

## **LA RELAZIONE D'AUTO: PSICOLOGIA DEL MALATO, CONOSCENZA DI SÉ E PSICO-DINAMICHE DEL VOLONTARIO**

*Dott.ssa Giada Bartocetti e Dott.ssa Chiara Mauri*

Le emozioni colorano la nostra vita.

Sono direttamente legate ai nostri bisogni: ci dicono cosa ci fa bene e cosa ci fa male.

Sono felice, triste, innamorato, deluso, arrabbiato, ansioso...tante emozioni che solcano e colorano la nostra vita. Le emozioni sono il cuore della persona, l'energia motrice. Senza emozioni la vitalità si spegne e l'esistenza diventa arida e cupa.

Le emozioni sono utili perché direttamente legate ai nostri bisogni: ci dicono che cosa ci fa bene (le emozioni piacevoli) e che cosa ci fa male (le emozioni dolorose). La vita senza emozioni è priva di una bussola preziosa per discernere ciò che aiuta la sopravvivenza e potenzia il benessere interiore.

Le emozioni non sono il contrario della razionalità. Le emozioni non sono pericolose, sono adattive. Siamo umani e proprio per questo emozionabili.

Il flusso emotivo attraversa le nostre giornate. Eppure spesso non ne siamo consapevoli, siamo incapaci di dare un nome alle emozioni e siamo spaventati dall'energia che le accompagna. "Meglio fidarsi della testa, più che del cuore, far prevalere la razionalità"... osservazione frequente...

Ma le emozioni sono davvero pericolose? Cavalli selvaggi da domare? Sensazioni rischiose da sfuggire o governare? No, le emozioni, come tutto ciò che è in dotazione del corredo biologico, sono buone. Sono esperienze significative, non minacciose o imbarazzanti. Servono per la sopravvivenza: senza paura saremmo continuamente in preda ai pericoli, incapaci di identificarli e proteggerci. Senza rabbia saremmo impossibilitati a riconoscere il sopruso e l'ingiustizia e tutelare la nostra e altrui dignità. Senza eccitazione vivremmo una vita monotona e isolata.

A volte definiamo "emotive" le persone quando arrossiscono in viso, quando la tristezza bagna di lacrime i loro occhi, quando la passione attraversa il loro cuore... come se "emotive" fosse il sinonimo di "fragili": in realtà siamo tutti umani e proprio per questo emozionabili. Abolire, distorcere, negare le emozioni fa male al corpo e alla mente, è una mutilazione del nostro essere. Chi trascurava o non sa riconoscere le sue emozioni fa l'esperienza del vuoto, della noia, dell'insoddisfazione relazionale.

Le emozioni ci arricchiscono e ci "muovono", per questo è necessario percepirle, ascoltarle e riconoscerle. Non solo quelle di pazienti e familiari, ma innanzitutto le nostre.

### **IL PROCESSO DI INTEGRAZIONE EMOTIVA**

SENTIRE – NOMINARE – RICONOSCERE – GESTIRE le emozioni.

### **COME FARE?**

Dare alle emozioni uno spazio di legittimità interiore, il diritto di esistere dentro di noi e imparare il loro nome corretto, traducendo le sensazioni viscerali (tachicardia, sudorazione, rossore,...) in emozioni.

Accogliere e capire le nostre emozioni permette di diventare consapevoli di ciò che viviamo, più che vittime inconsapevoli dei nostri istinti.

Dare spazio alle emozioni non vuol dire agirle in automatico. Se provo rabbia non è necessario che io la esprima urlando o aggredendo, ma è opportuno che scelga la via più adeguata per esprimere il mio malcontento nel rispetto del mio sentire, ma anche di chi mi

è accanto. Se ho paura di una situazione, non è segno che la devo necessariamente evitare, ma è utile che mi interroghi sul perché ho paura e faccia il necessario per affrontarla.

Le nostre emozioni non sono mai “giuste” o “sbagliate”... sono legittime. Non vanno compresse, ma ascoltate.

