



IntegraCare M4: Comunicazione efficace nelle relazioni di cura



La comunicazione efficace nelle relazioni di cura è uno dei moduli più importanti del programma di assistenza incentrato sulla persona. La comunicazione svolge un ruolo prezioso nell'assistenza centrata sulla persona. Per questo motivo è stata prestata molta attenzione all'empowerment, all'inclusione, alla motivazione, ai conflitti, alla comunicazione alternativa e ad altri strumenti di comunicazione.

**Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione Europea. Questa pubblicazione riflette solo le opinioni degli autori e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni in essa contenute. Riferimento progetto - 2020-1-ES01-KA202-082311*

Fasi della comunicazione

Disabilità

Conflitti

Comunicazione alternativa

Potenziamento

Fasi della comunicazione

Riassunto

La comunicazione efficace nelle relazioni di cura è uno dei moduli più importanti del programma di assistenza incentrato sulla persona. La comunicazione svolge un ruolo prezioso nell'assistenza centrata sulla persona. Per questo motivo è stata prestata molta attenzione all'empowerment, all'inclusione, alla motivazione, ai conflitti, alla comunicazione alternativa e ad altri strumenti di comunicazione.

Obiettivi di apprendimento

1

Applicare un modo (verbale, non verbale) e un livello (bambino, genitore, adulto) di comunicazione appropriati, considerando la posizione, l'individualità (comprese le capacità) e il background culturale dell'interlocutore

2

Notare problemi e conflitti; prevenire o risolvere questi problemi e conflitti in base alle esigenze della persona disabile utilizzando modi di comunicazione appropriati.

Indice dei contenuti

1. Fasi della comunicazione
2. Disabilità

3. Conflitti
4. Comunicazione alternativa
5. Potenzamento

i Duration: 6 hours

INIZIARE



1. Fasi della comunicazione

Comunicazione nelle relazioni di cura

Il passaggio di informazioni è fondamentale per la funzionalità del gruppo: attraverso il continuo e reciproco scambio di informazioni (conoscenze, analisi della situazione, elaborazione cognitiva ed emotiva), gli individui danno forma all'insieme.



IL GRUPPO...

...i membri combinano le loro competenze/abilità in un corpus completamente nuovo che diventa un'entità molto più grande della semplice somma delle sue parti.

Ognuno è in grado di contribuire all'insieme comunicando con gli altri membri e ricevendo a sua volta i loro contributi.

LA CONOSCENZA DI UNO DIVENTA LA CONOSCENZA DI TUTTI!!!

Processo di comunicazione

Gli elementi fondamentali di un processo di comunicazione sono:

- 1 Mittente:** la persona che trasmette o invia il messaggio.
- 2 Ricevitore:** la persona a cui viene inviato un messaggio.
- 3 Messaggio:** l'informazione trasmessa dalla sorgente.
- 4 Codice:** il sistema che utilizzo per comunicare.
- 5 Canale:** il mezzo con cui viene comunicato un messaggio. Può essere: tecnologici (cellulare, telefono, e-mail, ecc.) o sensoriali (voce, gestualità, ecc.), ma anche verbali/non verbali.
- 6 Codificare:** trasformare idee, concetti e immagini mentali in un messaggio comunicabile attraverso un codice appreso.
- 7 Decodifica:** trasforma il messaggio dal codice in idee, concetti e immagini mentali.
- 8 Feedback:** la risposta del ricevente a un messaggio.
- 9 Contestazione o rumore:** qualsiasi disturbo che interferisce con la trasmissione di un messaggio.

ASCOLTO ATTIVO

Si tratta di una forma speciale di ASCOLTO.

Prestare attenzione a tutti i segnali di una persona, soprattutto se fragile o bisognosa di assistenza, siano essi verbali o meno, per cogliere sentimenti ed emozioni. Comunicare

empaticamente che si capisce.

PARAPHRASING, I.E.
STATING IN ONE'S
OWN WORDS WHAT
ONE THINKS
SOMEONE HAS
JUST SAID

ASCOLTARE CON CONSAPEVOLEZZA...

...il livello di congruenza tra il tono di voce, le espressioni facciali del nostro interlocutore e il contenuto della comunicazione.

UTILIZZO DEL FEEDBACK

Quali sono i comportamenti ideali per ottimizzare un ascolto attivo efficace?

COMPORAMENTI 1

COMPORAMENTI 2

COMPORAMENTI 3

Ascoltare non solo per rispondere, notando qualsiasi variazione nel timbro della voce



COMPORAMENTI 1

COMPORAMENTI 2

COMPORAMENTI 3

Arrivare a conclusioni senza fretta, porre domande aperte per capire meglio può essere utile

CONCLUSION



COMPORAMENTI 1

COMPORAMENTI 2

COMPORAMENTI 3

Pensando che l'interlocutore possa avere le sue ragioni



COMPORAMENTI 1

COMPORAMENTI 2

COMPORAMENTI 3

Ascoltarsi... è necessario per prendere coscienza delle proprie emozioni, di ciò che si sta vivendo. Prendersi il tempo di ascoltarsi è indispensabile per comprendere i propri bisogni,

sentimenti e pensieri e per avere una percezione diversa quando ci si relaziona con gli altri.

