

## **Corso di formazione per assistente geriatrico all'autonomia di base**

### **5° Modulo:**

### **PRINCIPI BASE DI COMUNICAZIONE INTERPERSONALE. ASCOLTO ATTIVO/ASSERTIVO**

**Fiumicino, 25 marzo 2008**

### **Gestione del conflitto:**

- Come parlare all'anziano;
- Lo stile assertivo;
- Rendere efficaci i messaggi in prima persona.

### **Come Parlare all'anziano**

- Oggi viviamo il paradosso per cui scarti generazionali di meno di dieci anni pongono in evidenza modus-vivendi estremamente differenziati e spesso incomunicanti gli uni con gli altri.
- *Comunicare* significa "mettere in comune", ma la società odierna ha ben poco da mettere in comune con l'anziano che, incompreso, vive il senso frustrante della inadattabilità sistemica.
- Non avendo nulla da dare in termini di profitto, l'anziano si sente un non-appartenente.
- Bisogna ricordare che, gli anziani ultraottantenni, per una percentuale che supera il 50%, si incamminano lungo la strada del disorientamento.

- Dal disorientamento deriva l'angoscia e dall'angoscia deriva l'aggressività e il biasimo per tutto ciò che circonda l'anziano.
- L'anziano chiede di essere ascoltato, che i suoi sentimenti vengano riconosciuti e legittimati.
- Solo instaurando un rapporto basato su presupposti fiduciari è possibile la comunicazione.
- L'anziano esprime i suoi sentimenti solo se ha vicino qualcuno che riesca ad ascoltarlo sinceramente, senza emettere giudizi.
- E' necessario trovare una forma comunicativa che mantenga il contatto empatico con l'utente, senza farsi travolgere dai bisogni e dalle emozioni di quest'ultimo.
- Lo stile assertivo permette di rispettare i propri e gli altrui bisogni e interessi.

### ***Lo stile assertivo***

- L'assertività è la capacità di esprimere i propri bisogni e i propri diritti, le proprie sensazioni positive e negative, senza violare i diritti ed i limiti altrui.
- L'assertività è:
  - o Capacità di identificare ed esprimere le proprie sensazioni;
  - o Definire e rispettare i limiti;
  - o Comunicare ed ascoltare in modo aperto, diretto e congruente;
  - o Avere la consapevolezza di avere tutti i diritti ai propri bisogni e necessità;

### ***Quali diritti abbiamo?***

- Il diritto ai propri valori, pareri ed emozioni;
- Il diritto di cambiare, modificare e sviluppare la propria vita come meglio si crede;

- Il diritto di decidere come e dove dirigere la propria vita e di stabilire le proprie priorità e obiettivi;
- Il diritto a non doversi giustificare per le proprie sensazioni o comportamenti;
- Il diritto di vedere rispettati i propri bisogni e limiti;
- Il diritto di dire agli altri come si desidera essere trattati;
- Il diritto di dire "NO" ;
- Il diritto a chiedere aiuto e informazioni senza dover avere sensazioni negative di vergogna e di colpa;
- Il diritto di prendersi il tempo e l'aiuto necessari a formulare le proprie idee e desideri prima di esprimerli;
- Il diritto a fare errori;
- Il diritto di cambiare idea o a volte anche a comportarsi illogicamente;
- Il diritto di piacersi anche se non si è perfetti.

### ***L'importanza di saper dire "NO"***

- Essere incapaci di dire "NO" ci mette nella condizione di dire "Sì" anche quando vorremmo dire "NO" ;
- Dire "Sì" quando vorremmo dire "NO" mortifica la nostra capacità di controllare la nostra vita;
- Ci spinge a prenderci più responsabilità di quelle che vorremmo;
- Ci mette nella condizione di dover assolvere a più compiti di quelli che ci permettono i nostri limiti fisici, psicologici e intellettuali;
- Ci fa accumulare stress con pesanti ripercussioni sulla salute fisica e mentale.
- Dire "NO" può essere molto difficile

- Le persone con bassa autostima molto spesso hanno anche una mancanza di assertività e pensano di doversi adattare a tutte le aspettative che gli altri hanno su di loro.
- A volte si sentono come vergognose, o colpevoli, nel dire di NO.
- Il fare le cose contro la propria volontà e possibilità non fa altro che farli sentire ancora più abusati e arrabbiati.

### ***Alcuni modi di dire "NO" :***

- Non posso fare questa cosa adesso.
- NO, ti ringrazio. Non questa volta. Grazie per avermelo chiesto.
- Spiacente, ma NO.
- Abbiate pazienza ma non posso proprio venire.
- Preferirei di NO.
- Per dire un NO convincente dovrete:
  - o Iniziare la frase con la parola NO
  - o Scuotere la vostra testa ed usare dei segnali nonverbali per sottolineare il vostro NO. La vostra voce dovrebbe essere chiara e diretta. Gli occhi dovrebbero sostenere lo sguardo dell'altro.