### **LA GIUSTA DISTANZA RELAZIONALE**

Fuga, evitamento, blocco, “perdersi fuori”: freddezza, distacco.

Identificazione, “perdersi dentro”: confusione di ruolo, ipercoinvolgimento.

La giusta distanza evita sia il distacco sia l'ipercoinvolgimento.

### **STRATEGIE DI GESTIONE DELLE EMOZIONI PROPRIE**

- Accentuare i lati positivi
- Auto-osservazione/consapevolezza
- Riposo e rilassamento (ascolto del proprio corpo)
- Tracciare i confini (decompressione)
- Aiuto pratico (sostituzione, affiancamento, consigli)
- Sostegno emotivo (condivisione)
- Comprensione oggettiva della situazione (confronto diretto)
- Gratificazioni (dare e ricevere feedback)
- Senso dell'umorismo
- Possibilità di fuga

### **L'ASCOLTO ATTIVO**

Quali emozioni?

Quali pensieri o fantasie in merito alla situazione?

Quali bisogni?

L'ascolto attivo facilita la relazione con l'altro. Permette di cogliere anche gli aspetti della comunicazione non verbale. Permette di concentrarsi sullo sguardo e sul silenzio che sono fonti preziose della comunicazione. Implica che il volontario impari ad ascoltare le proprie emozioni in relazione con l'assistito. Permette di acquisire la giusta distanza relazionale con l'altro.

### **L'EMPATIA**

Il contagio emotivo è la tendenza ad essere allagati dalle sensazioni esterne, positive o negative che siano. Le assorbiamo, ne diventiamo vittime per un momento e poi le gettiamo via, soppiantate da una nuova ondata emotiva, magari di segno contrario. Il contagio emotivo lega gli esseri umani, ma in modo fittizio, senza assunzione di responsabilità verso l'altro. E così il contagio emotivo si traduce in fuga dalle situazioni complesse o in azioni a breve raggio, impulsive, non meditate, che alleggeriscono la tensione emotiva per un po', placano i sensi di colpa, ma non si traducono in azioni costruttive.

Empatia invece significa che io metto nei panni dell'altro, entrando nel suo sentire, con la consapevolezza che poi però esco.

L'empatia permette che le emozioni dell'altro penetrino dentro di me, mi sollecitino, senza che io ne sia sopraffatto, invaso o confuso.

L'empatia è un'apertura affettiva all'altro, all'esterno. Ma, dopo che mi lascio attraversare dal dolore o dalla commozione o dalla preoccupazione altrui, riesco a fermarmi a riflettere. E così le sollecitazioni emotive diventano consapevoli, ne divento protagonista, non vittima e sono libero di scegliere come agire nei confronti della persona o della situazione che mi hanno coinvolta. Libero di stare vicino all'altro senza inutili rassicurazioni, facili spiegazioni

razionali o critici rimproveri che mi chiamano fuori. Libero di accogliere le domande senza affrettare risposte, libero di reggere emozioni intense senza dire parole inutili.

Empatia è un'immersione nel mondo emozionale dell'altro, ricordandomi che tra me e lui c'è una differenza, che io non sono lui, che posso accogliere il suo vissuto senza esserne schiacciato e senza volerlo modificare. E questo segna la differenza rispetto al contagio emotivo, che mi rende invece vittima dell'alone emotivo esterno e porta a confondere i propri vissuti con quelli altrui, con la conseguenza che si desidera solo "liberarsi" delle emozioni negative da cui si è stati contagiati e quindi, in ultima analisi, allontanarsi dalle persone che ci hanno contagiati. Il contagio emotivo, se non si evolve in empatia, diventa l'anticamera per la fuga dal dolore altrui e per la de-responsabilizzazione. L'empatia, al contrario, è la possibilità di prendersi a cuore, con profondità e pacatezza, le emozioni e le ferite degli altri.

### **REAZIONI DEL PAZIENTE: NORMALI O PATOLOGICHE?**

Siamo tentati di catalogare le reazioni come anormali o patologiche, ma siamo nella gestione di un malato con una patologia molto invalidante e tale atteggiamento potrebbe corrispondere a modalità inadeguata e disfunzionale alla relazione.