ASPETTI CULTURALI NELLA COMUNICAZIONE

È frequente interfacciarsi con soggetti o utenti con un basso livello di istruzione. Questi livelli influenzano l'uso del computer, ad esempio: è molto importante etichettare i tasti con segni e simboli non verbali e istruzioni vocali per supportare la lettura del materiale.

I modelli di lettura per gli utenti poco alfabetizzati prevedono la lettura parola per parola ⇒ Inserimento di tutte le informazioni nel flusso di testo che la persona seguita sta leggendo.

Il flusso dei concetti può non essere sempre facile da capire.

A questo proposito, l'inclusione della funzione uditiva per il testo/narrazione può essere estremamente utile. Inoltre, i colori possono rappresentare cose e concetti diversi ed essere percepiti in modo diverso nelle varie culture, quindi non è sempre vantaggioso usare i colori per comunicare un significato.

TIPI DI COMUNICAZIONE

La comunicazione veicolata attraverso le parole comprende solo il 5-10% della comunicazione totale tra due persone.

La parola, scritta o parlata, è supportata da vari elementi che ne arricchiscono il significato.

COMUNICAZIONE NON VERBALE

Paso 1

Può essere:

Parzialmente codificata e spesso involontaria - postura (in piedi, seduti, camminando, contatto naso-fianchi). Gestì (mani, gesti grandi e piccoli, toccare varie parti del corpo o del viso), mimica (movimento della testa e del viso).

Paso 2

Suddivisione del volto in tre parti, frontale (fronte e sopracciglia), mediana (sguardo, contatto con gli occhi), bocca e mento (angoli della bocca/piega amara o dolce, apertura/chiusura della bocca).

Il feedback...

... si riferisce a un insieme di informazioni che il mittente invia al destinatario sul suo comportamento o su qualcosa che ha detto.

- IL FEEDBACK PUÒ ESSERE DATO, MA PUÒ ANCHE ESSERE RICEVUTO -

Chiedere e riflettere sugli effetti della propria comunicazione o del proprio comportamento favorisce la creazione di un'interazione più fluida e di un clima positivo.

Spesso si è convinti di aver inviato un certo tipo di messaggio, ma a volte al destinatario arriva qualcosa di completamente diverso.

Domande da porre...

- L'interlocutore ha distorto il messaggio?
- Il contesto non era appropriato?
- L'emozione di fondo era troppo forte?
- Siamo stati esaustivi?

Decidere se assimilare o meno.

Verificare la comprensione del feedback per vedere se tutto è stato compreso correttamente.

Cosa fare?

Non essere sulla difensiva o aggressivi.

Elaborare



Disabilità



Disabilità



Definizione

La disabilità è definita come una limitazione o perdita (derivante da una menomazione) della capacità di svolgere un'attività nel modo o nella misura considerati normali per un essere umano.

La disabilità è l'oggettivazione di una menomazione e come tale riflette disturbi multifunzionali a livello della persona.

Disabilità

Secondo l'**OMS**, una persona disabile è una persona che non è in grado di svolgere le attività di base della vita quotidiana in modo indipendente (anche con ausili). Il concetto di disabilità, quindi, è equivalente a quello di handicap, come definito dalla legge 104/1992.

Una persona disabile è quella che presenta una menomazione fisica, psichica o sensoriale, stabilizzata o progressiva, che causa difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e che determina un processo di svantaggio sociale o di emarginazione.

(Legge 104/1992).

Che cos'è un handicap?

Lo stato di disabilità considera l'impatto della menomazione sulla vita sociale della persona e la difficoltà di integrazione nel contesto sociale. Esprime una condizione di svantaggio sociale derivante da una menomazione o da una disabilità che limita o impedisce a una persona di svolgere il proprio ruolo normale in relazione all'età, al genere e ai fattori socio-culturali;

