

L'infermiere nella relazione di aiuto

La relazione con la persona sofferente e
i suoi familiari al tempo del Covid-19



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

CL Infermieristica A

ostetrica Silvana Rossi

ASCOLTARE E COMPRENDERE

Abilità di ascolto e comprensione :

- Usare una comunicazione non-verbale adeguata
 - tenere la testa allo stesso livello dell'interlocutore
 - prestare attenzione
 - rimuovere le barriere
 - non avere fretta
 - contatto fisico adeguato
- Avere reazioni e atteggiamenti che mostrano interesse guardare, annuire, sorridere...
semplici reazioni «Aha» , «Mmm», ...

ASCOLTARE E COMPRENDERE

- Fare domande aperte
le domande aperte generalmente cominciano con:
Come? Che? Cosa? Quando? Dove? Perché?
- Ripetere di rimando ciò che la persona dice
ripetere di rimando mostra che avete capito e sarà
così più facile che la persona vi dica qualcosa in più

La comunicazione empatica

- Scopo della comunicazione empatica è far sentire che si comprendono e riconoscono il dolore, la preoccupazione, gli stati d'animo di paura o disperazione.
- Si comunica come si percepisce la situazione, e che si può vederla dal punto di vista dell'altra persona.
- Che si è capaci di rappresentarsi lo stato mentale dell'altro e – senza giudicare- le emozioni che sta provando.
- Serve a stabilire un «ponte» con l'altra persona.

OSTACOLI ALLA COMUNICAZIONE

- il giudizio
- l'interpretazione
- l'interrogazione
- la soluzione
- l'eccessivo sostegno

INFONDERE FIDUCIA E DARE SOSTEGNO

- Accettare ciò che la persona pensa e sente
- Riconoscere ed elogiare ciò che fa in modo corretto
- Dare un aiuto pratico
- Dare informazioni concise e rilevanti
- Dare uno o due suggerimenti, non comandi.

La fiducia aiuta a sentirsi più sicuri e a fare le proprie scelte in modo consapevole.

INFONDERE FIDUCIA E DARE SOSTEGNO

- La solitudine che si prova in certi momenti del ricovero in ospedale può essere molto difficile; anche solo ascoltare, senza necessariamente intervenire o parlargli troppo, può essere un intervento utile.
- La normalizzazione permette di confrontarsi con lo stress della malattia, ridurre l'ansia, la paura, demoralizzazione e stigma.

L'infermiere

- Se lo star male del paziente è una sofferenza spesso penosa, le professioni sanitarie sono impegnative: vedendo di continuo altri esseri umani che patiscono e alcuni che muoiono, inevitabilmente logora più di altre attività.
- Gli studi sul burn-out sanitario sono ben documentati e alcuni reparti sono più a rischio di altri (medicina di pronto soccorso, oncologia, psichiatria).
- La stanchezza dell'operatore riduce la capacità di comunicare e la tolleranza di situazioni difficili.

L'infermiere

- A fine turno per gli infermieri è certamente più difficile continuare a essere disponibili , aperti , gentili, anche con persone aggressive e sgarbate , insistenti , specie se si è stanchi e reduci da un turno impegnativo o straordinari incalzanti.
- Conta molto anche la situazione di equilibrio affettivo personale; periodi di vita personale difficile rendono ancora più impegnativo mantenere il dovuto controllo emotivo in situazioni difficili e lo stress per l'infermiere aumenta.

La famiglia

- La malattia è una vera e propria crisi familiare; neanche lei sarà più quella di prima.
- Aveva un suo equilibrio che sarà anche stato più o meno precario, tuttavia ne aveva uno e ora lo deve rivedere.
- Subentrano difficoltà relazionali tra i suoi componenti, costretti dalla nuova emergenza a rivedere e ridistribuire i ruoli rispetto alla gestione del malato: ciò che svolgeva la madre, il padre, il figlio...ora deve essere assunto da qualcun altro.

Stati della mente e comunicazione

	Funzionamento	Strutture SNC Prevalente	Ingaggio possibile	Comunicazione
CALMO,VIGILE	Emozionale	neocorteccia	alto	Qualunque
IMPAURITO	Emozionale	Corteccia, limbico		Empatizza, normalizza
RABBIOSO	Emozionale, impulsivo, reattivo	Limbico, mesencefalo	Medio-basso	Empatizza, normalizza, descalante
TERRORIZZATO	Automatico	Mesencefalo, tronco	Basso	Normalizza, descalante

Grazie per l'attenzione !

Una comunicazione empatica aiuta a costruire la migliore relazione possibile tra malato, familiari e infermiere.