

Catalogo formazione RSA

Argomento: EMPATIA

L'empatia è l'ascolto attivo, l'abilità di comprendere esattamente ciò che l'altro dice realmente e di comunicarglielo anche riformulando ciò che ha detto.

Di solito si ascolta velocemente e sempre velocemente si risponde, mentre l'empatia presuppone la capacità di mettersi al posto di un altro, di vedere il mondo come lo vede l'altro.

L'ascolto attivo non è un processo passivo e include l'abilità di comprendere e di comunicare che si è compreso.

Quanto più si cercherà di conoscere e far coincidere i propri sistemi di riferimento in quelli altrui, tanto più creeremo una condizione di apertura e di non giudizio che favorirà la comunicazione efficace la sicurezza nel sentirsi liberi di esprimere il proprio punto di vista. Tanto più si darà per scontato che il proprio sistema di riferimento è uguale a quello dell'altro, tanto meno avremo una condizione di apertura e tanto più sarà la probabilità che la nostra comunicazione risulti inefficace.

Argomento: COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE

Il linguaggio verbale è l'elemento a cui diamo più importanza quando entriamo in relazione con gli altri. Senza avere il controllo sul corpo, comunichiamo con centinaia di segnali, che attengono principalmente alla parte non verbale della comunicazione. Espressioni facciali come per esempio sopraccigli corrugati, movimenti del corpo, movimento degli occhi confermano o disconfermano ciò che diciamo con le parole.

La componente verbale della comunicazione è indicata per trasferire contenuti, la componente non verbale fornisce tutte le informazioni che mancano e che sono legate all'aspetto emotivo relazionale. Ogni comportamento è comunicazione e quindi è impossibile non comunicare.

Argomento: EMOZIONI NELLA RELAZIONE

Le emozioni accompagnano le nostre azioni ed influenzano le relazioni sia in termini comunicativi sia di agito professionale. Le emozioni possono esaltare o bloccare, facilitare o rendere più complesso ogni processo che quotidianamente ci troviamo ad affrontare.

Riconoscere le proprie emozioni e riuscire a comprendere come queste condizionano l'interazione e lo stare con gli altri, siano essi colleghi, utenti o familiari ma anche come queste ci portano ad assumere atteggiamenti, a prendere decisioni o a reagire nelle situazioni, consente infatti di distinguere sé dall'altro in modo da poter stare nelle relazioni e viverle in maniera più funzionale.

Argomento: LA RELAZIONE CON I FAMILIARI DEI SOGGETTI RICOVERATI

Il personale che opera in strutture socio-sanitarie, oltre a stabilire un buon rapporto con il malato, deve tenere una buona relazione con i familiari.

Il ricovero del loro parente è stato, spesso, deciso in base alla gravità della malattia o per l'impossibilità di curarlo a casa per motivi organizzativi e/o finanziari o per entrambi le ragioni. Questo crea uno stato d'animo nei familiari di frustrazione, ansia e preoccupazione. A volte vi sono anche conseguenze socioeconomiche date dalla malattia per esempio il ricovero per quella famiglia è un dramma perché quella nonna sorvegliava i nipotini a casa mentre la figura genitoriale era al lavoro.

A questi motivi di preoccupazione e di ansia si aggiungono, a volte, quelli creati da manchevolezze date dall'organizzazione ospedaliera e dell'assistenza, quelli derivanti da aspettative irrealistiche sulle possibilità di guarigione o sul rifiuto di accettare l'effettivo stato di compromissione del proprio caro.

Questa descrizione degli atteggiamenti e dei comportamenti lo stato d'animo dei familiari è sufficiente a far comprendere quanto sia difficile tenere connessi delle buone relazioni interpersonali. I familiari spesso vogliono soprattutto parlare con qualcuno che non faccia parte della famiglia, ma che conosca bene il malato, la sua malattia e le sue condizioni nel futuro prossimo o lontano e questa richiesta di aiuto è spesso mascherata con una scusa banale.

L'operatore può cogliere questo bisogno, non abbandonando a se stessi i familiari. La sola presenza accanto a loro, in un atteggiamento di affettuosa comprensione, è importante, pur contenendo nei giusti limiti le manifestazioni emotive.

Argomento: IL CONFLITTO E GRUPPO DI LAVORO

La dimensione del confronto, della discussione e del conflitto è intrinseca a qualsiasi gruppo di lavoro. La definizione di conflitto non può prescindere dai concetti di disaccordo e divergenza ed esistono diversi modi di agire che rappresentano altrettanti gradi di intensità del conflitto stesso. La cooperazione e la competizione costituiscono due delle modalità alternative che aiutano a gestire la conflittualità all'interno di un gruppo.

Il conflitto può essere non solo distruttivo ma anche costruttivo e bisogna distinguere tra i conflitti centrati sul compito e conflitti centrati sulla relazione.

Argomento: LA LEADERSHIP

La leadership è una forma di influenza caratterizzata dalla capacità di determinare il consenso volontario, un'accettazione soggettiva e motivata nelle persone rispetto a certi obiettivi del gruppo o dell'organizzazione. Essa implica la persuasione degli altri a mettere in secondo piano, per un certo tempo, i propri personali interessi, al fine di perseguire e conseguire uno scopo comune importante per il gruppo.

Dobbiamo distinguere il leader dal capo.