### ***Il "Decision Making"***

- Se qualcuno vi fa una richiesta avete il diritto di chiedere un po' di tempo per pensarci
- La decisione dovrebbe spettare a voi, ma alle volte è difficile riuscire a dire NO immediatamente.
- Potete provare ad usare un NO empatico e spiegare i motivi del rifiuto senza dare l'impressione di giustificarsi.

### ***La gestione del conflitto:***

- Vivere in un ambiente dove ci sono conflitti irrisolti è, a lungo andare, deleterio per tutti perché:
  - Le energie vengono tutte assorbite dal conflitto e non c'è possibilità di progredire o di creare una condizione di benessere;
  - Le persone vivono in una condizione di oppressione e divisione;
- D'altra parte può esserci qualcuno nel sistema relazionale che pensa di trarre vantaggio da una permanente situazione di conflitto: è la classica strategia del dividi et impera.
- Una delle prime cose da fare nella gestione del conflitto è individuare se c'è qualcuno nel sistema relazionale (es.: famiglia) che cerca, consapevolmente o meno, di trarre vantaggio dalla situazione di conflitto e di svelare il suo copione;
- Una volta svelato questo gioco è più facile evitare di farsi coinvolgere in sterili discussioni;

### ***I motivi del conflitto:***

- Differenze negli obiettivi, nei valori, negli interessi;
- Incomprensioni;
- Bisogni non soddisfatti.

### ***Cosa ci spinge a subire i conflitti?***

- La convinzione che le cose non possano cambiare;
- La paura di incorrere in guai, se si cerca di mediare tra due persone in conflitto o di reagire all'aggressività altrui.
- La scarsa autostima;
- Il dubbio di essere l'unica persona a credere che ci sia qualcosa di sbagliato e a stare male;
- La tendenza a delegare agli altri le responsabilità;

## ***Accettazione del conflitto e empatia:***

- Esiste una relazione biunivoca tra l'empatia e la capacità di riconoscere ed affrontare i conflitti;
  - o Se non siamo disposti a riconoscere un conflitto, in tutta probabilità tenderemo ad ignorare i bisogni dell'altro (spesso il più debole);
  - o Se non siamo in grado di comprendere i sentimenti e i bisogni altrui, difficilmente riusciremo a trovare una mediazione tra le parti in conflitto.

## ***Strategie per risolvere i conflitti:***

- **Identificare e definire il problema:** per fare ciò bisogna innanzitutto esprimere ciò che si prova e si pensa in prima persona (es.: Quando mi dai gli ordini IO mi sento mortificata) e NON bisogna dare giudizi (es.: Lei è una persona autoritaria); inoltre le tecniche dell'ascolto attivo aiutano molto a comprendere le ragioni altrui;
- **Proporre differenti soluzioni:** chiedete al vostro interlocutore di proporre una soluzione, nel frattempo elaborate delle vostre proposte e fate una lista di opzioni possibili;
- **Prendete una decisione comune:** non cercate di persuadere la persona ad accettare la "vostra" soluzione, inoltre definite in maniera chiara ed inequivocabile una modalità che possa essere congeniale ad entrambe le parti;
- **Attuate la decisione presa:** dopo aver deciso il da farsi bisogna accordarsi su come farlo (CHI deve fare COSA e QUANDO); è bene che le responsabilità e i compiti siano divisi equamente;
- **Fate una valutazione della strategia impiegata:** dopo aver intrapreso la pratica concordata fate, insieme al vostro interlocutore, una valutazione

degli effetti di essa e rinegoziate, SEMPRE INSIEME, eventuali cambiamenti.

### ***I pensieri auto-distruttivi:***

- Spesso siamo noi stessi la con-causa dei conflitti di cui siamo vittime e attori;
- Ciò avviene quando nella nostra mente prevalgono i pensieri negativi, quando pensiamo che siamo circondati da persone che vogliono deliberatamente farci del male.
- Quando ci rendiamo conto che queste idee ricorrono dentro di noi dobbiamo procedere con il cosiddetto reality testing spingendo gli altri ad esprimere le loro "reali" motivazioni.

---

**info:** Coop. Soc. di Solidarietà ASPIC a r.l. - Via Tullio Levi  
Civita, 31 - 00146 ROMA  
Tel./Fax. 0654225060 [info@coopaspic.org](mailto:info@coopaspic.org) - [www.coopaspic.org](http://www.coopaspic.org)