Il range di risposte deve essere ampliato rispetto allo standard ed adattato alla situazione. Quindi l'attenzione alle reazioni deve andare ben al di là della semplice normalità versus anormalità.

Quando un malato o familiare si trova – direttamente o indirettamente - nella malattia, reagirà come sempre ha fatto di fronte ad eventi fortemente stressanti ed il volontario avrà di fronte la reazione o le reazioni tipiche di quella persona, come un "ritratto in miniatura" o una replica del modo in cui la persona ha affrontato in passato le difficoltà.

### **QUALI EMOZIONI?**

- Incredulità e shock
- Paura e ansia
- Rabbia
- Tristezza, disperazione
- Serenità, rassegnazione
- Speranza

### **COSA FARE?**

#### **1. GESTIRE LE EMOZIONI DEL PAZIENTE:**

- Riconoscere le emozioni (canale non verbale, ascolto attivo)
- Riformulazione
- Silenzio
- Empatia
- Gestione delle proprie emozioni

#### **2. ATTENZIONE A SÉ, NON SOLO ALL'ALTRO:**

Quali emozioni mi suscita il paziente?

Quali sono le emozioni del paziente? (differenziare)

Decifrare per se stessi come si sta di fronte al paziente

Comunicare al paziente con rispetto e adeguata intensità

Osservare le reazioni/risposte del paziente

Non consolare in modo affrettato

Evitare consigli precipitosi

**3. FAVORIRE LA NARRAZIONE:**

attenzione alla persona e non alla malattia. Offre al volontario le chiavi di lettura e di ingresso alle dinamiche familiari, ai sentimenti, alle emozioni, la possibilità di partecipare alla sua vita.

**4. ALCUNE TECNICHE DI DIALOGO:**

Domande aperte.

Mettere a fuoco la persona: percezioni e reazioni sul tema.

Rispecchiare: riutilizzare le parole del paziente per approfondire.

Chiarire: avere chiaro il significato per la persona.

Riassumere: riorganizzare l'informazione e restituire al paziente.

Usare il silenzio.

**5. RIFLESSIONE DEI SENTIMENTI:**

Ti ascolto

Senti che...

Se capisco bene...

Per me e' come se dicessi...

È come dire ...

Credi ...

Mi rendo conto che tu ...

È come sentire ...

Pensi ...

Sono lieto di sentirti dire che ...

**6. DOMANDE APERTE INDIRETTE:**

Mi chiedo come sta andando...

Sono curioso di conoscere...

Non mi è chiaro quello che hai detto prima...

Avrei bisogno di informazioni su...

**LA RELAZIONE D'AIUTO**

**ELEMENTI CHIAVE DELLA RELAZIONE DI AIUTO (CREARE DEI LEGAMI, "ADDOMESTICARE"):**

- Unicità di ogni rapporto
- Tempo dedicato e cure prestate
- Pazienza
- Silenzio
- Attesa
- Ritualità
- Separazione

La relazione di aiuto si fonda sul dialogo e sull'ascolto che divengono strumenti supportivi. L'empatia si esprime attraverso la comunicazione e la giusta distanza relazionale

**COMPITO DEL VOLONTARIO:**

acquisire le competenze necessarie per accompagnare e supportare la persona aiutandola a dare voce ai suoi bisogni inespressi.

**STRUMENTO FONDAMENTALE DI LAVORO DEL VOLONTARIO** è la relazione umana.

**RELAZIONARSI E' PRIMARIAMENTE COMUNICAZIONE:**

parole, gesti, pensieri ed attenzioni tra il volontario e l'assistito

**BISOGNI DELL'ASSISTITO:**

- Sentirsi al centro dell'attenzione e della relazione
- Non perdere il proprio valore e l'autonomia
- Poter esprimere i propri stati d'animo
- Essere informato e coinvolto nelle decisioni che lo riguardano