Il leader esercita un potere, ma fa sì che vi sia da parte dei membri del proprio gruppo una decisione soggettiva e motivata agli obiettivi del gruppo stesso.

Anche un capo esercita un potere e modifica i comportamenti degli individui senza però che questi ultimi aderiscano agli obiettivi generali del gruppo o dell'organizzazione di cui fanno parte. Gli obiettivi dell'organizzazione non diventano gli obiettivi della persona che ne fa parte.

Il leader può essere definito come colui che esercita non tanto un particolare stile di leadership quanto tre principali competenze, quella della comunicazione, dei problem solving e quella dell'assertività.

Argomento: IL PROCESSO DECISIONALE

Decidere è un'azione che intraprendiamo quotidianamente sia per conto nostro sia con altri. Nell'ambito del gruppo, accanto alle possibili trappole proprie di un sovraccarico di informazioni che il singolo si trova a dover gestire, si affiancano difficoltà relative alle dimensioni relazionali.

Il gruppo risulta avvantaggiato rispetto al singolo nel gestire una quantità di informazioni maggiore e nell'elaborarle, ma il gruppo non è esente da difficoltà quando si trova a subire pressioni verso il conformismo ossia quando è vincolato dalla struttura di valori rigidi che mette l'unanimità al di sopra di ogni cosa e che vede invece la diversità di opinioni come una minaccia all'unità.

Tuttavia per il gruppo esistono strategie e strumenti per ovviare a queste trappole cognitive e relazionali, che permettono di decidere quale direzione prendere, che strategie mettere in atto.

I gruppi di lavoro in team che non riescono a prendere una decisione e si fermano alla sola discussione dei dati e delle informazioni mostrano la difficoltà di assumersi una responsabilità.

La responsabilità condivisa non significa diffusione della medesima tra i diversi membri in modo che ciascuno di essi metta un minor impegno nel contribuire al lavoro del gruppo, bensì un'assunzione di maggiore potere nel preparare, eseguire e controllare i compiti affidati al gruppo stesso da parte di ciascun componente del team, piuttosto che unicamente da parte del leader.

Argomento: DIVENTARE UN TEAM

Un gruppo è tale quando si sente di appartenere.

Nell'ambiente lavorativo siamo spesso concentrati sulle aspettative legate al ruolo e sugli obiettivi esterni, che ci vengono affidati come singoli e come gruppo. Ciò naturalmente non favorisce una riflessione su quanto accade a livello di struttura e processi, riflessione che permetterebbe una visione più ampia della natura dei problemi, delle possibili soluzioni.

Conoscere ed essere più consapevole delle dinamiche di gruppo, accanto all'atteggiamento di osservazione che privilegia da un lato il qui ed ora e dall'altro sia attento alla semplice rilevazione del campo fenomenico, permette di evitare giudizi affrettati stereotipati e impedisce la cosiddetta rincorsa al facili soluzioni.

Ciò che differenzia un gruppo da un semplice insieme di individui e ciò che ci fa sentire parte di esso ed è l'interdipendenza. Ogni gruppo, per giungere la sua piena maturità, segue un processo in cui gli individui da semplici componenti indipendenti con obiettivi propri, costruiscono una serie di relazioni che riportano attraverso l'accettazione di una condizione di reciproca dipendenza con gli altri membri del gruppo a ristrutturare le proprie priorità integrando le obiettivi personali con gli obiettivi del gruppo per realizzare un fine comune e un comune destino.

Argomento: LA MORTE: VISSUTI EMOTIVI DELL'OPERATORE SANITARIO

L'assistenza al malato morente non è basata sul sapere né sul saper fare, ma soprattutto su saper essere. Come il malato utilizza i suoi meccanismi di difesa, così anche l'operatore potrebbe difendersi dall'esperienza della morte con l'evitamento. Infatti, non solo gli risuona il senso di fallimento, ma un conto è sapere che si deve morire altro è vedere giorno per giorno come il malato si avvicina alla morte sapendo che tutto questo accadrà anche a lui e alle persone affettivamente vicine.

Per svolgere un adeguato accompagnamento alla morte è importante conoscere gli stadi che si succedono nel tempo e che vengono vissuti in ugual misura dall'ammalato dalla sua famiglia.

Argomento: FORMAZIONE ALL'ASSISTENZA DOMICILIARE

Assistere al domicilio un paziente è una condizione differente da quello di lavorare all'interno di una struttura.

Questa condizione cambia in maniera considerevole l'assistenza stessa, l'operatore accede ad un ambiente domestico, non sanitarizzato, senza tutti i confort tecnologici e le procedure standardizzate che si possono ritrovare in una RSA.

Il professionista invade uno spazio inviolabile ed entra nell'intimità della casa e delle relazioni familiari in essa contenute.

L'ambiente domestico diviene luogo privilegiato di relazioni e di cura, dove la presenza dell'operatore è attesa e a volte pretesa, in un legame di fiducia e confidenza che si consolida giorno dopo giorno. Se da un lato dunque occorre supportare l'operatore nelle sue competenze empatiche, di tatto e capacità relazionale con l'assistito ed i familiari, dall'altro non va dimenticato che il professionista che accede al domicilio di trova affrontare in solitudine l'assunzione di decisioni e la gestione di tutte le componenti emotive ed emozioni, caratterizzanti questa particolare tipologia di assistenza.