuare **3 MOMENTI**

FAVORIRE LO
SCAMBIO DI INFORMAZIONI

INDIVIDUARE
LO STATO EMOTIVO

ENTRARE
IN RELAZIONE EMPATICA



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMUNICAZIONE EFFICACE

1 - FAVORIRE LO SCAMBIO DI INFORMAZIONI

più informazioni sullo stato fisico e psichico
raccoltiamo, più diventa facile entrare in relazione.

Le domande non devono essere troppo invadenti o
personali

Se la persona non vuole dire nulla di sé, non
dobbiamo insistere e forzarla

Noi **DOBBIAMO FORNIRE** con chiarezza e tranquillità
TUTTE LE INFORMAZIONI che possono servire al
paziente per ridurre la sua ansia.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

COMUNICAZIONE EFFICACE

2 - INDIVIDUARE LO STATO EMOTIVO

oltre a decifrare quello della persona soccorsa è bene cercare di cogliere anche il nostro stato d'animo per poter arginare e tenere a freno i nostri sentimenti e le nostre ansie più forti.

3 - ENTRARE IN RELAZIONE EMPATICA

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

PROCESSO COMUNICATIVO DOMANDE???



Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

CONCLUSIONI TECNICHE EFFICACI (1)

ADEGUARE IL LIVELLO LINGUISTICO

il nostro linguaggio dovrà essere sempre il più VICINO e COMPRENSIBILE possibile a quello della persona soccorsa. Siamo sempre noi a doverci adeguare alle esigenze altrui e non viceversa.

ASCOLTARE ATTIVAMENTE

si intende una situazione in cui la persona soccorsa recepisce, attraverso la nostra comunicazione analogica ed i nostri commenti di risposta, che SIAMO REALMENTE INTERESSATI a ciò che ci sta dicendo.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

CONCLUSIONI TECNICHE EFFICACI (2)

OSSERVARE IN MODO PARTECIPATO

TENERE LA MANO della persona è un tipico gesto che comunica ATTENZIONE e PARTECIPAZIONE a ciò che sta accadendo; la persona si sente meno sola ed abbandonata alla sua sofferenza.

TOLLERARE IL SILENZIO

La voglia di fare ed agire fa sembrare tempo sprecato quello passato SENZA DIRE NULLA, ma spesso questi sono momenti necessari per il paziente per rielaborare sentimenti ed emozioni.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

CONCLUSIONI TECNICHE EFFICACI (3)

FARE DOMANDE APPROPRIATE

“posso metterle meglio il cuscino?” oppure “se ha caldo posso aprire un po’ il finestrino, che ne pensa?”
Due esempi per chiarire che le domande devono essere CHIARE BREVI e PRECISE.

DECIFRARE IL LINGUAGGIO ANALOGICO

Soprattutto con le persone più silenziose questo è l’unico mezzo attraverso cui entrare in relazione: serve per ADEGUARE ulteriormente i NOSTRI ATTEGGIAMENTI alla situazione in cui ci troviamo.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

CONCLUSIONI TECNICHE EFFICACI (4)

CONFERMARE IL MESSAGGIO RICEVUTO

la ripetizione della comunicazione ricevuta ci permette sia di EVITARE ERRORI o DISTORSIONI del contenuto del messaggio, sia di sostenere la CONSAPEVOLEZZA della persona soccorsa rispetto al fatto che qualcuno si sta occupando di lui.

DARE RISPOSTE APPROPRIATE

sia alla persona soccorsa che agli accompagnatori: spesso sono quest’ultimi la presenza più rassicurante per la persona soccorsa.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

CONCLUSIONI TECNICHE INEFFICACI

E' ASSOLUTAMENTE INEFFICACE...

Parlare per parlare
Non sostenere i tempi e i silenzi
Dare giudizi/consigli non richiesti
Mostrare disinteresse
Banalizzare i sentimenti altrui
Verbalizzare le proprie paure
Mostrarsi chiusi
Interrompere chi parla
Mandare messaggi incongruenti

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

CONCLUSIONI

Quando soccorrete o trasportate in ambulanza qualcuno il vostro compito è anche quello di **INTERAGIRE** con una persona che in quel momento vive una situazione di disagio rapportandosi con le sue esigenze psicologiche e stabilendo un rapporto empatico.

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

CONCLUSIONI

COMUNICARE

produce sempre un EFFETTO
IMPARARE A GESTIRE LA COMUNICAZIONE
e IMPARARE A GOVERNARE I PROCESSI
INFORMATIVI

**È ELEMENTO ESSENZIALE NELLA
GESTIONE DELL'EMERGENZA.**

Il soccorritore deve possedere il "senso del limite":
non è possibile capire tutto, ma risulta importante
STARE ATTENTI A TUTTO!

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

Bibliografia

Dinamiche psicologiche nelle emergenze

G. Caviglia , D. Nardiello (a cura di) (2009)
Napoli: Idelson-Gnocchi Ed. Scientifiche

Manuale di psicologia dell'emergenza

A. Zuliani (2007). Maggioli Editor

Corso formativo PSTI per i Volontari
della Croce Rossa Italiana

- THE END -

**GRAZIE PER
LA VOSTRA
ATTENZIONE!**