Invalidità civile

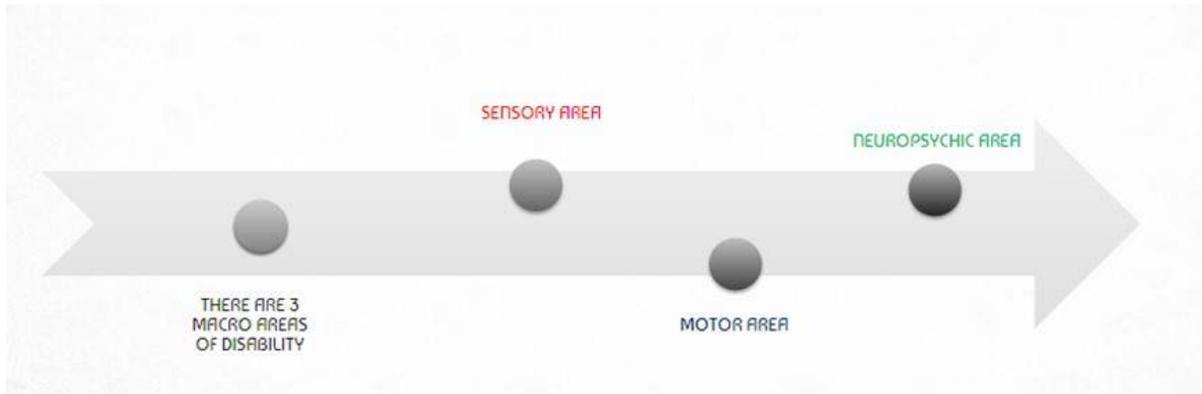
L'invalidità civile, invece, tiene conto delle menomazioni fisiche, mentali e sensoriali congenite e acquisite, quantificandole in una misura percentuale che determinerà l'eventuale riconoscimento di benefici economici e/o di altra natura.

La gravità non è correlata alla percentuale di disabilità, ma alla il fatto che la disabilità abbia ridotto l'autonomia personale a tal punto da richiedere un intervento assistenziale globale nella sfera individuale o in quella delle relazioni.

Autonomia

Il concetto di autonomia è sempre sociale. Gli autonomi sono coloro che sono insegnare a compiere da soli alcune operazioni della vita quotidiana, ad assumere ruoli, a costruire relazioni significative. La persona autonoma, quindi, è quella che ha "subito" un processo di normalizzazione. È un adulto che dovrebbe agire come sarebbe idealmente adatto a una persona "normale".

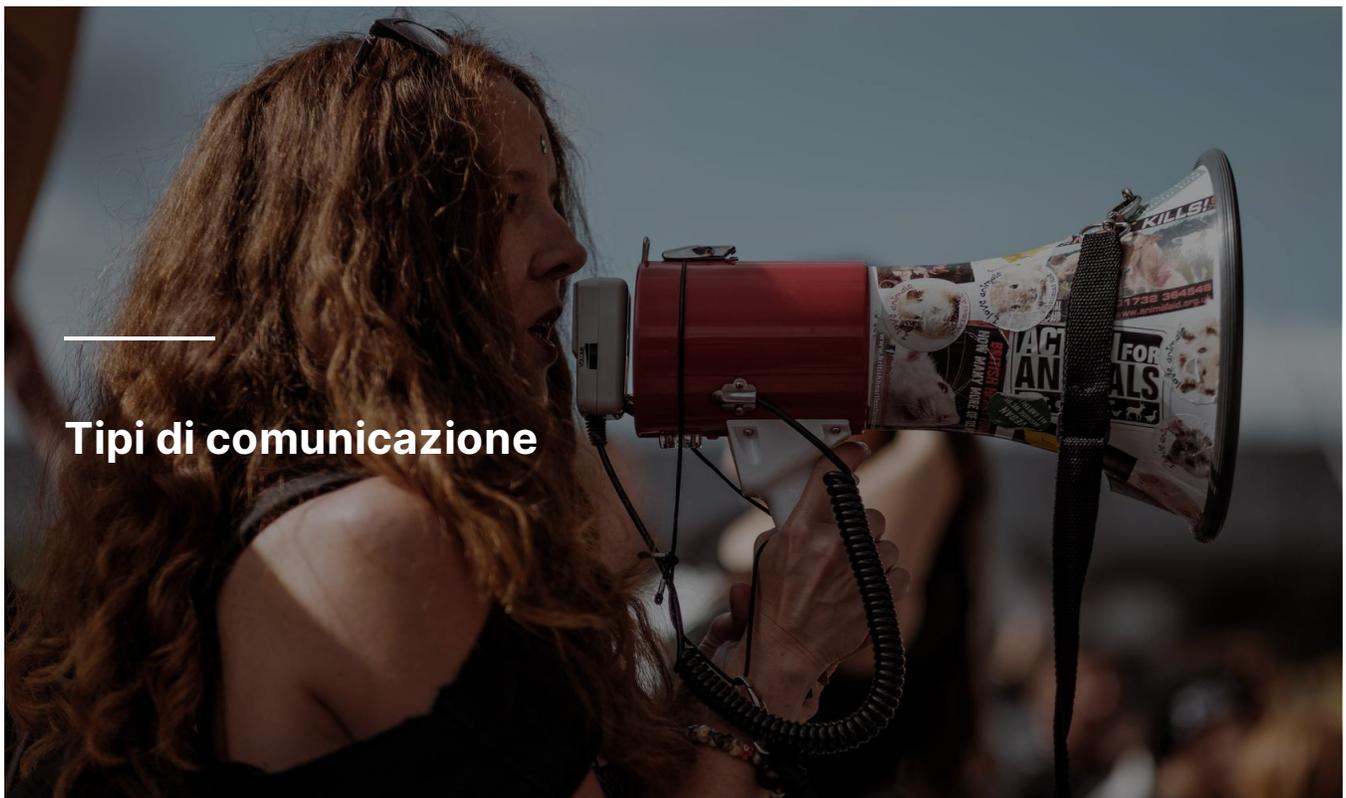
Essere autonomi significa allora essere "normali"? E "normale" in relazione a ciò che cosa? Significa che una persona diventa autonoma non quando viene messa nelle condizioni di determinare il proprio comportamento, ma quando si conforma a fare ciò che pensiamo debba fare.



La comunicazione nella relazione di aiuto

<p>ASPETTATIVE DELL'EDUCATORE</p>	<p>ASPETTATIVE DEL CLIENTE</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Essere al di sopra delle parti • Essere un buon "missionario" • Attenzione agli aspetti narcisistici 	
<p>ASPETTATIVE DELL'EDUCATORE</p>	<p>ASPETTATIVE DEL CLIENTE</p>

- Essere accettati e presi in considerazione
- Essere in grado di condividere il disagio
- Liberarsi dal dolore



Tipi di comunicazione

Dopo aver considerato gli aspetti generali della comunicazione, occorre considerare gli **aspetti particolari**:

La comunicazione deve essere **mirata**, la

Insieme ai bambini e ai disabili, gli anziani sono i soggetti più vulnerabili della comunità. Queste persone, più di ogni altra, meritano un'attenzione particolare per quanto riguarda gli aspetti comunicativi, senza contare che sono quelle che più facilmente vengono contattate dai servizi.

Come i bambini, anche gli anziani fanno parte della popolazione considerata più a rischio, anche se è necessario superare alcuni

comunicazione è diversa a seconda della persona che si ha di fronte e delle sue esigenze. luoghi comuni che li inquadrano sempre come persone fragili, malate, confuse, inattive.

Comunicare con una persona anziana non è come comunicare con un bambino o un disabile.

CONTINUARE

Stato di salute dell'utente

Inizialmente si deve considerare lo stato di salute generale (udito, attenzione, olfatto, memoria, eventuali farmaci in uso, ecc.)

Successivamente, è necessario considerare altri aspetti:

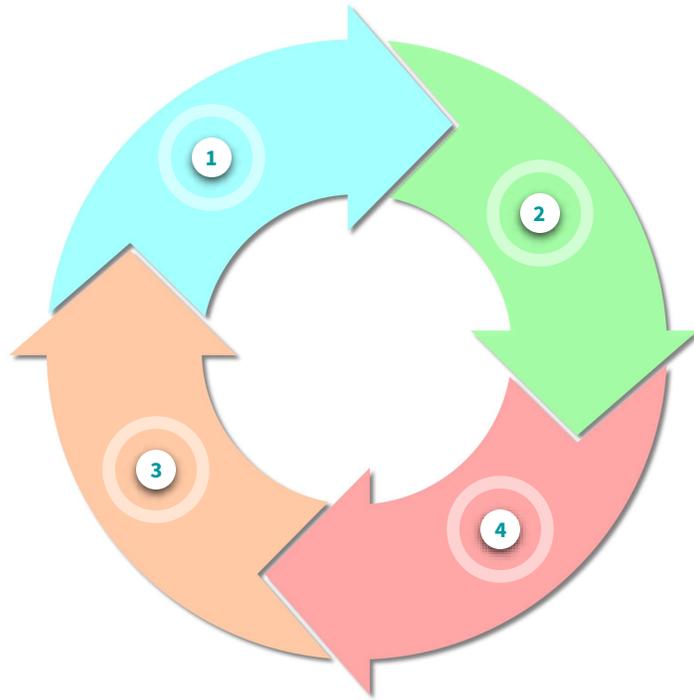
- Diminuzione della capacità di adattamento
- Minori competenze nella difesa dalle minacce esterne
- Recupero più lento
- Livelli di ansia più bassi e durata più breve

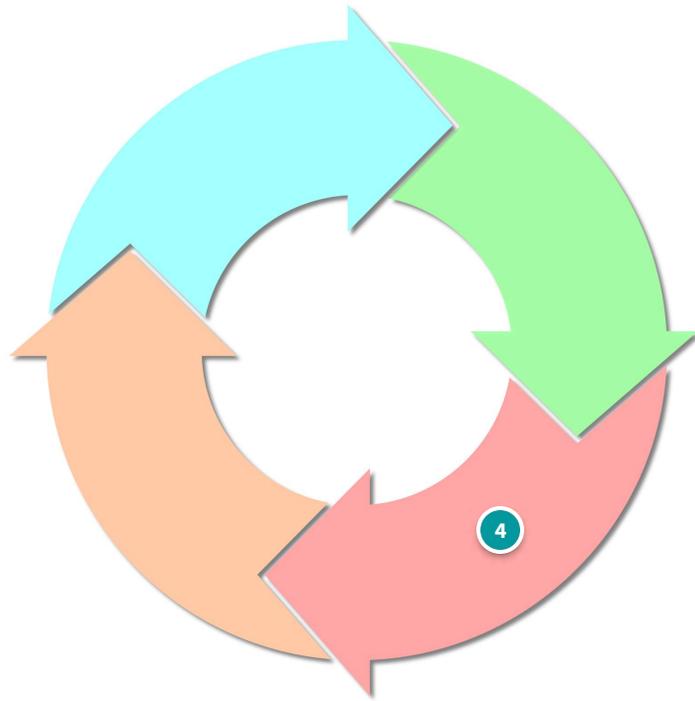
Il trauma emotivo agisce più in profondità, l'emotività è meno visibile, l'anziano tende a soffrire in silenzio, spesso rinunciando a chiedere aiuto.

Tendenza all'autonomia e all'autosufficienza.

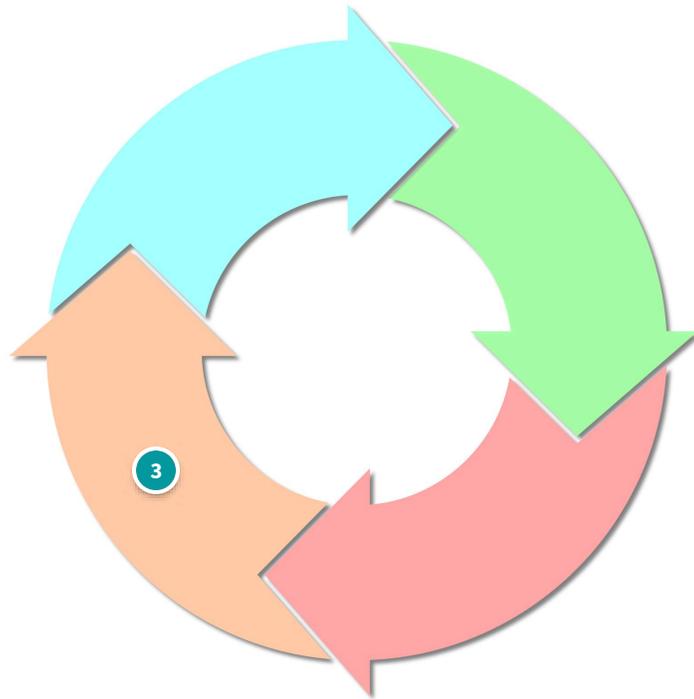
CONTINUARE

Strategie di comunicazione e di comportamento

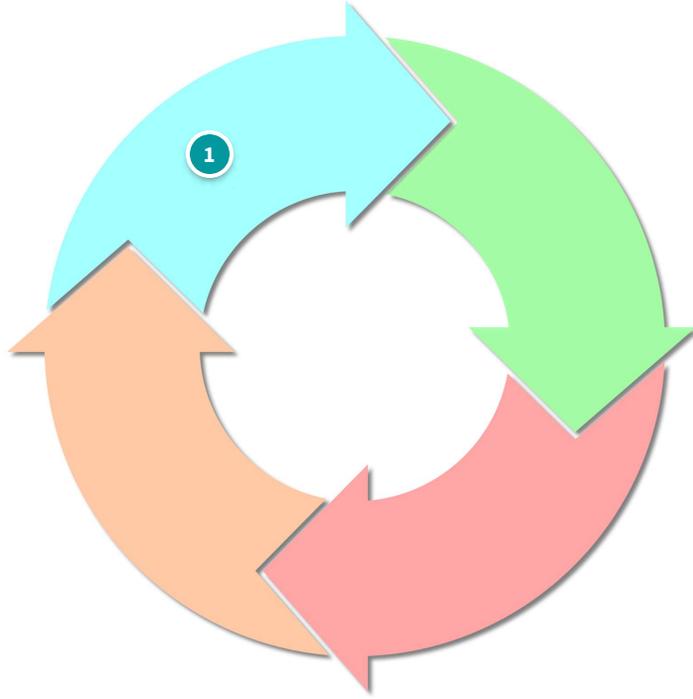




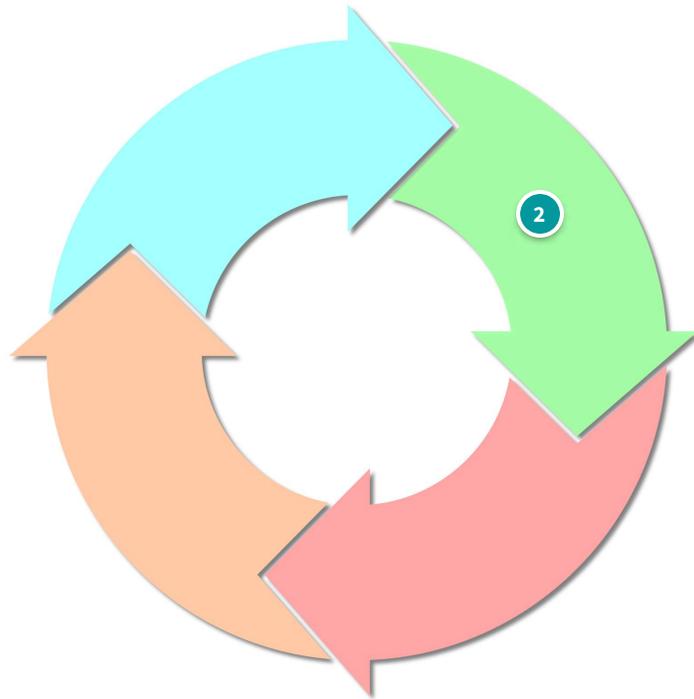
Aiutare a mantenere l'indipendenza nelle attività della vita.



Controllare i trasferimenti e i movimenti, rimuovere gli oggetti pericolosi e garantire un'illuminazione adeguata.



Non comunicare utilizzando metafore, ma un linguaggio semplice e chiaro con gesti coerenti.



Mantenere un atteggiamento calmo, cortese e rassicurante.

Soluzioni di comunicazione

Sulla base delle caratteristiche psicopatologiche dell'utente, vengono definiti i requisiti e le tecniche per facilitare un corretto flusso di comunicazione.

Capacità motorie in declino: movimenti più lenti, scarsa coordinazione, difficoltà con le azioni motorie fini.	Ridurre la necessità di coordinazione motoria fine e interazione a due mani.
Diminuzione delle capacità sensoriali - perdita di visibilità e percezione del colore, aumento della sensibilità all'abbagliamento.	Uso di colori primari audaci; ingrandire gli elementi dell'interfaccia; consentire agli utenti di ingrandire l'interfaccia aumentare le dimensioni delle aree da toccare o toccare.
Diminuzione delle capacità sensoriali -	Usa suoni a bassa frequenza.

<p>diminuzione del rilevamento del tono dei suoni.</p>	
<p>L'agnosia può rendere difficile l'utilizzo della piattaforma; presentare i materiali in più modalità può aiutare ad aumentare la comprensione.</p>	<p>Diverse modalità di input, come l'inclusione di didascalie nell'audio e utilità per la lettura dello schermo per migliorare il testo, utilizzano anche le istruzioni audio per segnalare qualsiasi cambiamento di stato. Lettura di parole di frasi evidenziate con un discorso sintetico e pop-up automatico di immagini corrispondenti a parole o frasi.</p>
<p>Semplicità di progettazione necessaria.</p>	<p>Interfacce auto-descrittive, con tutte le azioni possibili incluse.</p>
<p>Problemi nell'elaborazione della lingua e dei numeri. Problemi nella decifrazione di input uditivi o scritti - AFASIA. Perdita di memoria.</p>	<p>Evita più finestre, display complessi o disordinati. Considera più modalità di input; etichettare i pulsanti chiave con segni e simboli non verbali. Usa un linguaggio semplice in frasi brevi e concise. Usa etichette chiare e firma.</p>

Conflitti



Conflitti

Un conflitto è una lotta e uno scontro di interessi, opinioni o addirittura principi. Ci sono sempre conflitti nella società e la base del conflitto può essere diversa:

può essere personale, razziale, di classe, politica e internazionale.

Diverse definizioni di conflitto

- Lotta per i valori e tentativo di possedere uno status speciale, potere e risorse. All'interno di questo processo gli oppositori cercano di danneggiarsi ed eliminarsi a vicenda. (Lewis Alfred Coser)
- Inevitabile, perché le persone sono diverse. Significa che le intese, i valori, il temperamento, lo stile di comunicazione, le maniere, gli atteggiamenti, ecc. rendono inevitabili i conflitti. (Gary P. Gross, Jean H. Names, Darell Beck)
- Situazione in cui due o più parti cercano di attuare piani d'azione che possono essere o meno diversi. L'unica cosa è che sanno che l'altra parte è contraria. (Rüttinger)
- Situazione di comunicazione che può essere illustrata con la dipendenza delle parti, la speranza di risultati diversi, il peggioramento delle relazioni e il desiderio di risolvere rapidamente la tensione. (Lulofs ja Cahn)

In sintesi: conflitto...

- è collegato alle relazioni.
 - è tra parti diverse.
 - il problema principale è sempre uno: il motivo per cui le persone creano conflitti tra di loro.
-
- È spesso un potere, che sia aperto o nascosto.
 - L'attuazione del potere è un aspetto importante per gestire i conflitti o per risolverli.

**La questione
principale di un
conflitto**

CONTINUARE



Diverse definizioni di potere

- Capacità di raggiungere l'obiettivo prefissato.

- La capacità di una parte di creare, consapevolmente o inconsapevolmente, cambiamenti nei sentimenti o nel comportamento di altre parti.
- La capacità di una persona di far fare all'altra cose che non avrebbe mai fatto.

Anche il pregiudizio potrebbe essere la questione principale di un conflitto.

I pregiudizi influenzano il processo di un conflitto soprattutto creando un ambiente. Superare i pregiudizi significa spesso risolvere il conflitto.

Conflitto di ruolo

- La situazione in cui una persona deve ricoprire due ruoli diversi e opposti.
- Il conflitto è sempre in corso e le soluzioni non sono spesso definitive. Di tanto in tanto sorgono nuovi aspetti che danno origine a nuovi conflitti.
- È possibile risolvere il conflitto all'inizio, ma ciò richiede la capacità di definire in modo neutrale la questione principale e la reazione a tale formulazione. Se il conflitto sarà distruttivo fin dall'inizio, sarà difficile risolverlo in seguito.

Cosa crea conflitti

Informazioni diverse

Valori diversi

Aspetti semantici - conflitti cognitivi

Obiettivi diversi

Classificazione dei conflitti

- Conflitto di valori
- Conflitto cognitivo
- Conflitto oggettivo
- Conflitto emotivo

Comunicazione alternativa



- Tutti hanno il diritto di comunicare
- La comunicazione è una parte inseparabile della vita quotidiana
- La comunicazione deve avvenire ovunque

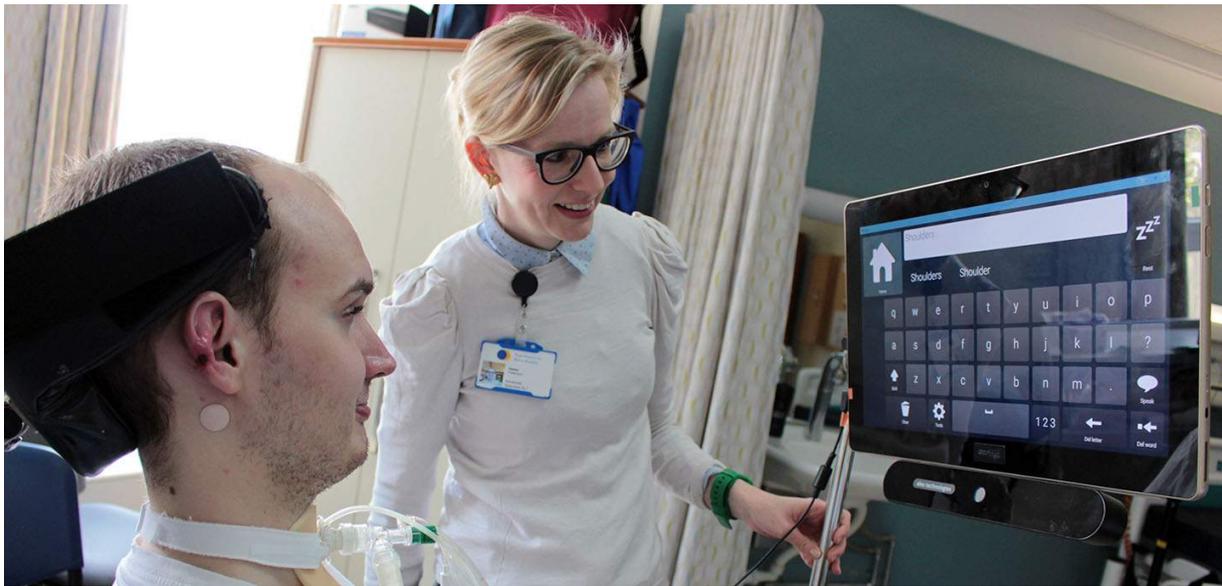




- La comunicazione alternativa è necessaria quando il linguaggio verbale delle persone non è sufficientemente chiaro per comunicare.
- Gestì, indicazioni, immagini aiutano a spiegare il messaggio.
- La comunicazione alternativa può essere utilizzata temporaneamente se lo sviluppo del linguaggio è stato ritardato.

- Sia le persone non autosufficienti che la loro rete devono essere in grado di utilizzare una comunicazione alternativa.
- La rete - parenti, famiglia, ospedale, operatore sanitario, autista di autobus

- La comunicazione alternativa deve essere utilizzata quotidianamente: mangiare, camminare, vestirsi ...



CONTINUARE

Strumenti che sostituiscono o supportano la comunicazione



Paso 1

Oggetti



L'oggetto come strumento di comunicazione - l'oggetto ha il significato di definire un qualche tipo di attività.

Paso 2

Foto



Le foto possono riguardare:

- Oggetti
- Attività
- Ambiente
- Situazioni

Paso 3

Libro di foto sulla comunicazione



Paso 4

Il pittogramma Ideogramma Comunicazione



- Banca fotografica computerizzata
- Oggetti bianchi su sfondo nero

Paso 5

PCS - foto e banca fotografica



PCS - Simboli di comunicazione per immagini

Boardmarker - programma informatico per l'elaborazione di immagini

Immagine come simbolo

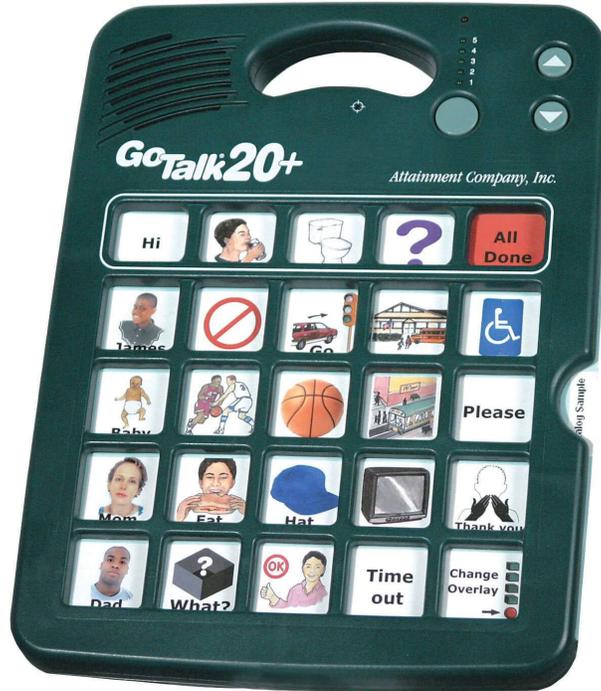
Paso 6

Cammy che usa un pulsante Big Mac



Paso 7

Comunicatori



Paso 8

Comprese



[Augmentative & Alternative Communication](#)

Cartelli



Quando si utilizzano i cartelli è necessario considerare:

- Restrizioni sensoriali: le dimensioni eccessive della foto, la distanza tra loro
- Restrizioni del motore - le restrizioni del layout delle foto, il sovradimensionamento della pagina
- Limitazioni cognitive

Conclusione

- Gli strumenti di comunicazione ad alta tecnologia (comunicatori; programmi basati su computer) sono destinati a persone con buone capacità cognitive.
- I bambini devono avere una certa età per utilizzare l'AAC.

Miti legati all'uso dell'AAC

L'AAC è l'ultima soluzione per imparare il linguaggio e il parlato.

L'AAC blocca lo sviluppo del linguaggio.

Per imparare l'AAC bisogna avere conoscenze e capacità particolari.

Potenziamento



È il grado di autonomia e autodeterminazione delle persone e delle comunità. Ciò consente loro di rappresentare i propri interessi in modo responsabile e autodeterminato, agendo con la propria autorità.

È il processo che porta a diventare più forti e sicuri di sé, soprattutto nel controllo della propria vita e nella rivendicazione dei propri diritti. L'empowerment come azione si riferisce sia al processo di auto-emancipazione sia al sostegno professionale delle persone, che consente loro di superare il senso di impotenza e di mancanza di influenza e di riconoscere e utilizzare le proprie risorse.

Persone potenziate:

- fissare i propri obiettivi e prendere le proprie decisioni
- avranno voce in capitolo e saranno trattati come cittadini alla pari
- le esperienze e i sentimenti saranno valorizzati e saranno ascoltati e rispettati
- conosceranno i loro diritti e potranno agire in base ad essi
- avranno le informazioni e i consigli di cui hanno bisogno per poter prendere le proprie decisioni.
- avranno la libertà e il sostegno di cui hanno bisogno per fare le cose che sono importanti per loro.

CONTINUARE



Motivazione

Il termine motivazione deriva dal latino *movere*, che significa movimento (in avanti).

È qualcosa che fa accadere le cose.

È uno stato, una condizione o un processo che precede un comportamento mirato o ne è la causa. La motivazione comprende diversi tipi di motivazioni.

Motivatori esterni e interni

Esterna	Interna
Premio monetario	Crescita personale

Esterna	Interna
Potenza	Soddisfazione personale per buoni risultati
Titolo	Condurre lo sviluppo degli altri
Riconoscimento pubblico	Azione personale mirata
Stato sociale	Seguire le proprie convinzioni
Vincere gli altri	

+ Esterna positiva <i>Fallo e riceverai il bonus</i>	+ Positivo interno <i>Voglio farlo</i>
- Negativo esterno <i>Fallo, o verrai punito</i>	- Interno negativo <i>Non voglio farlo</i>

CONTINUARE

Inclusione

- Motivazione
- Informazioni
- Comunicazione
- Riconoscimento
- Feedback
- Apprendimento e crescita personale



Trattando la persona nel modo in cui è, rimarrà la stessa, ma quando la tratterete nel modo in cui dovrebbe essere, diventerà questa persona

Goethe